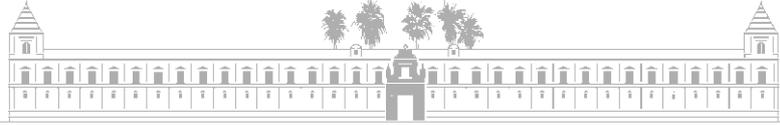


BOLETÍN OFICIAL B O P A

BOLETÍN OFICIAL



PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

Núm. 407

X LEGISLATURA

20 de febrero de 2017

SUMARIO

RELACIÓN CON ÓRGANOS E INSTITUCIONES PÚBLICAS

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

- 10-16/OIDC-000001, Informe Especial del Defensor del Menor de Andalucía relativo a acoso escolar y ciberacoso: prevención, detección y recuperación de las víctimas

2

RELACIÓN CON ÓRGANOS E INSTITUCIONES PÚBLICAS

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

10-16/OIDC-000001, Informe Especial del Defensor del Menor de Andalucía relativo a acoso escolar y ciberacoso: prevención, detección y recuperación de las víctimas

Sesión de la Mesa del Parlamento de 1 de febrero de 2017

Sesión de la Junta de Portavoces de 7 de febrero de 2017

Tramitación ante la Comisión de Educación

Orden de publicación de 10 de febrero de 2017

PRESIDENCIA DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

La Mesa del Parlamento de Andalucía, en sesión celebrada el 1 de febrero de 2017, conoció el Informe Especial del Defensor del Pueblo Andaluz relativo a acoso escolar y ciberacoso: prevención, detección y recuperación de las víctimas, 10-16/OIDC-000001, enviado a esta Cámara al amparo de lo dispuesto en el artículo 31.2 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, en relación con el artículo 12.2 de su Reglamento de Organización y Funcionamiento.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 183.4 del Reglamento de la Cámara, la Junta de Portavoces, en sesión celebrada el 7 de febrero de 2017, ha acordado que su tramitación se lleve a cabo en la Comisión de Educación.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 31.3 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se ordena su publicación en el *Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía*.

Sevilla, 9 de febrero de 2017.

El letrado mayor del Parlamento de Andalucía,

Javier Pardo Falcón.

DEFENSOR DEL MENOR DE ANDALUCÍA

INFORME ESPECIAL

Acoso escolar y ciberacoso: prevención, detección y recuperación de las víctimas

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	6
2. APROXIMACIÓN AL ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO E INCIDENCIA DEL FENÓMENO	9
2.1. Sobre el acoso escolar y ciberacoso	9
2.1.1. Concepto	10
2.1.2. Modalidades	12
2.1.3. Causas	15
2.1.4. Responsabilidades	16
2.2. Incidencia del acoso y ciberacoso en los centros educativos de Andalucía	21
3. CONTEXTO NORMATIVO E INSTRUMENTOS PÚBLICOS CONTRA EL ACOSO Y CIBERACOSO	48
3.1. Normativa e instrumentos internacionales	48
3.2. Normativa e instrumentos nacionales	50
3.3. Normativa e instrumentos de la Comunidad Autónoma de Andalucía	56
4. EL ACOSO Y CIBERACOSO DESDE LA PERSPECTIVA DE UNA INSTITUCIÓN GARANTE DE DERECHOS	64
4.1. Actuaciones sobre conflictividad escolar en quejas y consultas	65
4.1.1. Cuando la conflictividad escolar comenzó a ser un problema emergente	65
4.1.2. La conflictividad escolar, un nuevo reto para el Sistema educativo	75
4.1.3. Necesidad de cuantificar objetivamente la conflictividad escolar en los centros y su nivel de gravedad.	82
4.1.4. Mejorando las normas sobre convivencia escolar en los centros educativos	84
4.1.5. Incremento de quejas sobre acoso escolar protagonizadas por menores con trastornos de conducta	93
4.1.6. Incremento del uso de las TIC para acosar en el ámbito educativo	98
4.1.7. Acoso a edades más tempranas y traslado de centro educativo de la víctima	101

4.1.8. Nuevo repunte de las quejas sobre acoso e incremento de acoso por identidad de género	106
4.2. Otras actuaciones de la Defensoría relativas a la conflictividad escolar	108
4.2.1. Trabajo con el Consejo de Participación de la Institución “e-foro de menores”	108
4.2.2. Otras intervenciones de la Defensoría	110
5. LOS PROTAGONISTAS DEL ACOSO Y CIBERACOSO	111
5.1. Factores que influyen en los protagonistas del acoso	112
5.2. Consecuencias del acoso en los protagonistas	117
5.3. La opinión y testimonios de los protagonistas	121
5.3.1. La voz de los alumnos y alumnas	121
5.3.2. La posición de las familias	127
5.3.3. La visión de los profesionales de la educación	127
6. CUESTIONES RELEVANTES EN MATERIA DE ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO	129
6.1. La violencia en los centros escolares no es solo un fenómeno educativo	130
6.2. Acoso escolar y ciberacoso: una realidad todavía oculta	132
6.3. El interés superior del menor como principio inspirador de las intervenciones con las víctimas y agresores	135
6.4. Ciberacoso: Un fenómeno en auge, un reto para el Sistema educativo.	136
6.5. La violencia de género está presente también en las aulas	140
6.6. Son necesarios más datos oficiales sobre los casos de acoso escolar y ciberacoso en Andalucía.	143
6.7. Protocolo contra el acoso en Andalucía: un instrumento ambicioso precisado de mayores herramientas para su puesta en práctica	144
6.8. Un abordaje multidisciplinar en la lucha contra el acoso escolar	148
6.9. Incrementar la formación de los profesionales de la educación sobre acoso escolar.	150
6.10. El destacado papel de las familias en la lucha contra el acoso	152
6.11. Participación del alumnado en la lucha contra el acoso escolar	153
6.12. Abordar el acoso a través de la prevención, detección y recuperación de las víctimas	156

BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

Núm. 407

X LEGISLATURA

20 de febrero de 2017

7. CONCLUSIONES Y VALORACIONES	158
8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	168
9. BIBLIOGRAFÍA	176
ANEXOS	182
1. NORMATIVA ANDALUZA SOBRE CONVIVENCIA ESCOLAR	182
2. ENLACES DE INTERÉS SOBRE ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO	184

1. PRESENTACIÓN.

Una enseñanza de calidad e igualdad de oportunidades exige que la escuela se desenvuelva en un entorno libre de violencia, donde el alumnado pueda desarrollar plenamente su personalidad y sus capacidades. Entre los objetivos que debe conseguir nuestro Sistema educativo se encuentra la educación para la prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social del alumno.

Estos loables principios resultan incompatibles con las situaciones de acoso que se producen en los centros escolares. Y es que la escuela junto con la familia forman los dos principales escenarios donde niños y niñas han de gozar de mayor protección frente a actos violentos, incluidos dentro de estos últimos aquellos que se producen entre iguales. Un tipo de violencia que compromete no sólo los derechos de las víctimas, sino también los de todos aquellos que intervienen en el conflicto, y cuyas consecuencias negativas pueden prolongarse en el tiempo, extendiéndose incluso a la vida adulta.

La violencia en las escuelas, y más concretamente el maltrato entre iguales o acoso escolar, ha venido siendo objeto de debate en los últimos tiempos, sobre todo tras algunos hechos de especial gravedad difundidos por los medios de comunicación social, y con una amplia repercusión mediática, que han propiciado la existencia en la ciudadanía de un clima de temor y preocupación sobre lo que puede estar ocurriendo en los centros escolares.

Sin embargo, la conflictividad en la escuela ha existido siempre. Todos podemos recordar experiencias pasadas donde algunos de nuestros compañeros fueron objeto de burlas, descalificaciones o eran excluidos para participar en los juegos del patio. ¿Qué es lo que ha cambiado desde entonces? La diferencia esencial con el momento presente es que ahora estas conductas ni se aceptan, ni se justifican. Asistimos al surgimiento de una conciencia social que valora la violencia y 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.

Una Institución como la nuestra, que tiene como misión la defensa de los menores de edad, no ha sido ajena a los distintos avatares y problemas que ha presentado y presenta el acoso escolar en los centros docentes de Andalucía. Fue la Defensoría una de las primeras instancias, allá por finales de la década de los años 90, que comenzó a dar la voz de alarma sobre la necesidad de abordar el maltrato entre iguales de una forma seria y rigurosa.

Desde entonces hemos venido prestando una singular atención a los problemas que inciden en la convivencia de los centros educativos. Fruto de esta especial preocupación por el fenómeno del acoso escolar es el Informe que ahora les presento. Tenemos el convencimiento de que a pesar de las intervenciones públicas realizadas para combatir el problema; aunque asistimos a una nueva conciencia social respecto del reproche del maltrato entre iguales; y a pesar de que disponemos de nuevos instrumentos jurídicos para luchar contra el acoso escolar, lo cierto es que todavía estamos lejos de erradicar el problema. La escuela, a día de hoy, sigue siendo escenario de episodios de violencia, a veces muy intensa, que deterioran el desarrollo personal de los alumnos y alumnas.

En este contexto, el Informe tiene entre sus objetivos hacer una llamada de atención a toda la comunidad educativa y a la sociedad en general sobre la necesidad de continuar abordando seriamente el problema de la conflictividad en los centros docentes andaluces, invitando a una reflexión serena sobre las causas y circunstancias que lo motivan, y haciendo un llamamiento expreso a las autoridades educativas para que redoblen sus esfuerzos en la adopción de medidas concretas que permitan la prevención y erradicación del acoso.

No se trata de una investigación epidemiológica en la que a través de cuestionarios y otros procedimientos de recopilación de datos se concreten y determinen exactamente el número de casos detectados en nuestra Comunidad Autónoma, el perfil de agresor y víctima, las características de las agresiones o el nivel educativo donde se producen las mismas. No olvidemos que Andalucía es la región que cuenta con un mayor número de centros docentes en nuestro país, cercanos a los 3.500, y no sería posible llevar a buen puerto una empresa de tal índole dadas las limitaciones de presupuesto y medios personales que afectan a la Institución.

El trabajo analiza el alcance del acoso escolar y ciberacoso desde el punto de vista de una Institución garante de derechos. Unos derechos que se ven seriamente comprometidos cuando un menor es objeto de maltrato por sus compañeros en el ámbito educativo. Nuestra experiencia, adquirida en el trabajo diario, permite visibilizar las graves consecuencias que para las víctimas supone el acoso, así como las dificultades de los poderes públicos y de la comunidad educativa para atajar a tiempo estas situaciones.

Hemos comprobado con nuestra investigación la escasa efectividad de las respuestas que desde los poderes públicos, y más concretamente de la Administración educativa, se están ofreciendo a nuevas realidades que surgen en el seno de la escuela como son el ciberacoso, la violencia de género en las aulas, o el incremento de los casos a edades cada vez más tempranas. Hemos sido testigos de las dificultades con las que se encuentran los profesionales de la educación para aplicar en su integridad los protocolos contra el acoso en los centros educativos. Y no hemos podido conocer la incidencia real de la violencia entre iguales en los centros educativos de Andalucía por no contar la Administración educativa con un sistema apropiado de recogida de datos.

Desde luego con este Informe no queremos crear una injustificada alarma social ni ofrecer una imagen distorsionada de la realidad de nuestros centros docentes. Pese a lo llamativo de las cifras ofrecidas por algunos estudios en los últimos meses, ni los centros docentes andaluces son una jungla donde impera la ley del más fuerte, ni la convivencia es imposible en los recintos escolares. Ponderando todos los datos y elementos que concurren en el Sistema educativo andaluz, yendo más allá de la mera contabilización de sucesos y episodios de violencia o conflictividad y, además, evaluando el devenir cotidiano de la vida escolar, habremos de concluir que la mayoría de nuestros centros presentan unos niveles de convivencia que podríamos calificar como aceptables, y que un porcentaje mayoritario de nuestros alumnos acude a los centros a diario sin sentir temor o desasosiego.

Pero si no queremos crear una alarma injustificada, tampoco deseamos caer en el error de minimizar la importancia de un problema que es muy real para bastantes centros docentes y alumnos. Negar o relativizar el problema es el error más grave que se puede incurrir. No podemos seguir permitiendo actos de violencia en los colegios e institutos. No podemos mirar para otro lado. Ningún niño o adolescente puede ser maltratado por sus compañeros sin merecer la justa respuesta de protección y tutela.

En cuanto a su estructura, el Informe comienza con una aproximación al fenómeno del acoso escolar y ciberacoso, ahondando en su concepto, modalidades o en la difícil tarea de conocer las razones que justifican la existencia de este complejo fenómeno. Su incidencia en las escuelas andaluzas también se aborda en el trabajo, si bien, con grandes dificultades por la escasez de datos oficiales al respecto y por la variedad de estudios sobre esta realidad que utilizan técnicas de análisis y ámbitos educativos diferentes, impidiendo obtener de un modo serio y riguroso conclusiones veraces.

Por otro lado, analizamos el marco normativo de aplicación a los supuestos de acoso teniendo en cuenta que se trata de un maltrato y, como tal, se han de tener en cuenta todas las normas internacionales, nacionales y autonómicas que protegen a los menores y adolescentes de cualquier tipo de violencia.

La experiencia de la Institución adquirida en la tramitación de las quejas desde hace casi dos décadas, las recomendaciones formuladas a las autoridades educativas durante dicho periodo de tiempo, así como aquellas otras actividades emprendidas más allá de la pura tramitación de los expedientes donde abordamos y analizamos este fenómeno, quedan también recogidas en el Informe.

No podíamos olvidar a los protagonistas. Escuchar las voces de todos aquellos que desempeñan algún papel en este complejo fenómeno ha formado parte de nuestra investigación. Recogemos las experiencias, testimonios o inquietudes de los alumnos, muchos de los cuales han padecido el maltrato de sus compañeros en el colegio o instituto y, asimismo, contamos con la opinión de aquellos otros chicos y chicas que han sido testigos directos de las agresiones. También algunos profesionales de la educación han tenido ocasión de exponernos sus reivindicaciones, preocupaciones o los retos a los que se enfrentan cuando surgen casos de acoso escolar en sus aulas. Hemos dedicado una especial atención a las familias. Aunque disponemos de un valioso material deducido de las distintas quejas, nos hemos preocupado por reunirnos con algunos padres, madres y AMPAS. De igual modo, se han mantenido contactos con los responsables de la Administración educativa andaluza.

Ofrecemos además unas conclusiones deducidas de la investigación y unas reflexiones sobre las cuestiones que entendemos son más relevantes en el fenómeno que abordamos. Queremos con ello llamar a la reflexión sobre algunos problemas que afectan a los alumnos y alumnas que viven o sufren la violencia ejercida por sus iguales. Son asuntos con una marcada relevancia en la vida de los menores, que están generando cierta alarma social, que dominan las agendas políticas o mediáticas, que han sido objeto de una atención específica por esta Defensoría o, por el contrario, se trata de cuestiones que no están obteniendo de los poderes públicos la respuesta que merecen.

Como no podía ser de otro modo, el Informe recoge una serie de propuestas, dirigidas principalmente a la Administración educativa andaluza, que entendemos son necesarias y convenientes y que, en un sentido u otro, tienen como finalidad última mejorar los procesos de prevención, detección y recuperación de las víctimas.

De no adoptar medidas preventivas para que el fenómeno no emerja, medidas educativas cuando ya se ha producido y medidas rehabilitadoras para las víctimas, estaremos desprotegiendo de sus derechos a muchos niños y adolescentes. Si no nos preocupamos también de los agresores estaremos contribuyendo a fomentar su creencia de que todo es posible a fuerza de dominio y sumisión, o se nos pasará desapercibido el problema oculto que alienta un comportamiento agresivo contra sus compañeros. Y si continuamos

permitiendo la pasividad de quienes siendo testigos no denuncian o colaboran a erradicar la violencia entre sus iguales, estaremos propiciando que crean que la intimidación, la amenaza o la coacción son conductas aceptadas socialmente. Deben saber que el silencio es el mejor aliado de los agresores y el peor enemigo de sus víctimas.

El acoso escolar no es una moda pasajera. Es una realidad que lamentablemente viven muchos niños y niñas en los centros escolares y contra la que debemos luchar. El abordaje del fenómeno a través de la prevención, detección y recuperación de las víctimas será el pilar para lograr desterrar de la escuela las conductas de ruptura de la convivencia y, especialmente, el acoso entre iguales.

Aquí está el trabajo. Espero que el mismo constituya una herramienta útil para combatir esta lacra social que, en mayor o menor medida, y con mayor o menor gravedad, se encuentra presente en las aulas andaluzas. Permaneceremos atentos a las iniciativas que del mismo se deriven tanto de quienes participan en el proceso educativo como de la sociedad en general.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada
Defensor del Menor de Andalucía
Defensor del Pueblo Andaluz

2. APROXIMACIÓN AL ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO E INCIDENCIA DEL FENÓMENO.

2.1. Sobre el acoso escolar y ciberacoso.

La convivencia pacífica en los colegios e institutos es un objetivo fundamental del proceso educativo que conlleva actitudes y comportamientos respetuosos, positivos y de consenso por parte de todos los sectores de la comunidad escolar. Su finalidad es la formación para una vida social adulta y la mejora del clima escolar. Y así, existe un criterio compartido entre la sociedad en torno a que uno de los elementos que favorece la ardua labor que conlleva el proceso educativo del alumno es, sin duda, el ambiente existente en las aulas y en los centros escolares.

La escuela, por tanto, cobra un especial protagonismo como instrumento de desarrollo personal, social y ético del alumnado, y está llamada a jugar un papel fundamental en la protección a los menores contra cualquier forma de violencia.

Pero a pesar de estos loables principios y proclamas, lo cierto es que para algunos alumnos el centro escolar representa un lugar de sufrimiento, un escenario de maltrato y una forma de exclusión.

En los últimos tiempos se ha incrementado la conciencia social sobre el acoso escolar, especialmente tras algunos sucesos que han creado una importante alarma social. Ciertamente hemos asistido al surgimiento de una nueva conciencia social, al igual que en su momento ocurrió con la violencia de género, que ya no acepta, ni permite, ni justifica unas conductas que son una evidente manifestación de la violencia, y que suponen una

modalidad de maltrato, en este caso, de maltrato entre iguales. Ya no se admite los consabidos “son cosas de niños”, “es algo normal entre compañeros” o aquello otro de que “eso ha ocurrido siempre en los colegios”.

2.1.1. Concepto.

En este contexto, hemos de cuestionarnos qué debemos entender por acoso escolar y ciberacoso. Y ello porque es un fenómeno que ha de ser diferenciado claramente de otras acciones que se dan con frecuencia en los centros escolares y que nada tienen que ver con el fenómeno que abordamos.

De este modo debemos distinguir y delimitar claramente dos conceptos: violencia escolar y conflictividad escolar. Cuando nos referimos a la primera, a la violencia, estamos aludiendo a situaciones graves de conflictividad que se producen en el entorno educativo y en las que concurren factores de especial relevancia tales como agresiones físicas o sexuales, robos o vandalismo. Por el contrario, el término conflictividad escolar es más amplio ya que recoge no sólo los episodios graves de violencia expresa, sino también ese conjunto de situaciones problemáticas –vejeciones, faltas de respeto, desobediencia, indisciplina, etc.– que pasan desapercibidas para los medios de comunicación, pero llegan a conformar situaciones de quiebra generalizada de la convivencia en algunos centros docentes, afectando especialmente a la normal impartición de las clases e incluso provocando serios problemas de salud a alumnos y docentes (depresiones, fobia escolar, etc.).

Es necesario, por consiguiente, diferenciar los conceptos que integran ese complejo fenómeno denominado conflictividad escolar, distinguiendo con un criterio claro y comprensible, los supuestos graves de ruptura de la convivencia escolar (agresiones físicas y psicológicas, vandalismo, insultos, amenazas, agresiones con el uso de las TIC, etc.) precisados de medidas duras y expeditivas aunque reeducativas, de aquellas situaciones menos graves o leves (simple indisciplina, falta de respeto, desobediencia, etc.) que son consustanciales a la propia dinámica de los grupos de menores que conviven en un mismo entorno y que sólo precisarían de medidas disciplinarias también de carácter educativo.

Si no establecemos diferenciaciones conceptuales claras, si no delimitamos con rigor tales conceptos, corremos el riesgo de presentar ante la sociedad una imagen distorsionada de nuestro Sistema educativo que, aparte de causar una innecesaria alarma social, no refleja con fidelidad la realidad que se vive en nuestros centros escolares.

Sentado lo anterior, hemos de destacar que son muchos los autores que han aportado una definición del acoso así como del ciberacoso, y aunque no hay un concepto comúnmente aceptado por todos, sí existen definiciones con un mayor grado de aceptación en la doctrina, y que han servido de base para las normas, pautas, y protocolos que las Administraciones educativas han ido elaborando para prevenir, tratar y atajar el problema.

La definición que aporta el diccionario de la Real Academia de la Lengua sobre el término acoso indica «perseguir, sin darle tregua ni reposo, a un animal o persona». También una segunda acepción del término es «perseguir, apremiar, importunar a alguien con molestias o requerimientos».

Por su parte, uno de los primeros autores que se encargaron de definir el fenómeno (Dr. Daniel Olweus), se refiere a él como una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza un alumno o alumna contra otro u otra, al que escoge como víctima de repetidos ataques. Esta acción, negativa e intencionada, sitúa a la víctima en una posición de la que difícilmente puede escapar de sus propios medios.

Más recientemente se ha definido al acoso escolar o bullying como la intimidación o el maltrato entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, siempre lejos de la mirada de los adultos, con la intención de humillar y someter abusivamente a una víctima indefensa por parte de un abusón o grupo de matones a través de las agresiones físicas, verbales y sociales, con resultados de victimización psicológica y rechazo grupal¹.

Los Tribunales de Justicia han definido este fenómeno como cualquier forma o conjunto de actitudes agresivas, intencionadas y repetidas, que ocurren sin motivación evidente, adoptadas por uno o más estudiantes contra otro u otros. El que ejerce acoso lo hace para imponer su poder sobre el otro, a través de constantes amenazas, insultos, agresiones, vejaciones, etc., y así tenerlo bajo su completo dominio².

En este sentido el acoso escolar son todas aquellas conductas, en general permanentes o continuadas en el tiempo, y desarrolladas por uno o más alumnos sobre otro, susceptibles de provocar en la víctima sentimientos de terror, de angustia e inferioridad idóneos para humillarle, envilecerle y quebrantar, en su caso, su resistencia física y moral³.

Así las cosas, y teniendo en cuenta todas las definiciones señaladas, podemos señalar que el fenómeno del acoso y ciberacoso se caracteriza por las siguientes notas:

a) *Intencionalidad*: Existe en el agresor o agresores una intención inequívoca de hacer daño de forma deliberada a otro alumno o alumnos. La agresión infringida a la víctima no constituye un hecho aislado, y se dirige a una persona concreta con la intención de convertirla en el centro de los ataques. La motivación que guía a los autores del acoso a través de sus acciones destructivas es hacer el mayor daño posible a la víctima. Es necesario, por consiguiente, una actitud dolosa del agresor.

b) *Desequilibrio de poder*: El acosado siempre se encuentra en una situación de inferioridad respecto del acosador, llegando a producirse una desigualdad de poder físico, psicológico o social, que genera a su vez un desequilibrio de fuerzas en las relaciones interpersonales, y que hace que la víctima no pueda defenderse fácilmente por sí misma. Supone una perversión de las relaciones entre iguales al desaparecer el carácter horizontal de la interacción, es decir, de la relación de igualdad, que es sustituida por una relación jerárquica dominación-sumisión entre el agresor y la víctima. Mientras que el acosador experimenta una sensación de seguridad, pleno control, y manejo de la situación, en cambio la víctima posee un sentimiento de indefensión, humillación, que la sume en un negativismo hacia sí misma.

Este desequilibrio de poder está presente en muchos casos en los alumnos con alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, los cuales tienen más posibilidades de sufrir acoso en el centro educativo. Pero también este desequilibrio puede venir por ser la víctima diferente o destacar del resto. El alumnado "diferente" –entendiendo por tal aquel que se separa de los roles generales– tiene mayores probabilidades de ser acosado. Por tal razón no es infrecuente que sean víctimas de acoso asimismo los alumnos más sobresalientes desde el punto de vista intelectual o aquellos otros que por su apariencia externa o su forma de vestir destacan del resto.

1 Avilés Martínez, J.M y Mendoza Calderón, S. "El derecho penal frente a las formas de acoso a menores: *Bullying, grooming y sexting*". Tirant Lo Blanch. Valencia, 2013.

2 Sentencia 1249/2005, de 3 de diciembre de 2009, del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, entre otras.

3 Colás Escandón, A. "Acoso y ciberacoso escolar: *La doble responsabilidad civil y penal*". Bosch, 2015.

c) *Reiteración*: Se trata de una violencia ejercida y repetida en el tiempo. Una reiteración de la conducta agresiva que se expresa en una acción agresiva que se repite en el tiempo y la víctima la sufre de forma continuada, generando en ella la expectativa de ser blanco de futuros ataques. El marco temporal del acoso se puede prolongar días, semanas, meses e incluso años, incrementando la gravedad de las secuelas de aquellos que reciben los ataques. Un hecho aislado, por muy grave que sea, no es considerado acoso escolar, con la salvedad de que este ataque se haya realizado usando las tecnologías de la información y comunicación (TICs) como seguidamente señalaremos.

2.1.2. Modalidades.

El acoso escolar se puede realizar a través de diversas modalidades. La víctima puede sufrir un maltrato directo, es decir, agresiones de tipo intimidatorio que, a su vez, pueden incluir un daño físico o verbal, o bien, puede ser objeto de un maltrato indirecto, como lo es la exclusión social.

De esta forma, las modalidades de acoso escolar podrían quedar englobadas en maltrato físico, maltrato verbal y exclusión social. En la primera la víctima podrá ser amenazada, recibirá golpes, le robarán o esconderán sus cosas y material y, en los supuestos más graves, podrá ser objeto de acoso sexual. Cuando las agresiones son verbales, el agresor o agresores insultarán, pondrán motes, o descalificarán a la víctima. Y cuando la modalidad es la exclusión social, a la víctima se le ignorará o no se le permitirá participar en las actividades. En muchas ocasiones, y en los casos de mayor gravedad, lamentablemente el alumno o alumna acosado suele sufrir simultáneamente más de un tipo de maltrato, y así, además de recibir golpes o ser objeto de descalificaciones, también suele estar marginado en las actividades del grupo, especialmente en el tiempo de recreo.

Por otro lado, son muchas las reflexiones realizadas por la doctrina sobre si el acoso escolar y el ciberacoso son una misma realidad o, por el contrario, son fenómenos diferentes con elementos comunes.

Sea cual fuese la postura adoptada, es innegable que el uso por los agresores de las tecnologías digitales en cualquiera de sus formas para acosar introduce unas características propias que las diferencian del resto de las agresiones convencionales. Estas características, únicas del ciberacoso o cyberbullying, implican que el acoso en la red se lleva a cabo de forma más sistemática y estable, provocando un mayor impacto sobre la víctima, que ve acentuado su sufrimiento al aumentar su indefensión ante la situación.

La primera nota que caracteriza al ciberacoso es que en el mismo no existe descanso. Se puede estar produciendo las 24 horas al día los 7 días de 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. Mientras que con el acoso tradicional la víctima podía encontrar cierto alivio y reparo emocional al distanciarse del agresor, sobre todo una vez concluida la jornada escolar, la ubicuidad de la tecnología permite que el potencial de agresión o victimización sea permanente.

Además en el agresor surge un sentimiento de invencibilidad en línea⁴ porque quienes se involucran en conductas de ciberacoso pueden ocultar su identidad fácilmente e, incluso, pueden inducir al engaño sobre

4 Salmerón Ruíz, M.A.; Blanco Sánchez, A.I.; Ransán Blanco, M. "Guía clínica sobre el ciberacoso para profesionales de la salud". Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Madrid, 2015.

su autoría. Este supuesto anonimato de internet alimenta la sensación de poder sobre la víctima, además de generar en el potencial acosador un sentimiento de invencibilidad que propicie el inicio de conductas abusivas. Así mismo, algunos de los acosadores llegan a pensar que sus comportamientos son normales y socialmente aceptados, especialmente cuando se desarrollan en grupo, generándose una reducción de la autoconciencia individual.

Una tercera nota característica es la reducción de las restricciones sociales y la dificultad para percibir el daño causado. Incluso sin anonimato, la simple distancia física que permiten las tecnologías de la comunicación debilita las restricciones sociales, facilitando la desinhibición de los comportamientos. Además, el escenario virtual también limita en gran medida la percepción del daño causado, dificultando el desarrollo de la empatía, tan necesaria para que el acosador ponga fin a tales comportamientos. Del mismo modo, mientras que antes la distancia física y temporal permitía que las cosas se enfriaran y perdieran intensidad, hoy en día la inmediatez de las comunicaciones hace mucho más sencillo actuar de manera impulsiva propiciando una escalada del conflicto.

La brecha digital tan presente entre padres e hijos propicia que los primeros desconozcan la existencia del ciberacoso. Al ser las TIC el medio utilizado por los menores y jóvenes éstos 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. Ello 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.

Otra de las notas que diferencia el ciberacoso del acoso tradicional es que las TIC permiten que contenidos dañinos alcancen grandes audiencias rápidamente. Una vez publicados, los contenidos compartidos en redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea se hacen incontrolables, imposibilitando a la víctima tener conocimiento acerca de quién lo ha podido ver o quién tiene copias del mismo y desconocer si el evento se ha detenido o se volverá a repetir. Por otro lado, en los casos en los que el ciberacoso se perpetra desde el anonimato, aunque el menor que está siendo intimidado puede saber que su acosador es de su círculo de convivencia, el no conocer su identidad real puede agravar el problema haciéndolo sentir incómodo, desconfiado y receloso de todas sus relaciones.

Muchas son las formas utilizadas por los acosadores para infringir daño utilizando las TIC, sin embargo las más habituales serían las siguientes⁵:

- Envío repetido de mensajes ofensivos e insultantes hacia un determinado individuo.
- Luchas online a través de mensajes electrónicos (chat, mensajería instantánea vía móvil, SMS, redes sociales, etc.) con un lenguaje enfadado y soez.
- Envío de mensajes que incluyen amenazas de daños y que son altamente intimidatorios. Además, se acompañan de otras actividades (acecho, seguimiento) en la red que hacen que la persona tema por su propia seguridad.
- Enviar o propagar cotilleos crueles o rumores sobre alguien que dañan su reputación e imagen o la dañan ante sus amigos.

⁵ Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO). Ministerio de Industria, Energía y Turismo. *“Guía de actuación contra el ciberacoso. Padres y educadores”*.

– Pretender ser alguien que no se es y enviar o difundir materiales e informaciones online que dejan mal a la persona en cuestión, la ponen en riesgo o causan daño a su reputación ante sus conocidos y/o amigos.

– Compartir online información secreta o embarazosa de alguien. Engañar a alguien para que revele información secreta o embarazosa que después se comparte online. Publicación de datos personales, fotografías, etc.

– Excluir intencionalmente a alguien de un grupo online, como una lista de amigos.

– Enviar programas basura: virus, suscripción a listas de pornografía, colapsar el buzón del acosado, etc.

– Grabar y colgar en internet vídeos de peleas y asaltos a personas a quienes se agrede y que después quedan expuestas a todos.

– Grabar actividades sexuales en el móvil o con webcam y enviarlo a la pareja, quien lo comparte con sus amigos con la intención de molestar y denigrar intencionadamente.

– Utilizar un blog personal para denigrar y hablar mal de una persona.

– Manipular materiales digitales: fotos, conversaciones grabadas, correos electrónicos, cambiarlos, trucarlos y modificarlos para ridiculizar y dañar a la víctima.

– Robar contraseñas para suplantar la identidad de la víctima y de este modo insultar o vejar a terceras personas, creando enemistades para aquella.

También está proliferando en los últimos tiempos la creación de rankings negativos. Consiste en abrir un perfil en alguna red social como si fuera la víctima, incluso con una foto de la misma, y poder descalificarla (ranking a la más fea, a la más empollona, etc.).

Por otro lado, la violencia de género está asimismo presente en el ciberacoso. Se trata de un acoso que invade la vida privada de la chica durante las 24 horas, a través del móvil, de la red social, o a través de internet. El agresor desea controlar, busca pruebas constantemente, también tiene conductas violentas de insultos, amenazas, o chantaje emocional. El agresor utiliza estas herramientas para acercarse emocionalmente a la víctima, sobre todo cuando la relación presencial ya no existe porque la relación de pareja se ha roto, generalmente a instancias de la menor. La única manera en que el agresor puede acercarse a la víctima es a través de las nuevas tecnologías, instándole constantemente a replantearse de nuevo la situación de pareja.

Pues bien, a pesar de las peculiaridades que confluyen en el ciberacoso, existen elementos comunes con el acoso (intencionalidad, desequilibrio de poder, reiteración, dimensión grupal e indefensión) que nos deben inclinar a deducir que nos encontramos ante un mismo problema que ha ido evolucionando y adaptándose a las nuevas realidades tecnológicas.

A nuestro juicio, tanto el acoso como el ciberacoso poseen unos elementos esenciales comunes que permiten evidenciar la existencia de un problema con distintas variantes⁶. Tanto uno como otro son formas de maltrato entre iguales; el acoso se produce en el ámbito escolar y el ciberacoso emerge de la vida escolar.

⁶ Defensor del Menor de Andalucía. "Informe Anual Defensor del Menor de Andalucía". Año 2007. BOPA nº 74, de 15 de septiembre de 2009. <http://www.defensordelmenordeandalucia.es/node/7150>

2.1.3. Causas.

Llegados a este punto, hemos de cuestionarnos por las causas del acoso escolar. No resulta tarea fácil responder a esta pregunta ya que nos enfrentamos a un fenómeno sumamente complejo cuya existencia no puede atribuirse a un solo factor.

En este sentido, nos parece oportuno ofrecer algunas reflexiones sobre la cuestión, partiendo para ello de la experiencia acumulada a través de las diversas quejas tramitadas en los últimos años en las que se denunciaban situaciones de violencia o conflictividad escolar.

La primera cuestión que debemos abordar es la de si la violencia en las escuelas debe ser considerada un fenómeno específicamente educativo o si, por el contrario, es un fenómeno generalizado en la sociedad.

A este respecto nuestra opinión es que la escuela 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 es un escenario más donde se manifiesta la violencia, pero no el único. Acoso y violencia hay en las calles, en las redes sociales y también en los medios de comunicación. Es innegable que estos medios se han convertido en los últimos años en un contexto educativo informal de enorme trascendencia en el desarrollo y aprendizaje de los menores de edad y, si bien es cierto que aquellos por si solos no explican la violencia, sí emiten programas violentos que hacen que la misma sea considerada como un elemento socialmente aceptado.

Menores y jóvenes reciben violencia cada vez que se enfrentan a la pantalla. Los medios informativos muestran soluciones violentas a los conflictos como mucho más rápidas y efectivas. Las películas y las plataformas de ocio electrónico banalizan la violencia y la ofrecen como una respuesta aceptable a los conflictos. La literatura juvenil, en nombre del romanticismo, está convirtiendo en héroes a arquetipos de la maldad, como son los vampiros⁷.

Tampoco podemos olvidar el contexto familiar. La familia es un escenario fundamental para el aprendizaje de las formas de relaciones interpersonales. Por ello, la dinámica familiar, los estilos educativos de padres y madres, o las relaciones con los hermanos son aspectos que hay que tener en cuenta, pues pueden convertirse en factores protectores o factores de riesgo para que los niños adquieran el papel de agresores o el papel de víctimas en el ámbito escolar.

Vivimos en una sociedad volcada en el consumo y el ocio e insertada en un competitivo mercado laboral, donde los padres, llevados por sus exigencias laborales o por sus apetencias de ocio individual, cada vez tienen menos tiempo para estar con sus hijos, y menos deseos o posibilidades de dedicar ese escaso tiempo compartido a ejercer su labor como padres educadores y como formadores de la personalidad de sus descendientes.

Y por último hemos de incidir en las circunstancias personales que rodean al menor que, en ocasiones, pueden llegar a justificar la agresividad hacia sus compañeros. Circunstancias como la falta de control, los

7 Sancho Acero, J.L. *“Violencia filio-parental. Características psicosociales de adolescentes y progenitores en conflicto familiar severo”*. Madrid, 2015.

trastornos de conducta, o las toxicomanías están detrás de muchos agresores. Paralelamente la debilidad física o psíquica de algunos chicos y chicas, o su baja autoestima les hacen más propensos a ser víctimas de los ataques de sus iguales.

2.1.4. Responsabilidades.

Cuando se produce una situación de acoso o ciberacoso emerge un sistema de responsabilidades de distinta índole que afectan, como tendremos ocasión de analizar, no sólo al autor de las agresiones, sino que puede hacerse extensivo también a algunos miembros de la comunidad educativa y a las propias familias de los menores agresores.

Las primeras medidas a imponer, una vez que se ha garantizado la protección de las víctimas, se ha preservado su intimidad y la de sus familias o responsables legales, serán medidas disciplinarias en el ámbito educativo.

Estas medidas de correcciones a las conductas contrarias a la convivencia estarán establecidas en el plan de convivencia del centro. Es importante destacar que el objeto de esta intervención debe tener un carácter educativo y recuperador más que sancionador.

En cualquier caso, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III del Título V de los Decretos 327/2010⁸ y 328/2010⁹, ambos de 13 de julio, las correcciones y las medidas deberán garantizar el respeto a los derechos del resto del alumnado y procurarán la mejora de las relaciones de todos los miembros de la comunidad educativa, teniendo en cuenta que el alumno no podrá ser privado del ejercicio de su derecho a la educación ni, en el caso de la Educación Obligatoria, de su derecho a la escolaridad. Tampoco, conforme a dichas normas, podrán imponerse correcciones ni medidas disciplinarias contrarias a la integridad física y a la dignidad personal del alumno o alumna.

Asimismo las medidas disciplinarias deberán respetar la proporcionalidad con la conducta del alumno o alumna y deberán contribuir a la mejora de su proceso educativo, teniendo en cuenta la edad, así como las circunstancias personales, familiares y sociales del alumno¹⁰.

Con independencia de las responsabilidades en el ámbito educativo, los autores del acoso, en función de las acciones ejecutadas y de la gravedad de las mismas, pueden incurrir, además, en responsabilidad penal y civil.

En el Capítulo de este Informe dedicado al análisis de la normativa sobre acoso abordaremos detenidamente la regulación penal en materia de acoso escolar. No obstante, a efecto de la determinación de responsabilidades hemos de poner de manifiesto que para que pueda exigirse responsabilidad penal al autor de las

8 Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Enseñanza Secundaria. (BOJA nº 139, de 16 de julio).

9 Decreto 328, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de las escuelas infantiles de segundo grado, de los colegios de Educación Primaria, de los colegios de Educación Infantil y Primaria, y de los Centros públicos Específicos de Educación Especial. (BOJA nº 139, de 16 de julio).

10 Orden 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 y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas (BOJA nº 32, de 7 de julio de 2011).

agresiones es necesario que éste haya alcanzado la edad de 14 años, pues los menores de dicha franja de edad resultan inimputables conforme a la vigente normativa de responsabilidad penal de menores en España.

En estos casos, es decir, cuando el autor del acoso no haya cumplido los 14 años, la previsión legal es que el Ministerio Fiscal remita los antecedentes del caso a la Entidad Pública de protección de menores para que, desde aquella, se valore la situación y, en su caso, acuerde la adopción de alguna medida de protección. En estos supuestos, y con independencia de las medidas correctivas que adopte el colegio contra el acosador, la víctima solo podrá resarcir los daños ocasionados por la vía civil, en cuyo caso los responsables serán sus padres o representantes legales.

La cuestión es que no existe en nuestro ordenamiento jurídico penal un tipo delictivo específico para la violencia en la escuela, donde quedase englobado el acoso escolar y ciberacoso. La responsabilidad exigida al agresor estará en función de la actividad cometida, y será encuadrable dentro de los tipos que contempla el vigente Código penal.

Es necesario no olvidar que, en la mayoría de los casos, los principales actores del fenómeno son menores de edad y, por tanto, todas las actuaciones que se realicen desde el ámbito penal deben estar sujetas al principio del interés superior del menor –tanto por lo que respecta a la víctima como al agresor– así como del resto de principios que informan la jurisdicción penal de menores, tales como intervención mínima y oportunidad. Además de ello, las medidas que adopte el Juez de menores cuando se acredite la existencia de acoso a un menor de edad por otro, deben ser las contempladas en la Ley de responsabilidad penal del menor y, en función de la gravedad así como de las circunstancias personales y familiares del agresor, pueden ser aplicadas medidas terapéuticas, medidas de privación de libertad, libertad vigilada, asistencia a centro de día, medidas en beneficio de la comunidad, convivencia en grupo o familia, amonestación, u orden de alejamiento de la víctima durante un lapso de tiempo determinado.

Pero la responsabilidad penal por acoso o ciberacoso puede llegar a extenderse también al profesorado y a los padres del alumno acosador. En el primer caso, se podrá exigir responsabilidades cuando la víctima haya comunicado al profesor del centro su situación, o bien, aunque no lo haya hecho aquel tenga conocimiento de las agresiones por otro medio, y no le preste al alumno víctima la atención y el auxilio necesario, ni adopte medidas para poner término al acoso o evitar que vuelva a producirse o, en su caso, denunciar los hechos ante las autoridades. El tipo delictivo exigible en estos caso al profesorado será el de omisión de socorro tipificado en el artículo 412 del Código Penal¹¹.

Ahora bien, conforme vienen estableciendo los Tribunales de Justicia¹² para que se pueda exigir responsabilidad a los centros escolares es necesario que se acredite la existencia de acoso y que, además, quede demostrado que los responsables del centro y el profesorado no actuaron diligentemente. En caso contrario, es decir, que tras conocer los hechos el colegio activó todos los mecanismos de control neces-

11 Artículo 412 del Código Penal: «La autoridad o funcionario que, requerido por un particular a prestar algún auxilio a que venga obligado por razón de su cargo para evitar un delito contra la vida de las personas, se abstuviera de prestarlo, será castigado con la pena de multa de dieciocho a veinticuatro meses e inhabilitación especial para empleo o cargo público por tiempo de tres a seis años. Si se trata de un delito contra la integridad, libertad sexual, salud o libertad de las personas, será castigado con la pena de multa de doce a dieciocho meses y suspensión de empleo o cargo público de uno a tres años».

12 Sentencia del Tribunal Supremo de 21 de octubre de 1996, entre otras

rios para remediar la situación, el centro educativo se podrá exonerar de su responsabilidad siempre que quede demostrado la inexistencia de nexo causal entre el daño ocasionado a la víctima y a la familia, y la actuación del centro y profesorado.

En el caso de los padres del acosador, la responsabilidad no deriva de los actos u hechos realizados por su hijo contra otro compañero, sino de su comportamiento tras conocer los hechos y no hacer nada para evitarlo, estando tipificada esta acción en el artículo 450 del Código Penal¹³.

Cuando el acoso se ha cometido utilizando las TIC la doctrina ha valorado la posibilidad de extender la responsabilidad penal a los prestadores de servicios de internet. Los prestadores de servicios (Google, Youtube, Facebook) alojan en la red contenidos subidos por otros sujetos que pueden ser objeto de ciberacoso. La posible responsabilidad de estos servidores no está clara en la práctica en nuestro ordenamiento jurídico. Los servidores no son los causantes directos del acoso y no responderán por hechos ajenos, pero en determinadas ocasiones se les podrá exigir responsabilidad penal, por ejemplo, por un delito de omisión¹⁴. Sucederá así cuando se comunique formalmente al servidor que se está usando la plataforma para acosar a un menor y el prestador del servicio, conociéndolo, no retira el comentario, fotografías, mensajes o aquello que esté ocasionando el daño a la víctima.

Hasta la entrada en vigor de la reforma del Código Penal del año 2015, como se viene recogiendo en las Memorias Anuales de la Fiscalía General del Estado, el tipo delictivo mayoritariamente aplicado a las situaciones de acoso y ciberacoso en el ámbito educativo es el delito contra la integridad moral contemplado en el artículo 173, apartado 1 del vigente Código Penal, en virtud del cual, «el que infrinja a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años».

Han sido los Tribunales de Justicia¹⁵ quienes han ido perfilando qué ha de entenderse por «trato denigrante» e «integridad moral» exigiendo una serie de presupuestos para que pueda considerarse que los hechos en cuestión han de ser englobados en el citado tipo delictivo. Es así que la jurisprudencia exige la existencia de un acto de claro e inequívoco contenido vejatorio para la víctima unido a un padecimiento físico o psíquico. Además de ello, el comportamiento tiene que ser degradante o humillante e incidir en el concepto de dignidad de la víctima. Y cuando se habla de «trato degradante» se presupone, en principio, una cierta permanencia, o al menos repetición de ese comportamiento degradante ya que si no existe la reiteración estaríamos hablando de «ataque» y no de «trato».

Es reducido el número de sentencias condenatorias a menores por actos de maltrato entre iguales cometidos en el ámbito educativo. Y no nos pueden extrañar estos datos. Hemos de tener en cuenta que

13 Artículo 450 del Código Penal: «El que, pudiendo hacerlo con su intervención inmediata y sin riesgo propio o ajeno, no impidiere la comisión de un delito que afecte a las personas en su vida, integridad o salud, libertad o libertad sexual, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años si el delito fuera contra la vida, y la de multa de seis a veinticuatro meses en los demás casos, salvo que al delito no impedido le correspondiera igual o menor pena, en cuyo caso se impondrá la pena inferior en grado a la de aquél. En las mismas penas incurrirá quien, pudiendo hacerlo, no acuda a la autoridad o a sus agentes para que impidan un delito de los previstos en el apartado anterior y de cuya próxima o actual comisión tenga noticia.»

14 Colás Escandón, A.: *“Acoso y ciberacoso: La doble responsabilidad civil y penal”*. Boch 2015, pgn.429.

15 Sentencia del Tribunal Supremo 294/2003, de 16 de abril, entre otras.

la respuesta judicial al fenómeno que abordamos debe estar basada en el principio de intervención mínima. Cuando las acciones preventivas no han dado sus frutos, la respuesta al acoso debe realizarse dentro de la disciplina escolar y bajo los principios de reeducación y justicia restauradora al que venimos haciendo referencia en este trabajo.

En cualquier caso, es difícil determinar el verdadero alcance de la intervención de los Tribunales de Justicia en el maltrato entre iguales en el ámbito escolar ya que, como afirma la Fiscalía General del Estado, los datos numéricos existentes son imprecisos, al incluir infracciones penales diversas, registradas como lesiones, amenazas, coacciones, o faltas y no dentro de violencia escolar. También afirma la Fiscalía que siguen siendo escasos los supuestos de acoso escolar que por su gravedad se califican como delito contra la integridad moral (art. 173.1 CP), resolviéndose la mayor parte de los asuntos, constitutivos de faltas, mediante soluciones extrajudiciales.

No obstante lo anterior, la Fiscalía, en sus últimas Memorias¹⁶, señala el sustancial incremento de acoso entre iguales que se cometen o propagan a través de medios tecnológicos y redes sociales. A diario se reciben denuncias por amenazas, vejaciones, o coacciones utilizando estos medios. Casi todas las Fiscalías destacan la proliferación de casos de sexting, o difusión a través de redes sociales y WhatsApp de imágenes de contenido sexual. En el origen de estas conductas subyace, a juicio de la Fiscalía, la devaluación de los valores de la intimidad y la privacidad, consecuencia del culto narcisista de la propia imagen que caracteriza la sociedad actual, así como la nula conciencia sobre las consecuencias de tales comportamientos. Este uso indebido es frecuente también entre menores que no han alcanzado los 14 años y, por tanto, son inimputables penalmente.

No es ajena la Fiscalía a las dificultades para investigar estos hechos porque a veces resulta imposible retirar los contenidos ilícitos por las posibilidades casi ilimitadas de su difusión. Apunta también el Ministerio Fiscal a la falta de colaboración de las plataformas (Facebook, remite a los Tribunales de Santa Clara, en California y Myspace, a los de Nueva York) lo que determina que muchas de las denuncias deban ser archivadas, y activar la cooperación internacional podría resultar desproporcionado en relación con la entidad de los hechos.

Por todo lo señalado, se reitera en las Memorias de la Fiscalía General del Estado que el camino más efectivo en la lucha contra todo este tipo de conductas es el de la prevención, desde la familia y los centros educativos, tarea en la que han colaborado numerosos Fiscales impartiendo charlas dirigidas a padres y alumnos.

Como ya anunciamos, también los actos derivados de acoso y ciberacoso pueden acarrear responsabilidad civil para el agresor e incluso para el propio centro docente.

La víctima que ha sufrido daños puede solicitar su resarcimiento bien por la vía penal al denunciar los hechos ante el juez de menores o bien directamente en la vía civil cuando el acosador tenga menos de 14 años y, por tanto, resulte inimputable, o cuando el acosador ha sido absuelto penalmente.

También esta responsabilidad se hace extensible a los colegios donde se encuentren escolarizados acosador y víctima. En este sentido, es significativa la sentencia 94/2003, de 23 de diciembre, de la Audiencia Provincial de Cantabria que asemeja el centro docente, a efecto de exigencia de responsabilidad, a

16 Fiscalía General del Estado. "Memoria 2014 y Memoria 2015". www.fiscalia.es

la figura del guardador de hecho, a quien define como «aquella persona que por propia iniciativa o por acuerdo de los padres o tutores, ejercita funciones de guarda, de forma continuada e independiente, y asume por delegación las funciones de vigilancia y guarda de los menores desde su entrada en el colegio hasta la salida del mismo».

Y cuando la reclamación para resarcir el daño va dirigida al centro escolar, si éste es de titularidad privada o concertada, el régimen de responsabilidad recae en la «culpa in vigilando» y «la culpa in eligiendo» del artículo 1.902 del Código Civil, según el cual «el que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado». En este caso, la responsabilidad vendría derivada del deber de los profesionales del centro, que no han empleado la diligencia debida para evitar que el acoso se lleve a cabo, un acoso que, como ya hemos tenido ocasión de comentar, se ha debido venir repitiendo en el tiempo.

También podría ser exigida la responsabilidad al colegio cuando éste no ha adoptado las medidas preventivas necesarias para concienciar al alumnado de los efectos del acoso. De este modo, el artículo 1.903 del Código Civil¹⁷ señala a los titulares de los centros como responsables de los daños y perjuicios que causen los alumnos menores de edad durante el periodo de tiempo en que los mismos se hallen bajo el control o vigilancia del profesorado. No obstante, si los titulares del colegio acreditan y demuestran que actuaron con la diligencia debida, que es la de un buen padre de familia, para evitar el daño cabría la exención de la responsabilidad.

A este respecto, la doctrina del Tribunal Supremo¹⁸ establece que el artículo 1.903 del Código Civil contempla una responsabilidad prácticamente objetiva, en cuanto que señala que las personas o entidades que sean titulares de centros docentes de enseñanza no superior, responderán de los daños y perjuicios que causen sus alumnos menores de edad, durante los periodos de tiempo en que los alumnos se encuentren en el colegio, soslayando de este modo cualquier elemento de culpabilidad. En consecuencia, al encontrarnos ante un supuesto de responsabilidad extracontractual, cuando se produce una situación de acoso, son los responsables del centro educativo quienes deben demostrar, mediante las pruebas pertinentes, que han empleado todos los medios a su alcance para prevenir el maltrato y para controlarlo una vez que el mismo se produce. De este modo, la familia del menor víctima queda exonerada de la necesidad de probar la diligencia del centro.

En cuanto a la cuantía de la indemnización por los daños morales al alumno, como vienen reconociendo los tribunales de justicia, es una labor compleja. Es muy complicado cuantificar el sufrimiento de un alumno que por su condición de menor de edad goza de una especial protección y tutela que no le ha sido facilitada

17 Artículo 1903 del Código Civil: «La obligación que impone el artículo anterior es exigible, no sólo por los actos u omisiones propios, sino por los de aquellas personas de quienes se debe responder. Los padres son responsables de los daños causados por los hijos que se encuentren bajo su guarda. Los tutores lo son de los perjuicios causados por los menores o incapacitados que están bajo su autoridad y habitan en su compañía. Lo son igualmente los dueños o directores de un establecimiento o empresa respecto de los perjuicios causados por sus dependientes en el servicio de los ramos en que los tuvieran empleados, o con ocasión de sus funciones.

Las personas o entidades que sean titulares de un Centro docente de enseñanza no superior responderán por los daños y perjuicios que causen sus alumnos menores de edad durante los períodos de tiempo en que los mismos se hallen bajo el control o vigilancia del profesorado del Centro, desarrollando actividades escolares o extraescolares y complementarias.

La responsabilidad de que trata este artículo cesará cuando las personas en él mencionadas prueben que emplearon toda la diligencia de un buen padre de familia para prevenir el daño.»

18 Sentencia del Tribunal Supremo de 7 de marzo de 1997.

precisamente por quienes estaban obligados a ello. Cómo valorar el daño de un niño o adolescente que ha sido maltratado por sus compañeros del colegio, que ha sido humillado, atacado de forma continua y reiterada, que se ha dañado su autoestima en una fase de vida en periodo de formación, y que encuentra dificultades de ajuste social.

Como ejemplo de la aplicación de este precepto, traemos a colación un fallo judicial¹⁹ por el que se condena a un colegio a indemnizar con 40.000 euros a los padres de un menor que durante varios años fue objeto de acoso escolar por cinco de sus compañeros. Las razones que llevan al juzgador a adoptar esta decisión fueron que los docentes y el equipo directivo eran conocedores de la situación, entre otras, por las reiteradas visitas de la madre de la víctima, a las que se hizo caso omiso aunque se le prometió la adopción de medidas correctivas contra los acosadores que nunca se realizaron, y que tampoco comunicaron el acoso a las familias de los agresores. En el transcurso del procedimiento judicial, los responsables del centro recriminan a la familia demandante el haber utilizado otras instancias, como el Defensor del Pueblo, para pedir ayuda, por las repercusiones que de ello se podrían derivar para el centro escolar. En definitiva, la sentencia reconoce que la actitud negligente del profesorado y del equipo directivo propiciaron la continuidad del acoso al que fue sometido el alumno.

Esta sentencia fue recurrida en apelación ante la Audiencia Provincial de Madrid quien, compartiendo los razonamientos del juzgado de instancia sobre la existencia de un supuesto de acoso escolar reiterado en el tiempo al alumno así como la ausencia de medidas efectivas de los responsables del centro para poner término al maltrato, valora los baremos utilizados para establecer la cuantía indemnizatoria, y acuerda modificar dicha cantidad, rebajándola a los 32.000 euros²⁰.

En el caso de que el colegio donde se ha producido el acoso fuese de titularidad pública, aunque en determinadas circunstancias puedan reclamar el resarcimiento de los daños por la vía civil, lo habitual es que entre en juego las normas de responsabilidad de la Administración por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos (antiguo artículo 139 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, hoy artículos 33 a 35 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público) siempre que el daño alegado sea efectivo, evaluable económicamente e individualizado con relación a una persona o grupo de personas.

Como apuntamos, también la responsabilidad civil puede hacerse extensiva a los padres, tutores o representantes legales de los menores agresores. En estos supuestos, entra en juego el principio de responsabilidad por hecho ajeno contemplado en el artículo 1.903 del Código Civil ya comentado.

2.2. Incidencia del acoso y ciberacoso en los centros educativos de Andalucía.

La siguiente cuestión que debemos abordar es la verdadera incidencia del acoso y ciberacoso en los centros escolares de Andalucía y, paralelamente, su comparación con las situaciones que se viven en el resto de centros educativos del país.

19 Sentencia 91/2011, de 25 de marzo, del Juzgado de Primera Instancia número 44 de Madrid.

20 Sentencia 241/2012, de 11 de mayo de 2012, de la Audiencia Provincial de Madrid.

Pues bien, la escasez de datos oficiales en Andalucía sobre los casos de acoso escolar y ciberacoso ha sido uno de los principales hándicaps en la elaboración de este Informe.

Una de las primeras investigaciones sobre este fenómeno a nivel nacional fue realizada por el Defensor del Pueblo Estatal en el año 2000²¹ en colaboración con UNICEF, ya que, hasta aquel momento, no existían datos suficientes y fiables que permitieran conocer el alcance real del problema, sus características principales y las necesidades de intervención más prioritarias. Este estudio tuvo su continuidad en 2007 con otro trabajo que quedó plasmado en un nuevo Informe²² donde se resaltaba que desde la elaboración del primero, el panorama del maltrato entre iguales había mejorado y la incidencia del acoso tendía a disminuir, especialmente en aquellas conductas más frecuentes y menos graves.

La Defensoría destacaba en su segundo Informe que el porcentaje de incidencia total de alumnos víctimas de insultos había pasado del 39,1 por 100 al 27 por 100, y el de víctimas de motes ofensivos del 37,7 por 100 al 26 por 100. La conducta de ignorar pasó del 15,1 por 100 al 10,5 por 100, y la de esconder cosas de otros del 22 por 100 al 16 por 100. También disminuyeron las amenazas para meter miedo, pasando del 9,8 por 100 al 6,4 por 100, y el acoso sexual que pasó del 2 por 100 al 0,9 por 100. En cambio, según el estudio, se mantenían en niveles similares la agresión verbal indirecta o maledicencia, la exclusión activa o no dejar participar, las formas de agresión física tanto directa (pegar) como indirecta (robos y destrozos a la propiedad) y las formas más graves de amenazas.

Desde aquellas investigaciones han proliferado los estudios sobre este fenómeno. Una ingente cantidad de datos, estadísticas y trabajos de investigación que continuamente se publican en torno al tema, pero que resultan de difícil asimilación especialmente por los distintos métodos y ámbitos de análisis utilizados, lo que dificulta sobremanera poder obtener una visión global del problema. En efecto, son análisis que usan metodologías diferentes o se ciñen a ámbitos educativos concretos, generalmente Educación Secundaria, dejando al margen otras enseñanzas. La consecuencia de todo ello es que estos datos no suelen ser representativos o completos.

No obstante, a partir de todos los estudios realizados, no se ha dudado en dibujar una idea aproximada de la extensión del acoso y ciberacoso en las aulas españolas, calculando que aproximadamente en España existe entre el 3 por 100 y el 10 por 100 de victimización grave (Garaigordobil, 2011)²³.

Por consiguiente, en estos momentos nadie se cuestiona ya si realmente existe conflictividad escolar en nuestro sistema educativo. Ahora el debate parece centrarse en la cuantificación exacta de dicha conflictividad en términos estadísticos y en la determinación precisa del nivel de gravedad que alcanza.

Poder contar con datos fiables no es una cuestión baladí. Un análisis riguroso de las estadísticas permitirá tener un conocimiento cabal, ajustado y realista del problema de la conflictividad escolar y, en consecuencia, que se puedan adoptar medidas eficaces y útiles para luchar contra el mismo. Por el contrario, partiendo de premisas falsas, distorsionadas o sobredimensionadas acerca de la realidad de este fenómeno, es muy pro-

21 Defensor del Pueblo del Estado. "Violencia escolar: El Maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria". www.defensordelpueblo.es

22 Defensor del Pueblo del Estado. "Violencia escolar: El Maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006 (nuevo estudio y actualización del informe 2000)". www.defensordelpueblo.es

23 Save The Children. "Acoso y ciberacoso: propuestas para la acción". 2014. [@savethechildren](http://www.savethechildren.es)

bable que se prevean medidas que puedan resultar inútiles o, lo que es aún mucho peor, que estas acciones sean contraproducentes. No podemos correr el riesgo de sobredimensionar el alcance del fenómeno pero tampoco podemos negar la evidencia o minimizar un problema que tanto daño causa a sus víctimas y que tanto distorsiona de forma grave la convivencia en las aulas.

Posiblemente uno de los problemas que plantean estos estudios que ofrecen estadísticas sobre el fenómeno que abordamos, no esté en la calidad, seriedad o rigor de estos trabajos y de los datos que ofrecen –que en muchos casos es notoria– sino en la forma en que los mismos son presentados al público, ya sea por sus propios artífices o por los medios de comunicación, primando la espectacularidad y el sensacionalismo de los titulares sobre el rigor de las cifras y olvidando ofrecer al público las claves esenciales para interpretar adecuadamente los datos expuestos.

Nos preocupa que informaciones conteniendo datos mal explicados sobre la realidad de la convivencia escolar, a fuerza de repetirse, acaben conformando una determinada conciencia social sobre el tema que, pese a no estar basada en premisas reales ni en informaciones contrastadas, se traducen en una presión creciente hacia los responsables políticos para que adopten unas medidas acordes a esa distorsionada percepción de la realidad. Unas medidas que, de formularse partiendo de estas premisas erróneas, como hemos señalado, pueden, por excesivas o desajustadas, acabar siendo aún más contraproducentes que la pasividad que hasta no hace tanto tiempo parecía presidir la respuesta administrativa ante este problema.

A nuestro entender es muy importante transmitir a la sociedad la información necesaria para que sea consciente de que el problema de la conflictividad en los centros docentes es un problema serio y real, y que precisa de una intervención decidida de los poderes públicos y de las familias, pero también consideramos que hay que ser muy cuidadosos a la hora de ofrecer públicamente esta información, ya que el sobredimensionamiento de un problema como éste sólo conduciría a generar alarma entre la sociedad y a facilitar la aprobación de una serie de medidas y normas más destinadas a satisfacer la presión pública y rebajar la alarma social que a afrontar con eficacia la realidad del problema.

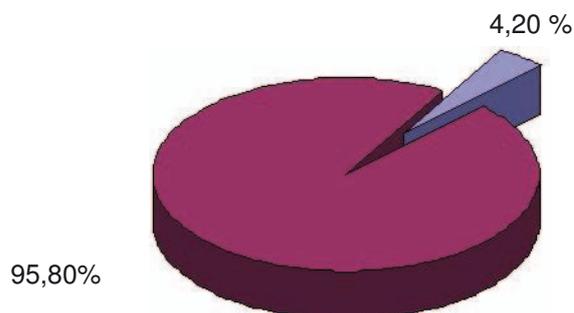
Una parte sustancial de nuestro trabajo ha ido dirigida necesariamente a conocer la incidencia real del problema en las aulas andaluzas, con el objetivo de poder deducir conclusiones respecto de la idoneidad y eficacia de las acciones, políticas, e intervenciones realizadas hasta el momento y, paralelamente, poner de relieve las carencias y necesidades actuales.

Sin embargo, como hemos apuntado, la obtención de cifras oficiales sobre el grado de conflictividad en nuestras aulas ha supuesto un importante reto en nuestra labor investigadora. Es así que la información de un órgano de la Administración autonómica más completa proviene del Observatorio para la Convivencia en Andalucía y afecta al curso escolar 2010-2011. Si bien cuando estamos procediendo a la redacción de este Informe se ha publicado el Informe de la convivencia escolar en Andalucía 2016 del mencionado órgano relativo al curso académico 2014-2015.

Por lo que se refiere al primero de los 2 informes citados, para el lapso de tiempo que el mismo comprende, recordemos curso académico 2010-2011, el número total de centros considerados para el estudio estadístico de las conductas contrarias a la convivencia fue de 3.388, en los que se encontraban escolarizados 1.167.933 alumnos y alumnas.

De este número total de alumnados, 49.005 alumnos y alumnas realizaron alguna conducta contraria a la convivencia durante el curso 2010-2011, lo que corresponde al 4,2 por 100 del total de la población escolar considerada. De manera complementaria, se observa que 1.118.918 alumnos y alumnas no habían realizado ninguna conducta contraria a la convivencia, lo que corresponde al 95,8 por 100 del total del alumnado.

**Gráfico 1: Conductas contrarias a la convivencia.
Curso 2010-2011.**



Fuente: Observatorio para la Convivencia en Andalucía.

Las conductas contrarias para la convivencia que más se reiteraron durante el curso escolar 2010-2011 fueron la perturbación del normal desarrollo de las actividades de clase, actuación incorrecta hacia algún miembro de la comunidad educativa y falta de colaboración sistemática en la realización de las actividades.

En la tabla siguiente se indica la distribución de detalle por cada tipo de conductas contrarias a la convivencia:

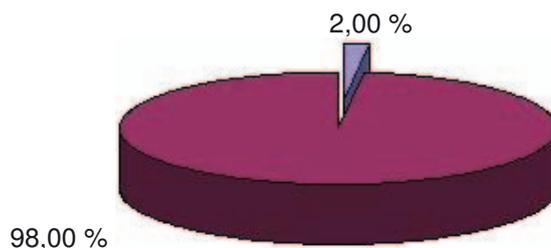
**Tabla 1: Tipos de conductas contrarias a la convivencia.
Cursos 2009-2010 y 2010-2011.**

Conductas contrarias a la convivencia Artículos 34 (Sec.) y 33 (Prim.).	2010-2011		2009-2010	
	% Alumnado que realiza conductas contrarias	% Alumnado que no realiza conductas contrarias	% Alumnado que realiza conductas contrarias	% Alumnado que no realiza conductas contrarias
Detalle por tipos de conductas contrarias a la convivencia				
Perturbación del normal desarrollo de las actividades de clase	1,41 %	98,59 %	2,03 %	97,97 %
Actuaciones incorrectas hacia algún miembro de la comunidad educativa	1,38 %	98,62 %	1,97 %	98,03 %
Falta de colaboración sistemática en la realización de las actividades	1,00 %	99,00 %	1,38 %	98,62 %
Impedir o dificultar el estudio a sus compañeros	0,77 %	99,23 %	1,13 %	98,87 %
Faltas injustificadas de asistencia a clase	0,50 %	99,50 %	0,66 %	99,34 %
Faltas injustificadas de puntualidad	0,46 %	99,54 %	0,68 %	99,32 %
Daños en instalaciones o documentos del centro o en pertenencias de un miembro	0,33 %	99,67 %	0,52 %	99,48 %
Otras conductas contrarias al Plan de Convivencia	0,27 %	99,73 %	0,44 %	99,56 %

Fuente: Observatorio para la convivencia en Andalucía.

Por lo que respecta a las conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, el informe del Observatorio indica que el 98 por 100 del alumnado no realizó ninguna conducta gravemente perjudicial para la convivencia durante el curso escolar 2010-2011, porcentaje que corresponde en números absolutos a 1.144.506 alumnos y alumnas escolarizados en los centros.

**Gráfico 2: Conductas gravemente perjudiciales para la convivencia.
Curso 2010-2011.**



Fuente: Observatorio para la Convivencia en Andalucía.

La tasa de alumnado que ha realizado alguna conducta de este tipo es únicamente del 2%, lo que corresponde a 23.427 alumnos y alumnas. Y las conductas gravemente perjudiciales para la convivencia que más se repiten son la reiteración en un mismo curso de conductas contrarias a la convivencia, agresión física a un miembro de la comunidad educativa, injurias y ofensas contra un miembro de la comunidad educativa e impedir el normal desarrollo de las actividades del centro.

Con respecto al acoso escolar, éste fue realizado por el 0,2 por 100 del alumnado en el curso 2010-2011. En la tabla siguiente se indica la distribución de detalle por cada tipo de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia.

**Tabla 2: Tipos de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia.
Cursos 2009-2010 y 2010-2011.**

Conductas gravemente perjudiciales para la convivencia Artículos 37 (Sec.) y 36 (Prim.)	2010-2011		2009-2010	
	% Alumnado que realiza conductas graves	% Alumnado que no realiza conductas graves	% Alumnado que realiza conductas graves	% Alumnado que no realiza conductas graves
Detalle por tipos de conductas gravemente perjudiciales				
Reiteración en un mismo curso de conductas contrarias a normas de convivencia	0,60 %	99,40 %	0,62 %	99,38 %
Agresión física a un miembro de la comunidad educativa	0,46 %	99,54 %	0,44 %	99,56 %
Injurias y ofensas contra un miembro de la comunidad educativa	0,44 %	99,56 %	0,44 %	99,56 %
Impedir el normal desarrollo de las actividades del centro	0,31 %	99,69 %	0,34 %	99,66 %
Actuaciones perjudiciales para la salud y la integridad, o incitación a ellas	0,25 %	99,76 %	0,24 %	99,76 %
Vejaciones o humillaciones contra un miembro de la comunidad educativa	0,21 %	99,79 %	0,22 %	99,78 %
Incumplimiento de las correcciones impuestas	0,19 %	99,81 %	0,20 %	99,80 %
Amenazas o coacciones a un miembro de la comunidad educativa	0,18 %	99,82 %	0,20 %	99,80 %
Deterioro grave de instalaciones o documentos del centro, o pertenencias de un miembro	0,17 %	99,83 %	0,16%	99,84%
Suplantación de la personalidad, y falsificación o sustracción de documentos	0,06 %	99,94 %	0,05 %	99,95 %
Acoso escolar	0,02 %	99,98 %	--	-- (*)

(*) El acoso escolar no estaba tipificado como conducta específica a registrar en los datos referidos al curso 2009-2010.

Fuente: Observatorio para la Convivencia en Andalucía.

En cuanto a las correcciones y las medidas disciplinarias que se aplicaron por el incumplimiento de las normas de convivencia, las cuales recordemos habrán de tener un carácter educativo y recuperador, destaca el informe del Observatorio que el 67,7 por 100 de estas correcciones aplicadas en el caso de faltas leves se resolvieron con apercibimientos por escrito o amonestaciones orales.

La imposición de la realización de tareas dentro y fuera del horario lectivo que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades del centro, así como a reparar el daño causado en las instalaciones, recursos materiales o documentos del mismo fue utilizada como corrección en el 7,5 por 100 de los casos de conductas contrarias a la convivencia.

En orden decreciente de frecuencia sigue la imposición de la suspensión del derecho de asistencia al centro por un período máximo de tres días lectivos aplicada en el 5,1 por 100 de los casos. Es conveniente recordar que en el caso de la imposición de este tipo de corrección, durante el tiempo que dure la suspensión, el alumno o alumna debe realizar las actividades formativas que se determinen para evitar la interrupción de su proceso formativo.

En el caso de las correcciones a las conductas contrarias a la convivencia, la suspensión del derecho de asistencia a determinadas clases por un plazo máximo de tres días lectivos se aplicó en el 4,6 por 100 de los casos. También durante el tiempo que dure la suspensión, el alumno o alumna debe realizar las actividades formativas que se determinen para evitar la interrupción de su proceso formativo.

La utilización de las aulas de convivencia, no siendo en sí misma una medida correctora, está descrita como recurso educativo y estrategia complementaria que los centros utilizan para el tratamiento de algunas de estas conductas. En estas aulas de convivencia se favorecerá un proceso de reflexión por parte de cada alumno o alumna que sea atendido en las mismas acerca de las circunstancias que han motivado su presencia en ellas, de acuerdo con los criterios del correspondiente Equipo de orientación educativa o Departamento de orientación, y se debe garantizar la realización de las actividades formativas que determine el Equipo docente que atiende al alumno o alumna. El informe resalta que la tasa de utilización del aula de convivencia durante el curso 2010-2011 fue del 7,8 por 100 en referencia al total de las correcciones aplicadas.

Por otra parte, ponía de manifiesto el informe del Observatorio para la convivencia en Andalucía, la creciente utilización de los compromisos de convivencia, previstos en la Orden de 20 de junio de 2011, como refuerzo de la vinculación de las familias e implicación positiva de las mismas en la mejora de las conductas del alumnado. Así, durante el curso 2010-2011 fueron firmados un total de 6.922 compromisos de convivencia, cifra que corresponde al 3,4 por 100 de aplicación en los casos de correcciones a conductas contrarias a la convivencia.

Destacaba también el Observatorio la creciente utilización de la mediación escolar como estrategia para la resolución de conflictos originados por conductas contrarias a la convivencia.

Finalmente, una práctica interesante en los centros educativos para la atención en casos específicos del alumnado que infringe las normas de convivencia es la tutoría compartida. En estos casos, el alumnado recibe un acompañamiento y una tutorización aún más personalizada y orientada hacia la mejora de la conducta individual y la mejor integración en el grupo. Esta práctica tutorial fue utilizada por los centros educativos en 1.208 casos durante el curso 2010-2011.

**Tabla 3: Detalle de las correcciones de conductas contrarias a la convivencia.
Curso Escolar 2010-2011.**

<i>Correcciones a conductas contrarias registradas</i>	%	Distribución por edad			
		<=11 años	12 y 13 años	14 y 15 años	>=16 años
Apercibimiento por escrito	42,1 %	5,2 %	34,0 %	44,8 %	16,0 %
Amonestación oral	25,6 %	11,2 %	34,7 %	42,2 %	11,9 %
Aula de convivencia	7,8 %	5,2 %	35,4 %	49,6 %	9,8 %
Realizar tareas dentro y fuera del horario lectivo en el Centro	7,5 %	4,6 %	29,6 %	44,0 %	21,7 %
Suspender el derecho de asistencia al centro entre 1 y 3 días	5,1 %	16,6 %	33,0 %	39,0 %	11,4 %
Suspender el derecho de asistencia a determinadas clases entre 1 y 3 días	4,6 %	19,3 %	33,8 %	34,8 %	12,0 %
Compromiso de convivencia	3,4 %	12,9 %	29,5 %	39,4 %	18,2 %
Otras incluidas en el plan de convivencia	1,8 %	19,9 %	31,5 %	37,0 %	11,6 %
Mediación escolar	1,7 %	25,6 %	32,0 %	33,3 %	9,1 %
Tutoría compartida	0,6 %	22,4 %	32,9 %	37,9 %	6,7 %

Fuente: Observatorio para la Convivencia en Andalucía.

En cuanto a las medidas disciplinarias que pueden imponerse por las conductas gravemente perjudiciales, destaca el Observatorio para la Convivencia, en su informe, que el 79,5 por 100 de estas medidas se concretaron en la suspensión del derecho de asistencia al centro a determinadas clases por un período comprendido entre 4 y 30 días.

La realización de tareas fuera del horario lectivo para contribuir a la mejora y desarrollo de las actividades del centro, así como a reparar el daño causado fue una medida disciplinaria impuesta en el 10,2 por 100 de los casos, mientras que la suspensión del derecho de participación en las actividades extraescolares del centro se acordó en el 9,5 por 100 de los casos.

El cambio de grupo, como medida disciplinaria ante este tipo de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, supuso el 0,7 por 100 del total de medidas disciplinarias adoptadas. Asimismo, el cambio de centro como medida disciplinaria fue aplicado en el 0,1 por 100 de los casos.

**Tabla 4: Detalle de medidas disciplinarias para conductas gravemente perjudiciales para la convivencia.
Curso Escolar 2010-2011.**

Medidas disciplinarias para conductas gravemente perjudiciales registradas	%	<i>Distribución por edad</i>			
		<=11 años	12 y 13 años	14 y 15 años	>=16 años
Suspender el derecho de asistencia al centro entre 4 y 30 días	62,9 %	3,5 %	29,9 %	50,2 %	16,4 %
Suspender el derecho de asistencia a determinadas clases entre 4 y 14 días	16,6 %	13,2 %	30,2 %	41,7 %	14,8 %
Realizar tareas fuera del horario lectivo en el Centro	10,2 %	42,3 %	25,9 %	26,0 %	5,8 %
Suspender el derecho de participación en actividades extraescolares del Centro	9,5 %	22,0 %	29,1 %	37,6 %	11,3 %
Cambio de grupo	0,7 %	41,2 %	36,8 %	18,9 %	3,1 %
Cambio de centro docente	0,1 %	15,4 %	23,1 %	38,5 %	23,1 %

Fuente: Observatorio para la Convivencia en Andalucía.

Por lo que respecta al segundo de los informes del Observatorio para la Convivencia en Andalucía, publicado en 2016 y relativo al curso académico 2014-2015, el número total de centros objeto de este estudio estadístico asciende a 3.405, de los cuales 2.885 son de titularidad pública y 520 se corresponden con centros privados concertados, y se refiere a alumnos matriculados en Educación Primaria y en Educación Secundaria.

Para su análisis, el estudio distingue entre conductas contrarias a la convivencia y conductas gravemente perjudiciales para la convivencia.

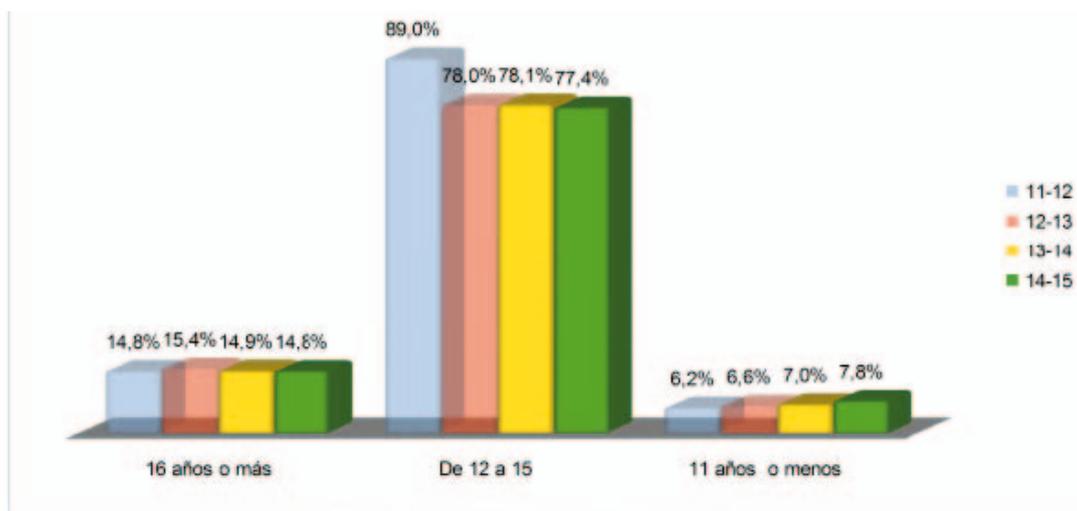
Por lo que respecta a las primeras, las contrarias a la convivencia, el Informe apunta a un descenso en 0,5 puntos en relación al porcentaje de alumnado que ha realizado alguna conducta contraria a la convivencia desde el curso 2011-12 hasta el curso 2014-15, manteniéndose en líneas generales la mejora significativa conseguida a partir del periodo 2010-2011 tras el desarrollo y aplicación de los nuevos planes de convivencia por parte de los centros, junto a la creación y el fortalecimiento de estructuras, procedimientos, protocolos y medidas positivas de promoción y mejora de la convivencia escolar establecidas por las Órdenes de 11 de abril y de 20 de junio de 2011.

Gráfico 3: Porcentaje de alumno que ha realizado conductas contrarias a la convivencia.

Fuente: Datos extraídos del Sistema Séneca

En cuanto a las tipologías de conductas contrarias que más se producen en los centros son las actuaciones incorrectas hacia algún miembro de la comunidad educativa, perturbación del normal desarrollo de las actividades de clase y falta de colaboración sistemática en la realización de las actividades.

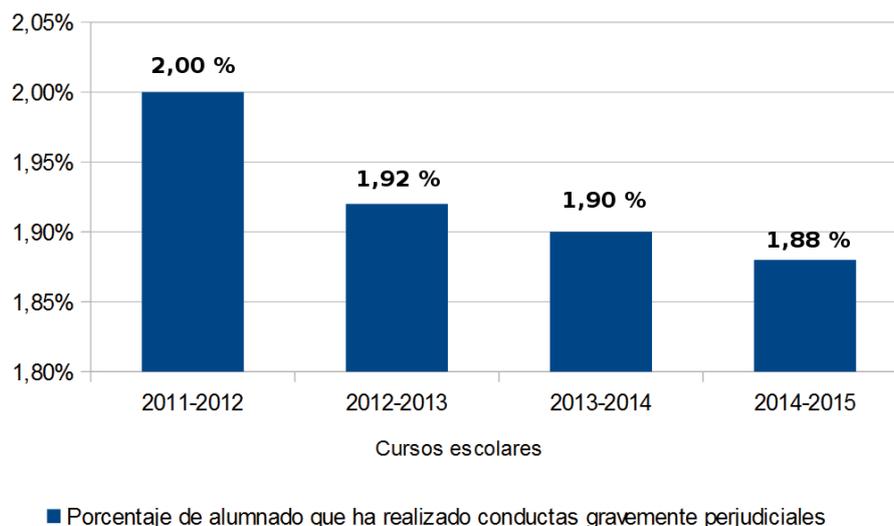
Sobre la edad del alumnado que ha cometido este tipo de acciones, la franja que presenta mayor incidencia es la comprendida entre los 12 y los 15 años, que se corresponde con los niveles de ESO, con un porcentaje global anual de 77,4 por 100 en el curso 2014-2015, manteniéndose en esa línea en los últimos cursos escolares. Le siguen los niveles postobligatorios, en los que el porcentaje global de conductas gravemente perjudiciales es del 14,8 por 100 en el curso 2014-2015 y similares en los cursos anteriores. En contrapartida, en los niveles de Educación Primaria, de los 6 a los 11, los porcentajes globales de estas conductas es del 7,8 por 100 en el curso 2014-2015 y levemente menores en los cursos anteriores.

Gráfico 4: Evolución de conductas contrarias a la convivencia según edad.

Fuente: Datos extraídos del sistema de información Séneca.

Y por lo que respecta a las conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, donde se incluye el acoso escolar, el estudio publicado por el Observatorio para la Convivencia en Andalucía señala que su incidencia es muy poco significativa. También en este caso, se advierte una disminución de los casos en comparación con cursos anteriores, si bien el descenso es de 0,12 puntos.

Gráfico 5: Porcentaje de alumnado que ha realizado conductas gravemente perjudiciales para la convivencia.



Fuente: Datos extraídos del Sistema Séneca.

La Tabla siguiente muestra el tipo de conductas gravemente perjudiciales. Según este estudio, el número de alumnos que protagonizaron situaciones de acoso escolar en el curso 2014-2015 se elevó a 358, lo que representa un 0,03 por 100 de la totalidad el alumnado. Unos datos que evidentemente coinciden con los proporcionados por la Consejería de Educación a petición expresa de la Defensoría pero que no son representativas de la verdadera entidad del problema al contabilizar solo y exclusivamente el número de menores acosadores y no el de las víctimas. Ello sin perjuicio de adolecer de otras deficiencias como la carencia de referencia a la tipología del acoso, los supuestos de ciberacoso, la titularidad de los centros educativos donde se producen, o la provincia donde se ubican los mismos.

Tabla 5: Total de alumnado curso 2014-2015: 1,223,934

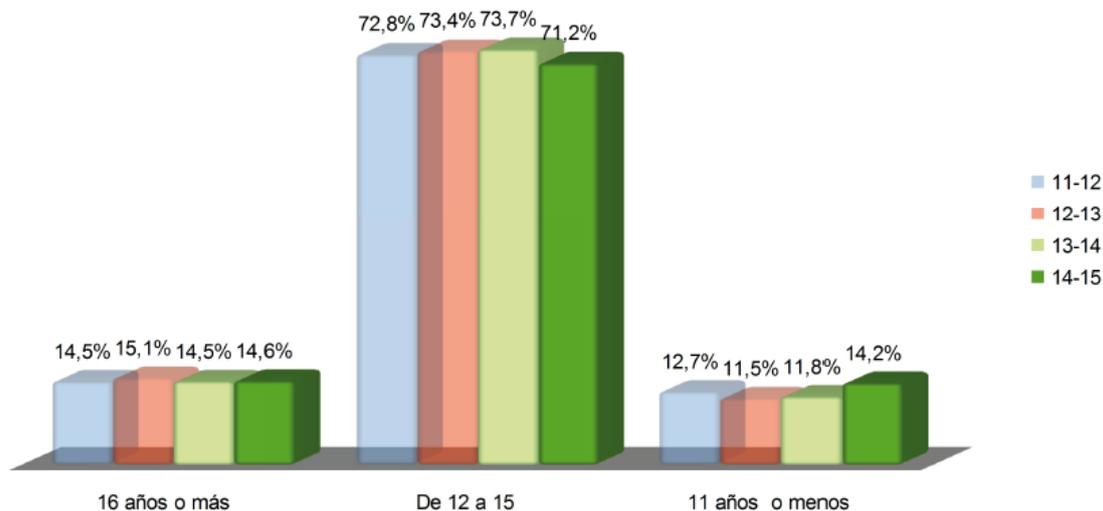
Detalle por tipos de conductas gravemente perjudiciales	Alumnado con conductas graves por cada tipo	% Respecto al total del alumnado 2014/2015	Alumnado sin conductas graves	% Respecto al total del alumnado
Reiteración en un mismo curso de conductas contrarias a normas de convivencia	6.493	0,53%	1.217.441	99,47%
Agresión física a un miembro de la comunidad educativa	5.878	0,48%	1.218.056	99,52%
Injurias y ofensas contra un miembro de la comunidad educativa	5.294	0,43%	1.218.640	99,57%
Impedir el normal desarrollo de las actividades del centro	3.523	0,29%	1.220.411	99,71%
Actuaciones perjudiciales para la salud y la integridad, o incitación a ellas	2.780	0,23%	1.221.154	99,77%
Vejaciones o humillaciones contra un miembro de la comunidad educativa	2.540	0,21%	1.221.394	99,79%
Incumplimiento de las correcciones impuestas	2.335	0,19%	1.221.599	99,81%
Amenazas o coacciones a un miembro de la comunidad educativa	2.281	0,19%	1.221.653	99,81%
Deterioro grave de instalaciones o documentos del centro, o pertenencias de un miembro	1.640	0,13%	1.222.294	99,87%
Suplantación de la personalidad, y falsificación o sustracción de documentos	623	0,05%	1.223.311	99,95%
Acoso escolar	358	0,03%	1.223.576	99,97%

Fuente: Informe de la Convivencia escolar en Andalucía 2016.

Observatorio para la convivencia en Andalucía.

Respecto a la concentración en franjas de edad en las conductas gravemente perjudiciales, también se observa que se dan principalmente en la etapa de Educación Secundaria y en las edades de 12 a 15 años.

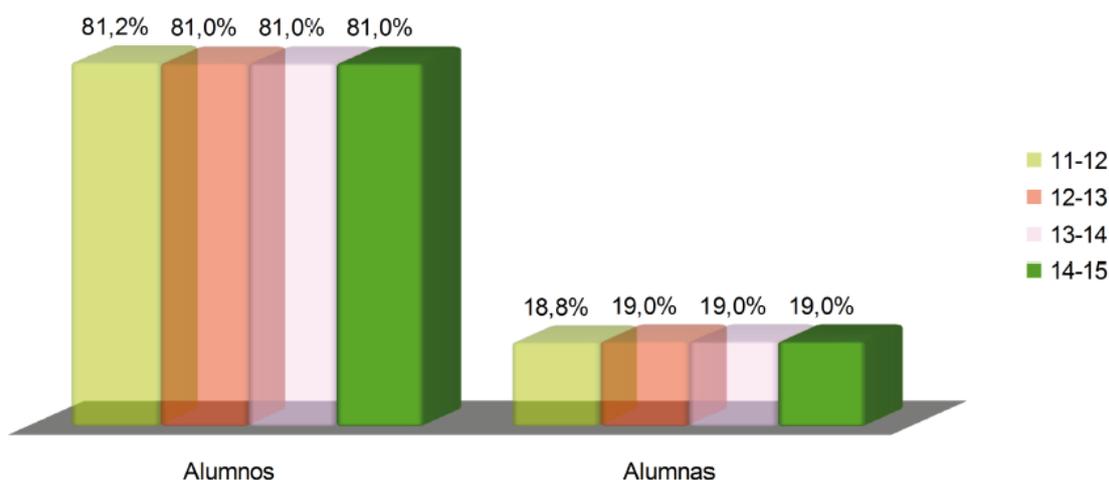
Gráfico 6: Evolución conductas gravemente perjudiciales según edad.



Fuente: Datos extraídos del sistema de información Séneca.

Por lo que respecta a la variables sexo, el estudio que comentamos señala que conductas gravemente perjudiciales a la convivencia se mantiene en torno al 81 por 100 para las realizadas por los alumnos, mientras que las realizadas por las alumnas representan un 19 por 100, siendo esta diferencia estable durante los últimos cuatro cursos escolares.

Gráfico 7: Evolución conductas gravemente perjudiciales por sexo.



Fuente: Datos extraídos del sistema de información Séneca.

En relación con las medidas disciplinarias impuestas ante conductas gravemente perjudiciales a la convivencia, en el curso escolar 2014-2015, casi el 83 por 100 de las medidas que se han aplicado corresponde a la suspensión del derecho a asistencia al centro, en un 0,7 por 100 se impuso al alumno infractor cambio de grupo, y en una 0,1 por 100 la medida disciplinaria adoptada fue el cambio de centro docente.

Los dos estudios del Observatorio, como hemos tenido ocasión de comprobar, aportan escasa información específica sobre el acoso escolar, por lo que en esta tesitura nos hemos dirigido a la Consejería de Educación demandando a su titular expresamente²⁴, y referidos a los cursos escolares 2011-2012; 2012-2013; 2013-2014; y 2014-2015, el número de casos de acoso escolar y ciberacoso que se hayan producido en todos los centros docentes andaluces sostenidos con fondos públicos. Un análisis riguroso del fenómeno, a nuestro juicio, hace necesario conocer también la titularidad del centro y la provincia donde se producen, o el nivel educativo en el que se encontraban escolarizados la víctima y el agresor. También es preciso conocer las características y tipologías de estas acciones (exclusión y marginación social, agresión verbal, vejaciones y humillaciones, agresión física, intimidación, amenazas, chantaje, o ciberacoso, agresión contra la libertad y orientación sexual o acoso sexual), por lo que nuestra petición de información se amplió a estos aspectos reseñados.

Son muchas las voces que en los últimos tiempos ponen en alerta sobre los casos de violencia de género entre iguales que se producen en los centros educativos, de ahí que también demandáramos de la Consejería de Educación datos acerca del sexo de la persona agresora y de la víctima.

Profundizando más en el fenómeno, estábamos interesados en conocer igualmente las actuaciones realizadas tras la detección del acoso escolar y ciberacoso por los centros docentes con las personas que intervienen en el conflicto, esto es, acosador, víctima, espectadores pasivos, familias, y resto del personal docente y no docente.

Pues bien, la información que recibimos de la Administración educativa resultaba ser insuficiente –por no decir decepcionante– para valorar con rigor el problema. Es así que se nos envió un oficio de la Consejería de Educación poniendo de manifiesto que los casos detectados sobre acoso escolar y ciberacoso son relativamente bajos, no llegando al 0,03 por 100 el número de incidencia en el alumnado con registro de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia. Seguidamente la Administración educativa nos reiteró los criterios de identificación de posibles situaciones de acoso y su tipología conforme se contempla en la Orden de 20 de junio de 2011, si bien, se deja constancia de que el actual Sistema Séneca no recoge expresamente la tipología completa del acoso escolar, por lo que no resultaba posible facilitarnos dicho dato.

Y por lo que respecta a la cuantificación de los casos, la Consejería destaca que durante el curso escolar 2012-2013 el número de alumnado acosador fue de 346, lo que representa el 0,03 por 100 de alumnos que realiza conducta graves; en el curso escolar 2013-2014 el número de acosadores se eleva a 279, lo que representa el 0,02 por 100; y para el curso 2014-2015 fue 358 el número de alumnos acosadores, lo que supone un 0,03 por 100 del alumnado que realiza conductas graves.

Éstos, al parecer, son los datos recogidos en el Sistema de registro telemático para el seguimiento de las conductas contrarias a la convivencia escolar en los centros educativos (Sistema de Información Séneca).

Como resulta fácilmente deducible, la información facilitada no respondía a nuestra demanda: sólo se ofrecen datos en relación con tres cursos escolares cuando demandábamos su incidencia en cuatro de ellos;

24 Queja 16/1304. Publicada en www.defensordelmenor-and.es

no quedan especificados los niveles educativos donde se han dado los supuestos de acoso; se omite referencia alguna a la titularidad del centro o la provincia donde se ubica el centro educativo en cuestión. Y esa ausencia de información ha de hacerse extensiva también por lo que respecta a las víctimas. Ciertamente el informe de la Administración educativa aporta datos cuantitativos referidos a las personas acosadoras, pero no hace ninguna mención a las víctimas. De este modo, desconocemos el número de personas que han padecido el acoso escolar, su sexo, las enseñanzas educativas que cursaban, la titularidad del centro, la provincia donde se ubica éste o el tipo de maltrato sufrido.

Realizadas estas observaciones a la Consejería de Educación recibimos un nuevo informe donde se aportan datos correspondientes al curso escolar 2011-2012, en el que el número de alumnos acosadores se elevó a 370, lo que representa el 0,02 por 100 de la totalidad. También se indica que, respecto de los niveles educativos y concentración de las franjas de edades donde se producían conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, éstas se dan principalmente en las edades comprendidas entre los 12 y 15 años, en la Educación Obligatoria Secundaria. Sin embargo, tampoco este informe contenía datos relativos a las provincias o titularidad de los centros ya que la Administración educativa no hace público los mismos, según pudimos conocer, para evitar establecer comparaciones y rankings, especialmente en datos que son aportados por los propios centros.

Tabla 6: Número de alumnos acosados durante el curso.

Cursos:	2011-2012		2012-2013		2013-2014		2014-2015	
Detalle por tipos de conductas gravemente perjudiciales.	Nº de alumnado acosador	% Alumnado que realiza conductas graves	Nº de alumnado acosador	% Alumnado que realiza conductas graves	Nº de alumnado acosador	% Alumnado que realiza conductas graves	Nº de alumnado acosador	% Alumnado que realiza conductas graves
Acoso escolar:	370	0,02	346	0,03	279	0,02	358	0,03

Fuente: Consejería de Educación

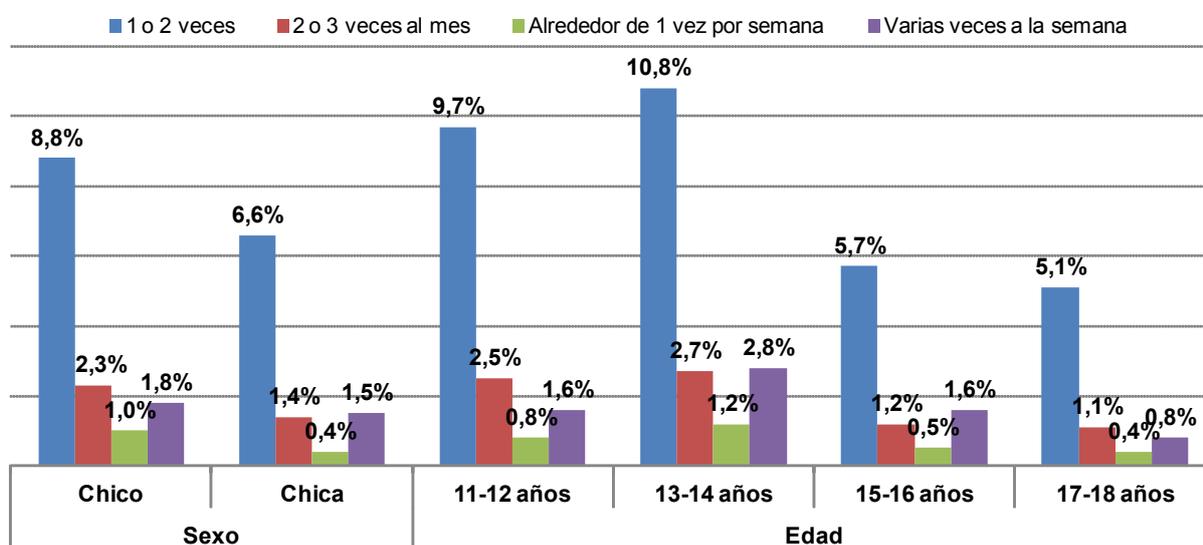
Respecto de la variable de sexo, la Consejería pone de manifiesto que la distribución de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, incluyendo el acoso escolar, se mantiene en torno al 81 por 100 las realizadas por los alumnos, mientras que las realizadas por las alumnas representa un 19 por 100, siendo esta diferencia estable en los últimos cuatro cursos.

Sin perjuicio de esta información facilitada por la propia Administración educativa, cuando estamos elaborando el presente trabajo se procede a la aprobación del II Plan de la Infancia y adolescencia en Andalucía 2016-2020²⁵, y en el apartado dedicado a describir la situación de la infancia y adolescencia en nuestra Comunidad Autónoma se hace una mención especial a la convivencia escolar aportando datos de un estudio de la Universidad de Sevilla y referido al año 2011.

²⁵ Acuerdo de 7 de junio de 2016 del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el II Plan de infancia y adolescencia de Andalucía 2016-2020. (BOJA nº 122, de 28 de junio de 2016).

Según dicha investigación académica, más del 88 por 100 de los chicos y chicas entre 11 y 18 años afirmaron no haber sido víctimas de maltrato en el colegio e instituto. Un 12 por 100 había sido víctima de maltrato en algún momento; y un 7,7 por 100 afirmaba que una o dos veces. Hay un 1,7 por 100 que afirmaba haberlo sufrido varias veces a la semana. El porcentaje de chicos que han sufrido algún tipo de maltrato es mayor al que registran las chicas. Según edad, es más frecuente entre los 11 y los 14 años. Un 17,5 por 100 de los chicos y chicas entre 13 y 14 años afirman haber sido víctima de maltrato en algún momento, de ellos un 2,8 por 100 varias veces a la semana.

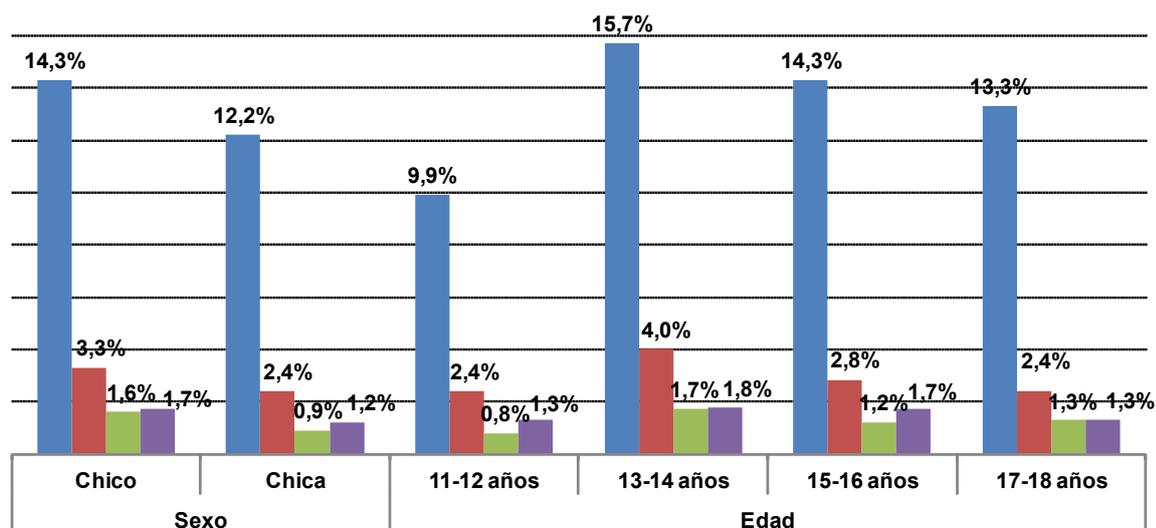
Gráfico 8: Porcentaje de chicos y chicas entre 11 y 18 años que han sido víctimas de maltrato en el colegio o instituto. Andalucía, 2011.



Fuente: Observatorio de la Infancia en Andalucía. Las conductas relacionadas con la salud y el desarrollo de los adolescentes andaluces. Resumen del estudio Health Behaviour in School-aged Children en Andalucía (HSBC-2011).

En cuanto al porcentaje de jóvenes que han participado en algún episodio de maltrato, el estudio destaca que supone un 18,9 por 100, la mayoría afirma que sólo han participado una o dos veces (13,3 por 100). Este porcentaje es mayor entre los chicos (20,9 por 100), y principalmente sucede entre los 13 y los 16 años; un 23,2 por 100 tiene entre 13 y 14 años y un 20 por 100 entre los 15 y los 16 años.

Gráfico 9: Porcentaje de chicos y chicas entre 11 y 18 años según si han participado en un episodio de maltrato en los últimos dos meses según sexo y edad. Andalucía, 2011.



Fuente: Observatorio de la Infancia en Andalucía. Las conductas relacionadas con la salud y el desarrollo de los adolescentes andaluces. Resumen del estudio Health Behaviour in School-aged Children en Andalucía (HSBC-2011).

Pues bien, el informe del Observatorio de la Convivencia en Andalucía para el curso 2010-2011, y para el curso 2014-2015, los facilitados por la Consejería de Educación para la elaboración de este trabajo, o los que constan en el II Plan de la Infancia en Andalucía relativos al año 2011 constituyen –que sepamos– hasta la fecha el conjunto de datos y estadísticas de los casos de acoso escolar en la Comunidad Autónoma de Andalucía que gozan de oficialidad. Pero, como resulta fácilmente comprensible, las cifras no son suficientemente representativas para conocer la realidad actual que se vive en los centros escolares andaluces por lo que respecta al maltrato entre iguales.

Por este motivo, y con objeto de conocer la verdadera entidad del problema que tratamos, nos hemos visto en la obligación de acudir a otras fuentes. De este modo abordamos la información facilitada recientemente por entidades y ONG dedicadas a la infancia.

La Fundación ANAR²⁶, en su informe correspondiente al ejercicio de 2012, dedicado a Andalucía recoge que el número de llamadas telefónicas procedentes de esta Comunidad Autónoma se elevó a 22.675, de las cuales, en el 1,6 por 100 de los casos el niño o adolescente planteó un problema de ciberacoso, y en el 6,6 por 100 (1,8 por 100 en la línea del menor y 4,8 por 100 en la línea del adulto) se solicitaba ayuda por acoso escolar, sumando ambos un 8,2 por 100 de todas las llamadas procedentes de Andalucía. En ellas los menores o adultos ponen de manifiesto cualquier tipo de violencia, tanto física como verbal, que se produce dentro del centro escolar²⁷.

Tabla 7: Motivo de la llamada al teléfono de ANAR Andalucía. Año 2012.

MOTIVO PRINCIPAL DE LA LLAMADA (Casos)				
Motivo Llamada	Nº	LINEA MENOR %	Nº	LINEA ADULTO%
DIFICULTADES DE RELACIÓN	48	21,8%	18	6,2%
VIOLENCIA CONTRA UN MENOR	34	15,5%	119	41,2%
Maltrato Físico	14	6,3%	45	15,6%
Maltrato Psicológico	3	1,4%	15	5,2%
Abandono	1	0,5%	19	6,6%
Abuso Sexual	3	1,4%	12	4,2%
Agresiones Extrafamiliares	5	2,3%	7	2,4%
Prostitución	--	--	1	0,3%
Ciber acoso	2	0,9%	2	0,7%
Violencia Género	2	0,9%	4	1,4%
Violencia Escolar (Bullying)	4	1,8%	14	4,8%
PROBLEMAS SEXUALIDAD	37	16,8%	2	0,7%
PROBLEMAS EN EL COLEGIO	16	7,3%	18	6,2%
PROBLEMAS AMIGO	7	3,2%	--	--
PROBLEMAS PSICOLÓGICOS	23	10,5%	12	4,2%
PROBLEMAS SENTIMENTALES	37	16,8%	--	--
SEPARACIÓN/CUSTODIA/	2	0,9%	57	19,7%
PROBLEMAS JURÍDICOS	5	2,3%	3	1%
PROBLEMAS SOCIALES	1	0,5%	2	0,7%
FUGA/ IDEACIÓN FUGA	2	0,9%	6	2,1%
ADICCIONES	3	1,4%	4	1,4%
PROBLEMAS DE CONDUCTA	1	0,5%	45	15,6%
ENFERMEDAD	3	1,4%	--	--
QUEJA INSTITUCIONES	--	--	1	0,3%
OTROS	1	0,5%	2	0,6%
TOTAL	220	100 %	289	100 %

Fuente: Fundación ANAR

26 La Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo) es una organización sin ánimo de lucro dedicada a la promoción y defensa de los derechos de los niños y adolescentes en situación de riesgo y desamparo, mediante el desarrollo de proyectos, en el marco de la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas. Dicha entidad tiene operativa la línea telefónica (900 20 20 10) de atención inmediata a menores donde se les proporciona ayuda psicológica, social y jurídica, y también un teléfono dirigido a aquellos adultos que necesiten ser orientados con temas relacionados con menores de edad (600 50 51 52). www.anar.org

27 Fundación ANAR. "Informe Andalucía Anual 2012 Teléfono ANAR". www.anar.org

Los siguientes datos disponibles de Andalucía facilitados por ANAR se refieren al año 2015. De las 24.874 llamadas recibidas por la Fundación en dicho ejercicio, el 12,8 por 100 (10,93 por 110 procedentes del Teléfono de atención al menor y 1,9 por 100 del Teléfono del adulto) se refiere a acoso escolar y ciberacoso²⁸.

Tabla 8: Motivo de la llamada al Teléfono ANAR Andalucía. Año 2015.

MOTIVOS	Nº Menor	%	Nº Adulto	%
VIOLENCIA CONTRA LOS MENORES				
Maltrato físico intrafamiliar	48	19,43%	66	15,9%
Maltrato psicológico intrafamiliar	15	6,07%	42	10,1%
Abuso sexual intra y extrafamiliar	7	2,83%	20	6,8%
Abandono	--	--	--	--
Negligencia	2	0,81%	38	9,2%
Agresiones extrafamiliares.	3	1,21%	12	2,9%
Expulsiones del hogar.	4	1,62%	2	0,5%
Prostitución.	--	--	--	--
Pornografía	--	--	--	--
Violencia escolar/Ciberbullying	27	10,93%	8	1,9%
Ciberacoso/grooming	6	2,43%	4	1,0%
Violencia de género.	13	5,26%	15	3,6%
Otros tipos de violencia	1	0,40%	6	1,4%
DIFICULTADES DE RELACIÓN DE LOS MENORES				
Problemas escolares	7	2,83%	8	1,9%
Problemas con grupo de iguales	3	1,21%	--	--
Problemas sentimentales	24	9,72%	--	--
Problemas jurídicos	2	0,81%	29	7,0%
Problemas psicológicos	34	13,77%	21	5,1%
Problemas legales de separación de padres.	--	0,00%	2	0,5%
Problemas de tipo sexual	20	8,10%	--	--
Problemas de entorno social y económicos.	--	0,00%	6	1,2%
Problemas de conducta	2	0,81%	54	13,0%
Problemas de consumo de drogas	1	0,40%	5	1,2%
Adicciones a nuevas tecnologías	1	0,40%	3	0,7%
Problemas generados por los medios de comunicación	--	--	--	--
Fugas	--	--	--	--
Intento de suicidio	3	1,21%	8	1,9%
Sexting	--	--	2	0,5%
Otros: Problemas de relación con familiares, problema amigo.	19	7,69%	21	5,1%
OTROS MOTIVOS				
Información personal y legal sobre embarazos y aborto.	3	1,21%	--	0,0%
Información sobre acogimiento/tutela/custodia/adopción.	--	--	16	3,9%
Información legal sobre régimen de visitas, pensión, etc.	1	0,40%	10	2,4%
Información sobre actividades académicas, estudio y ocio	--	--	--	--
Información sobre problemas de salud	--	--	--	--
Información sobre recursos (servicio, consulta derechos niño)	--	--	1	0,2%
Problemas relacionados con la inmigración	1	0,40%	--	--
Queja instituciones	--	--	4	1,0%
Secuestro parental	--	--	4	1,0%
TOTAL	247	100,00%	414	100,0%

Fuente: Fundación ANAR

La información destacada lleva a concluir que desde el ejercicio 2012 al 2015 se ha producido un incremento de los casos recibidos por la Fundación ANAR relativos a supuestos de acoso escolar y ciberacoso del 4,63 por 100. De este modo, se ha pasado del 8,2 por 100 de las llamadas recibidas al 12,83 por 100.

28 Fundación ANAR. "Informe Andalucía Anual 2015 Teléfono ANAR". www.anar.org

Por otro lado, nuestra Institución, como garante de derechos, y Save The Children, como entidad de sensibilización y promoción de derechos, han realizado distintas actuaciones conjuntamente en la lucha contra esta forma de violencia a los menores. Fruto de estos trabajos ha sido la jornada que se celebró en febrero de 2016 en la ciudad de Granada. En este acto, Save The Children presentó las conclusiones deducidas de un informe que bajo el título “Yo a eso no juego”²⁹ y en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid, aporta datos sobre la encuesta realizada a nivel nacional³⁰, y cuyos resultados se desglosan por Comunidades Autónomas.

Según esta investigación, un 9,3 por 100 de los estudiantes encuestados considera que ha sufrido acoso tradicional en los dos últimos meses. Un 6,9 por 100 se considera víctima de ciberacoso. Al ser una encuesta representativa, se puede extrapolar al conjunto de la población, con el resultado de que el número de estudiantes de centros públicos que han sufrido acoso se eleva a 111.000 y 82.000 niños y niñas respectivamente en todo el territorio español.

Por lo que respecta a la manifestación más frecuente del acoso, el informe apunta al insulto. Seis de cada diez estudiantes reconoce que alguien les ha insultado y más de dos de cada diez lo sufre frecuentemente. Además de sufrir insultos directos o indirectos, un acosado puede ser víctima de rumores, robo de sus pertenencias, amenazas, golpes o exclusión. El insulto es también protagonista cuando el acoso se produce a través de las redes sociales: en los últimos dos meses uno de cada tres niños y niñas ha sido insultado por internet o móvil. Entre las manifestaciones de acoso relacionadas con nuevas tecnologías y a modo de ejemplo, un 6,3 por 100 reconoce que alguien ha pirateado su cuenta en redes sociales y se ha hecho pasar por él o ella.

En cuanto a los niños y niñas que acosan, el trabajo de Save The Children destaca que un 5,4 por 100 de los encuestados reconoce haber acosado a alguien y un 3,3 por 100 reconoce ser responsable de ciberacoso. Aplicando estos porcentajes al total de los estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria de institutos públicos, 64.000 y 39.000 alumnos se reconocen como acosadores y ciberacosadores respectivamente.

También la mitad de los encuestados reconoce haber insultado o dicho palabras ofensivas a alguien, y uno de cada tres ha agredido físicamente a otro menor de edad. Uno de cada cuatro ha insultado usando internet o móvil, y casi uno de cada diez ha amenazado a otro niño o niña.

Por lo que respecta a la edad de las víctimas y acosadores, el estudio señala que hay más entre los estudiantes de primer ciclo de la ESO que entre los de segundo ciclo. También son más los niños y niñas de primer ciclo que se reconocen como agresores.

En cuanto al sexo, las chicas salen peor paradas: un 10,6 por 100 han sufrido acoso (frente a un 8 por 100 de chicos), y un 8,5 por 100 ciberacoso (un 5,3 por 100 de chicos). Además, entre ellos es mayor el porcentaje de los que se reconocen como agresores: un 6,3 por 100 de los niños ha acosado a otro menor de edad

29 Save The Children. “Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la infancia”, 2016

30 La encuesta, realizada sólo en centros de titularidad pública, afecta a 21.500 menores de edad de entre 12 y 16 años en toda España escolarizados en centros públicos, con datos sobre la prevalencia y frecuencia del acoso y ciberacoso en todas las Comunidades Autónomas de España, desde la perspectiva de que los menores encuestados que reconoce haber sido víctimas, y también de los agresores.

frente a un 3,5 por 100 de las niñas. Esta diferencia persiste respecto al ciberacoso: un 4,5 por 100 de los niños ha sido ciberagresor frente a un 3 por 100 de ellas.

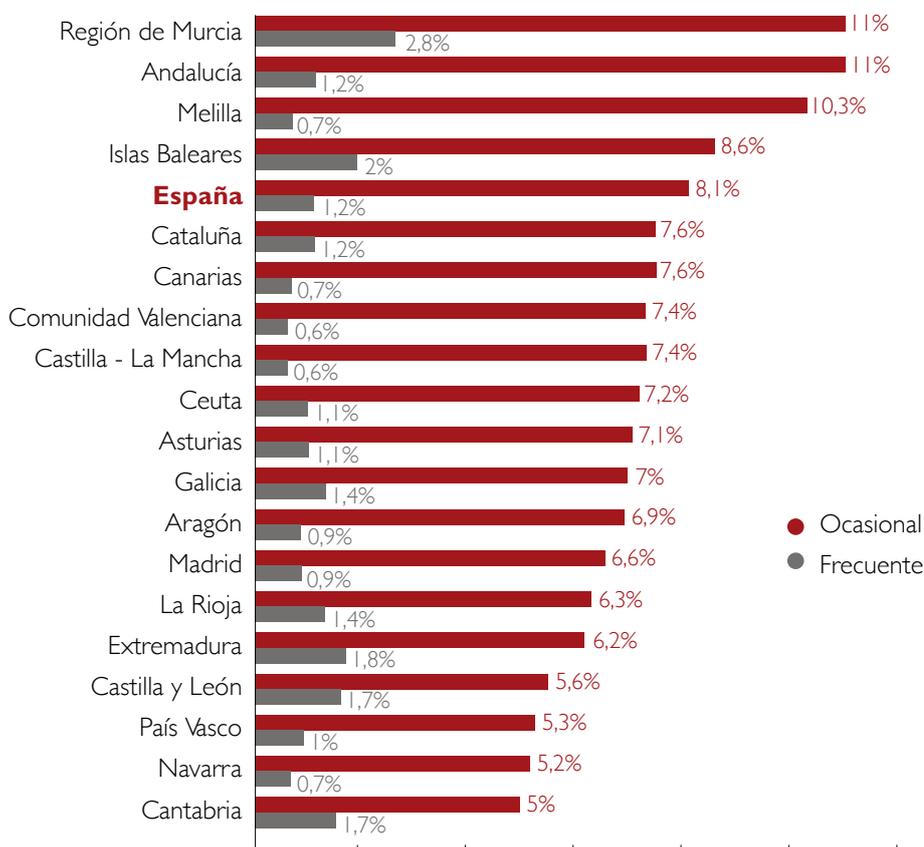
Analiza también el informe las razones que llevan a un compañero o compañera a acosar a otro. Estas causas parecen ser confusas. Las víctimas repiten principalmente tres razones por las que son acosadas: para ser molestadas, por su aspecto físico o porque les tienen “manía”. Especialmente destacable es que los niños y niñas que han agredido respondieron mayoritariamente no saber por qué ejercían este tipo de violencia sobre sus compañeros. La segunda causa más declarada para el acoso tradicional es “gastarle una broma”. Aunque con cifras mucho menores, el informe de Save The Children destaca que un 3,2 por 100 de las víctimas de acoso y un 4,2 por 100 de las que han sufrido ciberacoso consideran que han sido víctimas debido a su orientación sexual. Un 5,1 por 100 y un 5 por 100 declaran que el motivo fue su color de piel, cultura o religión.

A los niños y niñas encuestados también se les preguntó cómo se enfrentaban a estas situaciones y se han identificado cinco estrategias diferentes: pedir ayuda, gestión interna (controlar la situación internamente pensando en otra cosa), reevaluación (ver el abuso desde el humor o de forma positiva), enfrentarlo negativamente (haciendo lo mismo a otros o consumiendo algún tipo de sustancia psicoactiva) y, por último, evitación (apagar el móvil o irse). Son las niñas quienes más buscan ayuda o controlan internamente la situación (pensando en otra cosa, en que se va a arreglar...); en ellos priman los que se enfrentan o reevalúan el acoso (viéndolo desde el humor, como una broma...).

Centrando nuestra atención en los datos deducidos del mencionado informe de Save The Children que afectan a la Comunidad Autónoma de Andalucía, los resultados apuntan a que el promedio de niños y niñas que han sufrido acoso o ciberacoso así como aquellos otros que declaran haber acosado y ciberacosado a otros es superior a la media nacional. Una superioridad que comparte junto con la Comunidad Autónoma de Murcia, la Ciudad Autónoma de Melilla y las Islas Baleares.

La media de los alumnos en España que han sido víctimas de acoso se eleva al 9,9 por 100, de los cuales el 1,2 por 100 sufre esta modalidad de violencia de modo frecuente y un 8,1 por 100 de modo ocasional. Como se comprueba en el gráfico siguiente³¹, en la Comunidad Autónoma de Andalucía dichos porcentajes se elevan sensiblemente en el caso del acoso ocasional al alcanzar el 11 por 100. Por el contrario, se mantiene en la media nacional los casos de acoso frecuente en Andalucía.

Gráfico 10: Porcentaje de niños y niñas víctimas de acoso según CCAA. Promedio España.

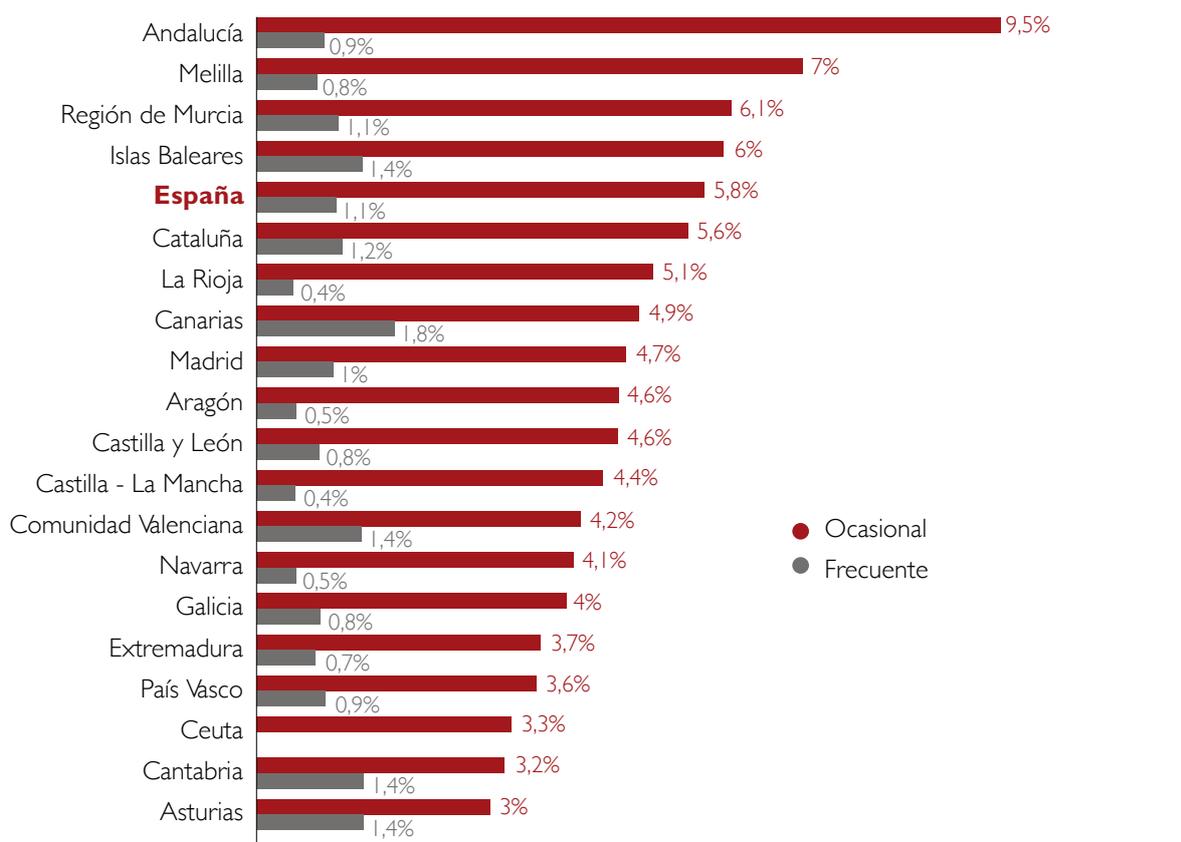


Fuente: Save The Children

31 Save The Children. "Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la infancia". 2016. Gráfico I. Anexo 2 disponible para su consulta y descarga en www.savethechildren.es/yoaesoenojuego

Las cifras correspondientes a Andalucía se incrementan aun más cuando se trata de ciberacoso. De este modo, Andalucía aparece como la Comunidad con mayor porcentaje de menores que ha sido víctima de ciberacoso ocasional, hasta un 9,5 por 100. Por el contrario, el ciberacoso frecuente se encuentra por debajo de la media nacional al situarse en un 0,9 por 100 frente al 1,1 por 100³².

Gráfico 11: Porcentaje de niños y niñas que han sido víctimas del ciberacoso por CCAA. Promedio España.

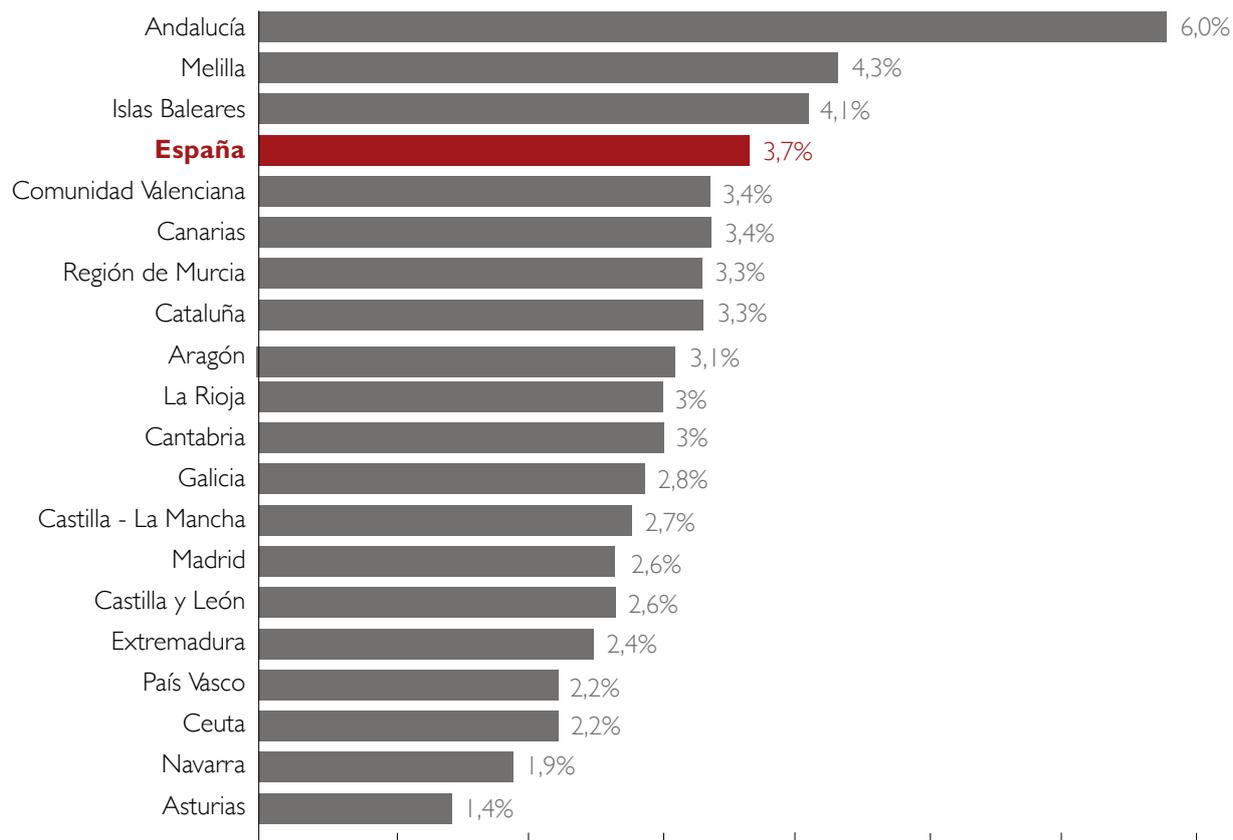


Fuente: Save The Children

32 Save The Children. "Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la infancia". 2016. Gráfico 2. Anexo 2 disponible para su consulta y descarga en www.savethechildren.es/yoaesonojuego

Sumando ambos datos, esto es, el número de menores que han sido víctimas de acoso y ciberacoso, el alumnado escolarizado en centros públicos de Andalucía se encuentra a la cabeza con un 6 por 100 de los niños y niñas encuestados frente al 3,7 por 100 que resulta ser la media en el resto del territorio español, tal y como se acredita en el siguiente gráfico³³:

Gráfico 12: Porcentaje de niños y niñas víctimas de ambos tipos de violencia según CCAA. Promedio España.

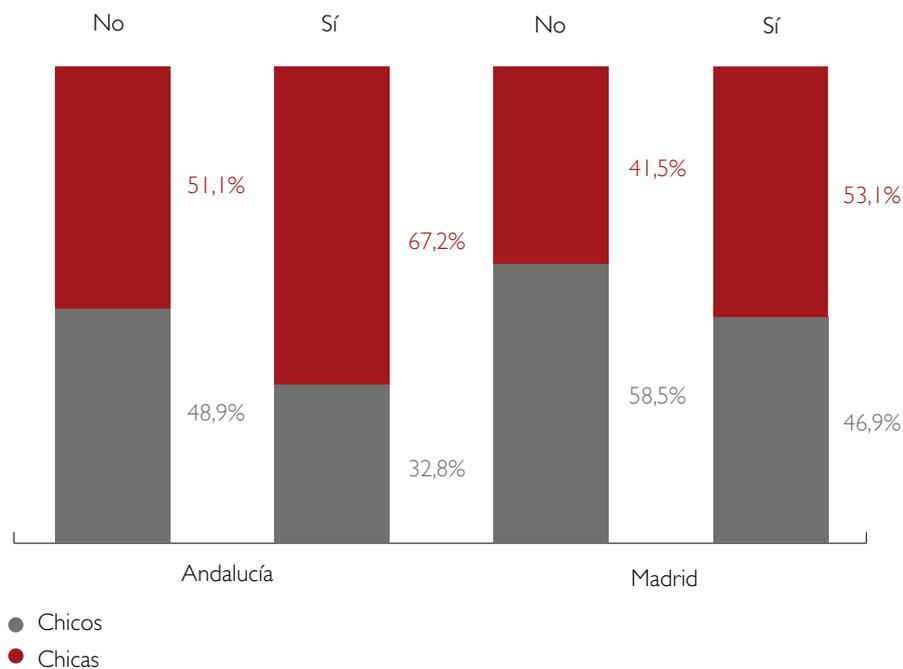


Fuente: Save The Children

33 Save The Children. "Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la infancia". 2016. Gráfico 3. Anexo 2 disponible para su consulta y descarga en www.savethechildren.es/yoaesonojuego

Como se ha expuesto anteriormente, las chicas son las que más sufren acoso escolar y ciberacoso. Destaca el informe de Save The Children que Andalucía y Madrid son las dos Comunidades Autónomas donde mayor incidencia adquiere este fenómeno³⁴ en cuanto a la diferenciación por sexos:

Gráfico 13: Proporción de chicas y chicos víctimas o no víctimas de acoso por CCAA y sexo.



Fuente: Save The Children

³⁴ Save The Children. "Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la infancia". 2016. Gráfico 5. Anexo 2 disponible para su consulta y descarga en www.savethechildren.es/yoaesonojuego.

Por lo que respecta al nivel educativo que cursaba el alumnado entrevistado para la investigación, la prevalencia se presenta en el primer ciclo de la ESO. A nivel autonómico, entre los estudiantes del primer ciclo de la ESO destacan por su prevalencia de víctimas de acoso Andalucía y Melilla³⁵.

Tabla 9: Porcentaje de víctimas de acoso por ciclo educativo en CCAA.

	1er CICLO		2º CICLO	
	NO	SÍ	NO	SÍ
Andalucía	4,0	6,1	5,8	10,5
Aragón	9,1	9,6	9,6	8,0
Asturias	1,7	1,9	1,7	1,5
Canarias	2,0	2,4	2,2	1,7
Cantabria	4,7	3,7	4,8	4,2
Castilla-León	5,3	4,6	5,4	4,9
Castilla-La Mancha	9,1	9,4	8,6	7,7
Cataluña	3,6	3,7	2,8	3,2
Ceuta	0,6	0,8	1,1	0,9
Madrid	6,4	5,8	5,7	5,4
Comunidad Valenciana	2,2	2,5	2,4	2,0
Extremadura	2,5	2,3	2,6	2,9
Galicia	17,4	16,6	15,4	17,7
Islas Baleares	4,0	5,7	4,2	5,4
La Rioja	7,4	6,5	7,2	7,7
Melilla	2,6	4,0	2,8	3,5
Navarra	6,1	4,5	6,3	4,3
País Vasco	10,2	8,1	10,6	7,5
Región de Murcia	1,1	1,8	0,5	0,9
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Save The Children.

Como puede observarse, y en ausencia de otros datos oficiales, la variedad de cifras disponibles, las diferentes metodologías utilizadas en los trabajos de investigación, los distintos ámbitos de estudios analizados y las variables tomadas en consideración hacen muy difícil formular un pronunciamiento serio y riguroso sobre la incidencia real del fenómeno del acoso escolar y ciberacoso en Andalucía.

En todo caso, y con las debidas cautelas, por las razones señaladas, no podemos afirmar que en la actualidad, la situación de los centros escolares en nuestra Comunidad Autónoma sea alarmante.

Pero ello no es suficiente. No lo es, en primer lugar, porque en su conjunto las cifras apuntan a que hay niños en la escuela que son víctimas del maltrato entre sus iguales, y el hecho de que estén sufriendo o hayan sufrido esta lacra pone en evidencia el fracaso de las medidas de prevención y cuestionan la capacidad de la sociedad para ofrecerles la especial protección a la que tienen derecho en su condición de menores de edad.

³⁵ Save The Children. "Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la infancia", 2016. Tabla a4. Anexo 2 disponible para su consulta y descarga en www.savethechildren.es/yoaesojuego

Tampoco podemos congratularnos de estas cifras porque las mismas no contabilizan aquellos casos de acoso que todavía no han visto la luz. Nuestra experiencia nos lleva a considerar que el acoso escolar es todavía a día de hoy una realidad que permanece oculta en muchos casos, nos tememos que probablemente en demasiados.

Desconocemos, por tanto, cuántos menores están sufriendo en silencio la violencia, bien por miedo a las represalias de los agresores tras hacer público el conflicto y demandar ayuda a la familia o profesorado, o bien porque simplemente desconocen que lo que les está ocurriendo es un caso de maltrato.

Además de ello nos encontramos con la reticencia de algunos centros escolares a comunicar oficialmente los supuestos de maltrato entre iguales que se producen en sus aulas por lo que ello pueda suponer de desprestigio para el centro, de modo que prefieren minimizar el conflicto sin otorgarle la trascendencia que el asunto se merece, tal como ha reconocido la Fiscalía General del Estado³⁶. La pasividad, cuando no desidia, de algunos centros educativos en reconocer la gravedad del maltrato constituyen, como comprobaremos en el capítulo 4 de este Informe, uno de los principales motivos de queja de las familias ante esta Institución, de modo que cuando no se pone freno al mismo o se hace demasiado tarde, los padres optan por solicitar el cambio de centro para la víctima.

Por último no podemos llegar a saber en realidad los menores afectados porque la Administración educativa solo contabiliza el número de alumnos que han realizado conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, es decir, el número de agresores, olvidándose de contabilizar a las víctimas. Nuestra experiencia nos permite afirmar que no es infrecuente que un mismo agresor haya participado en más de un caso de violencia entre iguales. Sin embargo, nada sabemos sobre el número de menores en nuestros centros escolares que están sufriendo esta forma de maltrato. Lamentablemente las víctimas parecen haber quedado relegadas a un segundo plano.

En otro orden de cosas, como ya hemos señalado, el acoso escolar puede derivar en responsabilidad penal. Pues bien, para la elaboración de este trabajo hemos interesado de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía datos que permitan conocer cuántos casos de acoso escolar que se producen en las aulas andaluzas terminan en la jurisdicción penal de menores.

En respuesta a esta solicitud de colaboración se nos ha aportado oficios de cada una de las Fiscalías de Menores de las 8 provincias andaluzas donde se pone de manifiesto de forma unánime la dificultad para aportar la información solicitada. Su justificación se encuentra en la inexistencia de un tipo delictivo específico de acoso escolar, lo que determina que unas veces las denuncias se tramitan como lesiones, injurias, amenazas, o vejaciones, si bien el tipo delictivo mayoritariamente aplicado a las situaciones de acoso y ciberacoso en el ámbito educativo es el delito contra la integridad moral contemplado en el artículo 173 del vigente Código Penal.

A esta dificultad hay que unir el hecho de que la actual aplicación informática que utiliza el Ministerio Público en Andalucía denominada "Adriano" no permite registrar los asuntos como "acoso escolar", de modo que para averiguar tal dato es necesario revisar manualmente todas las diligencias preliminares y expedientes de reforma. Ello ha llevado a algunas Fiscalías de Menores, como es el caso de Granada o Jaén, a confeccionar un archivo distinto en el que cada equipo anote desde el inicio de la denuncia como acoso escolar, si es que

36 Fiscalía General del Estado "Memoria Anual Fiscalía General del Estado 2015".
https://www.fiscal.es/memorias/memoria2015/FISCALIA_SITE/recursos/pdf/MEMFIS15.pdf

así se remite desde las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en los atestados o bien de este modo se califique directamente en la comparecencia o denuncia que reciba el Fiscal. Así, se anotará el acoso en dicho archivo, independientemente del seguimiento procesal de la misma, lo que permitirá obtener una respuesta más ajustada y tener mayor conocimiento sobre la evolución de la figura del acoso escolar en los centros educativos.

Con independencia de las dificultades descritas, coinciden también las Fiscalías de Menores en señalar el incremento de las denuncias recibidas, especialmente desde que los medios de comunicación social vienen ocupándose de este fenómeno. A modo de ejemplo, en el caso de la Fiscalía de Granada, en el año 2012 no se recibió ninguna denuncia por acoso escolar. Sin embargo, antes de concluir el presente año 2016 ya se han recibido un total de 22. Por su parte, destacan la Fiscalía de Sevilla y Cádiz que, tras las oportunas indagaciones, muchas de las denuncias recibidas por maltrato entre iguales en el ámbito educativo carecen de base suficiente para calificarlas como acoso pues suelen ser peleas o disputas entre compañeros que, aunque continuadas en el tiempo, son propias de la adolescencia pero sin entidad suficiente para ser calificadas como delito contra la integridad moral. En cualquier caso, cuando llegan a la Fiscalía las denuncias, ésta lo comunica de modo inmediato al centro educativo para que proceda a actuar en consecuencia.

Por otro lado, se informa de que un elevado porcentaje de los casos, teniendo en cuenta la voluntad de los denunciados y de las familias afectadas, la complejidad de la situación, y las amplias posibilidades de la justicia restaurativa que la jurisdicción penal de menores dispone, los expedientes encuentran una solución extrajudicial por conciliación o reparación entre el menor y la víctima al amparo de lo establecido en la Ley Orgánica de responsabilidad penal de menores, procediéndose, por tanto, al sobreseimiento del expediente.

También es común en las Fiscalías de Menores que el expediente se sobresea por no alcanzar el denunciado la edad de 14 años y, por consiguiente, resultar inimputable. No obstante lo anterior, aún en estos supuestos, como afirma la Fiscalía de Jaén, el archivo del expediente se lleva a efecto cuando se comprueba que los hechos han tenido la debida respuesta en el ámbito educativo.

3. CONTEXTO NORMATIVO E INSTRUMENTOS PÚBLICOS CONTRA EL ACOSO Y CIBERACOSO.

El acoso escolar y ciberacoso representan una forma de maltrato contra los menores de edad y, por tanto, resultan de aplicación a este fenómeno todas las normas internacionales, nacionales y autonómicas que protegen a los menores y adolescentes de cualquier tipo de violencia.

3.1. Normativa e instrumentos internacionales.

A nivel internacional, la protección de los menores frente a las distintas manifestaciones de violencia se encuentra presente en gran parte del articulado de la Convención de los Derechos del Niño³⁷. Este instru-

³⁷ La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) es un tratado internacional que recoge los derechos de la infancia y es el primer instrumento jurídicamente vinculante que reconoce a los niños y niñas como agentes sociales y como titulares activos de sus propios derechos. El texto fue aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989 y entró en vigor el 2 de septiembre de 1990.

mento obliga a los Estados partes a proteger a los niños de todas las formas de malos tratos perpetradas por padres, madres o cualquier otra persona responsable de su cuidado, y a establecer medidas preventivas y de tratamiento al respecto. También obliga a garantizar que la Educación promueva en los niños y niñas el desarrollo de su personalidad, el respeto de los derechos humanos, el respeto a los padres, a su identidad cultural, la vida responsable en una sociedad libre y con espíritu de tolerancia e igualdad³⁸.

La educación y protección frente a la violencia ha sido una preocupación constante del Comité de los Derechos del Niño, por lo que no ha dudado en reclamar la protección de las víctimas y la rehabilitación y la justicia restitutiva para el agresor³⁹. Señala el Comité que las actuaciones para atender a los niños y las niñas víctimas deben tener en cuenta las Directrices de Naciones Unidas sobre niños y niñas víctimas y testigos⁴⁰, que reconocen los derechos a un trato digno y comprensivo, a la protección contra la discriminación, a ser informado, a ser oído y a expresar opiniones, a una asistencia eficaz, a la intimidad, a ser protegido de sufrimientos durante el proceso de justicia, a la seguridad, a la reparación y a medidas preventivas especiales. También pone de relieve el Comité que con los niños o las niñas agresores es necesario evaluar caso a caso para establecer medidas sancionadoras y educativas a partir de los derechos que reconoce la Convención, y la represión o el castigo deben ser sustituidos por los de rehabilitación y justicia restitutiva.

Por otro lado, pone de manifiesto el Comité en la Observación General N° 14 que las políticas de mano dura para combatir la violencia contra la infancia tienen efectos muy destructivos en los niños y las niñas, en particular los adolescentes, porque su enfoque punitivo victimiza a los niños y las niñas al responder a la violencia con más violencia.

38 Convención de los Derechos del Niño:

«Artículo 19.

1. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.

2. Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales, con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño y, según corresponda, la intervención judicial».

«Artículo 29

1. Los Estados Partes convienen en que la educación del niño deberá estar encaminada a:

a) Desarrollar la personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física del niño hasta el máximo de sus posibilidades.
b) Inculcar al niño el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales y de los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas.
c) Inculcar al niño el respeto de sus padres, de su propia identidad cultural, de su idioma y sus valores, de los valores nacionales del país en que vive, del país de que sea originario y de las civilizaciones distintas de la suya.
d) Preparar al niño para asumir una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de sexos y amistad entre todos los pueblos, grupos étnicos, nacionales y religiosos y personas de origen indígena.
e) Inculcar al niño el respeto del medio ambiente natural».

39 Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés sea una consideración primaria, 29 de mayo de 2013, CRC/C/SRSG_VaC_Publication.

40 Directrices sobre la justicia de asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos, aprobadas por el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas el 10 de agosto de 2005.

Por su parte, la Unión Europea también se ha venido preocupando por la situación de los niños, especialmente en el ámbito digital. Así lo demuestran iniciativas como la Estrategia para mejorar la seguridad de internet y crear contenidos más adecuados para niños y adolescentes⁴¹ o la Estrategia de ciberseguridad: un ciberespacio abierto, protegido y seguro.

Del mismo modo, el Consejo de Europa ha elaborado Directrices para la prevención y lucha contra la violencia proponiendo a los Estados las estrategias nacionales integrales para la protección de los niños contra la violencia a través de medidas eficaces y multidisciplinarias centradas en las necesidades de los niños y las niñas, de sus familias y de la sociedad en general. Entiende el Consejo que dichas estrategias nacionales deben estar basadas en la coordinación intersectorial de los sectores de educación, salud, servicios sociales, organismos responsables de los presupuestos, autoridades de orden público y sistema judicial. Estos tienen que asumir su responsabilidad frente a los riesgos que conlleva el uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de niños⁴².

3.2. Normativa e instrumentos nacionales.

En el ámbito nacional, la Constitución española, en su artículo 27, reconoce el derecho universal de todos y todas a la educación así como la libertad de enseñanza, añadiendo que la Educación tiene por objeto «el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales».

Conforme al Texto constitucional, el derecho a la educación se concibe como algo más que una labor instructiva. La educación se perfila también como un instrumento de conformación de la personalidad del alumnado a través de dos vías: por un lado, respetando los derechos y libertades fundamentales; y por otro, estableciendo la convivencia pacífica como marco idóneo para el logro de dicho objetivo.

Acorde con este planteamiento, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación⁴³, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, establece un marco nor-

41 Comisión Europea. Nueva estrategia para mejorar la seguridad en internet y crear contenidos más adecuados para niños y adolescentes. European Commission-IP/12/445, de 2 de mayo de 2012.

42 Directrices del Consejo de Europa sobre las estrategias nacionales integrales para la protección de los niños contra la violencia.

43 Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. (BOE núm. 106 de 4 de Mayo de 2006):

«Artículo 2: Fines.

1. El sistema educativo español se orientará a la consecución de los siguientes fines:

a) El pleno desarrollo de la personalidad y de las capacidades de los alumnos.
b) La educación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales, en la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres y en la igualdad de trato y no discriminación de las personas con discapacidad.
c) La educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos.

h bis) El reconocimiento del papel que corresponde a los padres, madres y tutores legales como primeros responsables de la educación de sus hijos. *Letra h bis) del artículo 1 introducida por el apartado uno del artículo único de la L.O. 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (BOE 10 diciembre).*

k) La educación para la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar».

mativo con el fin de fomentar la convivencia como base fundamental para alcanzar el éxito del alumnado. Usa el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos. Esta misma norma señala como principios inspiradores el reconocimiento del papel que corresponde a los padres, madres y tutores legales como primeros responsables de la educación de sus hijos; la educación para la prevención de la violencia de género; la equidad, que garantice la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad; y la educación para la prevención de conflictos.

Pero no sólo las normas educativas abordan la convivencia y la lucha contra la violencia en las aulas. La reforma introducida en la Ley de Protección a la infancia y adolescencia por la Ley 26/2015, de 28 de julio⁴⁴ recoge por primera vez los deberes de los menores, entre los que se incluyen aquellos los que deben observar en el ámbito escolar. En este sentido, los menores están obligados a respetar las normas de convivencia, deben respeto al profesorado, y han de evitar situaciones de conflicto, entre los que la nueva Ley incluye explícitamente el acoso escolar y ciberacoso.

Como hemos señalado en el capítulo 2 de este trabajo, con independencia de las responsabilidades en el ámbito educativo, los autores del acoso, en función de las acciones ejecutadas y de la gravedad de las mismas, pueden incurrir, además, en responsabilidad penal y civil. En el caso de la responsabilidad penal es necesario que el agresor haya alcanzado los 14 años pues los menores de esta edad resultan inimputables conforme a la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de responsabilidad penal de menores en España⁴⁵.

Toda la normativa aplicable a los menores de 18 años está presidida por el principio general de protección del interés superior del menor. Acorde con este planteamiento, un menor que acose a otro y al que se le llegue exigir responsabilidad en el orden penal le resultará de aplicación –insistimos si ha alcanzado los 14 años– la Ley de responsabilidad penal del menor, la cual contempla expresamente que la respuesta desde este ámbito al infractor ha de ser siempre educativa y dirigida a la integración social del menor.

En cambio, cuando el autor del acoso no haya cumplido los 14 años, la previsión legal es que el Ministerio Fiscal remita los antecedentes del caso a la Entidad Pública de protección de menores con testimonios de

44 Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección de la infancia y adolescencia (BOE nº180, de 29 de julio de 2015).

«Artículo 9 quáter:

1. Los menores deben respetar las normas de convivencia de los centros educativos, estudiar durante las etapas de enseñanza obligatoria y tener una actitud positiva de aprendizaje durante todo el proceso formativo.

2. Los menores tienen que respetar a los profesores y otros empleados de los centros escolares, así como al resto de sus compañeros, evitando situaciones de conflicto y acoso escolar en cualquiera de sus formas, incluyendo el ciberacoso.

3. A través del sistema educativo se implantará el conocimiento que los menores deben tener de sus derechos y deberes como ciudadanos, incluyendo entre los mismos aquellos que se generen como consecuencia de la utilización en el entorno docente de las Tecnologías de la Información y Comunicación».

45 Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. (BOE nº 11, de 13 de enero de 2000): «Artículo 3: Régimen de los menores de catorce años.

Cuando el autor de los hechos mencionados en los artículos anteriores sea menor de catorce años, no se le exigirá responsabilidad con arreglo a la presente Ley, sino que se le aplicará lo dispuesto en las normas sobre protección de menores previstas en el Código Civil y demás disposiciones vigentes. El Ministerio Fiscal deberá remitir a la entidad pública de protección de menores testimonio de los particulares que considere precisos respecto al menor, a fin de valorar su situación, y dicha entidad habrá de promover las medidas de protección adecuadas a las circunstancias de aquél conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero».

los particulares que considere precisos respecto del acosador para que desde aquella se valore su situación y, en su caso, acuerde la adopción de alguna medida de protección.

La cuestión es que no existe en nuestro ordenamiento jurídico penal un tipo delictivo específico para la violencia en la escuela, donde quedase englobado el acoso escolar y ciberacoso. La responsabilidad exigida al agresor estará en función de la actividad cometida, y será encuadrable dentro de los tipos que contempla el vigente Código Penal.

Tras la última reforma realizada en el Código Penal en el año 2015 por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo⁴⁶, donde desaparecen las faltas –si bien algunas de ellas pasan a ser delitos leves–, los tipos delictivos en los que pueden quedar englobados los casos de acoso escolar serían los delitos de lesiones (artículos 147 a 152 del C.P.); injurias (artículos 208 y 209 del C.P.) y calumnias (artículos 205 y 206 del C.P.); amenazas (artículos 169 y 171 del C.P.); coacciones (artículo 172 C.P.); delito de acoso permanente a otro sujeto (artículo 172 ter. C.P.); delito de inducción al suicidio (artículo 143.1 C.P.)⁴⁷; revelación de información de terceros sin consentimiento de su titular (artículo 197 C.P.); usurpación de la identidad (artículo 401 C.P.); delito de agresiones y abusos sexuales, o embaucamiento a menores de 16 años (child grooming, artículo 183.ter C.P.).

La mayoría de los casos que acaban en los Tribunales de Justicia, tanto en el caso de acoso como ciberacoso, se vienen calificando como delitos contra la integridad moral, independientemente de que se haya producido una situación de acoso aislada o continuada en el tiempo; en lo que se pone el acento es en que los hechos constitutivos de acoso tengan una entidad suficiente como para producir menoscabo grave de la integridad y dignidad de la víctima. Por el contrario, si el atentado contra la integridad no puede ser calificado como grave, los hechos se reconducen a los tipos penales de vejaciones, coacciones o amenazas, fundamentalmente y, en el caso del ciberacoso, al delito de descubrimiento y revelación de secreto⁴⁸. Son muchos los casos, además, en que los jueces vienen aplicando a los supuestos que enjuician el concurso de varios tipos delictivos tales como lesiones y amenazas, o delito contra la integridad moral y lesiones, entre otros.

No obstante, tras la reforma del Código Penal del año 2015, se han introducido modificaciones en dos tipos delictivos con incidencia en el acoso escolar y en el ciberacoso.

En los supuestos de acoso, será el delito de acoso permanente a otro sujeto que contempla el artículo 172 ter del vigente Código Penal, según se pronostica⁴⁹, mediante el que podrán sancionarse muchas acciones que, hasta aquel momento –antes de la reforma–, no eran susceptibles de ser encuadradas en los delitos de faltas de coacciones o amenazas por falta de alguno de los requisitos exigidos en dichos tipos penales. Mediante este tipo delictivo quedarían englobadas todas aquellas conductas que, sin llegar a producirse necesariamente con la intención de causar un mal (amenazas) o el empleo directo de la violencia

46 Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (BOE nº77, de 31 de marzo de 2015).

47 No existe un criterio unánime en la doctrina sobre la aplicación de este delito a los casos de acoso o ciberacoso ya que faltaría un requisito indispensable en la mayoría de los supuestos: el dolo directo, la intención del acosador con sus actuaciones de que el acosado ponga término a su vida.

48 Colás Escandón, Ana. *“Acoso y ciberacoso: la doble responsabilidad civil y penal”*. Ed. Bosch, 2015

49 Colás Escandón, Ana. *“Acoso y ciberacoso: la doble responsabilidad civil y penal”*. Ed. Bosch, 2015.

para coartar la libertad de la víctimas (coacciones), se llevan a cabo conductas reiteradas, por medio de las cuales se menoscaba gravemente la libertad y el sentimiento de seguridad de la víctima, a la que se somete a persecuciones o vigilancias constantes, llamadas reiteradas, u otros actos continuos de hostigamiento.

También la reforma del Código Penal del año 2015 ha introducido modificaciones que atañen al ciberacoso. Se trata del delito de agresiones y abusos sexuales, o embaucamiento con fines sexuales a menores de 16 años (child grooming) regulado en el nuevo artículo 183 ter. Esta reforma, fruto de la transposición de la Directiva 2011/93/UE, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil, pretende proteger a los menores frente a los abusos cometidos a través de internet u otros medios de comunicación, debido a la facilidad de acceso y el anonimato que proporcionan estas herramientas. Se sanciona, así, a la persona –mayor o menor de edad– que a través de medios tecnológicos contacte con un menor de 16 años y realice actos dirigidos a embaucarle para concertar un encuentro con él y cometer alguno de los delitos tipificados en los artículos 183 y 189 del Código Penal (abusos y agresiones sexuales a menores de dieciséis años, acoso sexual, delitos de exhibicionismo y provocación sexual, o delitos relativos a la prostitución y a la explotación sexual y corrupción de menores), o para facilitarle material pornográfico o para mostrarle imágenes pornográficas.

Es necesario no olvidar, como ya hemos tenido ocasión de señalar, que, en la mayoría de los casos, los principales actores del fenómeno son menores de edad y, por tanto, todas las actuaciones que se realicen desde el ámbito penal deben estar sujetas al principio del interés superior del menor, así como del resto de principios que informan la jurisdicción penal de menores, tales como intervención mínima y oportunidad. Además de ello, las medidas que adopte el Juez de menores cuando se acredite la existencia de acoso a un menor de edad por otro, deben ser las contempladas en la Ley de responsabilidad penal del menor y, en función de la gravedad así como de las circunstancias personales y familiares del agresor, pueden ser aplicadas medidas terapéuticas, medidas de privación de libertad, libertad vigilada, asistencia a centro de día, medidas en beneficio de la comunidad, convivencia en grupo o familia, amonestación, u orden de alejamiento de la víctima durante un lapso de tiempo determinado.

Otra destacada novedad de la reforma del Código Penal son los delitos tradicionales existentes hasta ahora en el Código Penal y que son de perfecta aplicación a los cometidos por medios informáticos, como es el caso de la calumnia (artículos 205 y 206) e injurias (artículo 208 y 209). Tras la entrada en vigor de esta reforma legislativa es posible llevar a cabo estos delitos –calumnias e injurias– a través del correo electrónico o incluso a través de terminales móviles (artículo 211) en el que cabe incluir perfectamente la difusión de mensajes injuriosos o calumniosos a través de internet.

En el ámbito de la responsabilidad penal, el Ministerio Público cobra un especial protagonismo, pues le corresponde promover y adoptar las medidas necesarias para proteger los derechos de las víctimas.

La Instrucción 10/2005, sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil de la Fiscalía General del Estado⁵⁰ señala cómo el tratamiento que se debe otorgar a las situaciones de acoso

50 Instrucción 10/2005, sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil de la Fiscalía General del Estado.
https://www.fiscal.es/fiscal/PA_WebApp_SGNTJ_NFIS/descarga/MN_Instruccion10_2005.pdf?idFile=934611d6-6f25-49de-8d2a-916cad86b3ee

ha de venir prioritariamente de la mano de la prevención y, una vez que se haya detectado, las respuestas deben adoptarse en el ámbito estrictamente académico.

No obstante ello, la señalada Instrucción destaca que, desde el papel subsidiario y reactivo que a la jurisdicción de menores ha de asignarse en la lucha contra este fenómeno, el Fiscal ha de partir de que ningún acto vejatorio de acoso escolar debe ser socialmente tolerado y de que los mismos, una vez conocidos por el Fiscal, han de tener una respuesta adecuada desde el Sistema de justicia juvenil porque «Nadie debería nunca –y menos el Fiscal– ignorar o minimizar el miedo, el dolor y la angustia que un menor sometido a acoso sufre».

La experiencia de la Defensoría tras la elaboración de nuestro Informe sobre *“La atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía”*⁵¹ nos permite afirmar que si bien los chicos que cumplían medidas de internamiento no habían sido condenados por delitos derivados de acciones que tenían como resultado situaciones de acoso escolar o ciberacoso, sí pudimos contrastar en nuestra actividad de investigación, y de las entrevistas mantenidas con los menores y con los profesionales del centro, que un importante número de chicos internos habían tenido problemas previos en el ámbito educativo. Resulta llamativo que no siempre los menores privados de libertad habían sido los agresores, en muchas ocasiones, el rol desempeñado fue el de víctima.

Como se recoge también en la Instrucción 10/2005, en los casos más graves de acoso escolar el Fiscal podrá interesar una medida de internamiento, pero la aplicación de esta medida debe necesariamente restringirse, teniendo en cuenta los principios de excepcionalidad, proporcionalidad, subsidiariedad y provisoriedad, que si rigen en el proceso penal en general, en el proceso especial de menores aún tienen mayor rango y operatividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, en caso de necesidad de tutela cautelar, la Instrucción de la Fiscalía apuesta por la adopción para el agresor o agresores de una medida de libertad vigilada acompañada de las reglas de conducta que se estimen precisas para preservar la integridad de la víctima, pudiendo, si se estima necesario, promoverse la aplicación de reglas que supongan mayor o menor grado de alejamiento.

El principal destinatario de la actuación de la Fiscalía, como recoge la Instrucción de referencia, ha de ser la víctima. Si la defensa de los derechos de la víctima ha de integrar uno de los objetivos prioritarios de la actuación del Fiscal en cualquier proceso penal, cuando la misma es una persona menor de edad, los esfuerzos del Ministerio Público han de redoblar.

Con independencia de los instrumentos legales señalados, en el ámbito de la prevención debe mencionarse el II Plan Estratégico de la Infancia y Adolescencia (PENIA) 2013-2016⁵² como marco de cooperación de todas las Administraciones Públicas, tanto la Administración General del Estado, como de la Autonómica y la Local, además de otros agentes sociales implicados en los derechos de la infancia, que supone una apuesta estratégica y de legislatura de situar a la infancia como prioridad de la agenda política, y donde se

51 Defensor del Menor de Andalucía. “La atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía; 2014. <http://www.defensordelmenordeandalucia.es/la-atencion-a-menores-infractores-en-centros-de-internamiento-de-andalucia> (BOPA nº 40, de 21 de julio de 2015).

52 II Plan Estratégico de la Infancia y Adolescencia (PENIA) 2013-2016, aprobado por Consejo de Ministros de 5 de abril de 2013.

definen de forma consensuada las grandes líneas estratégicas de desarrollo de las políticas de infancia. Y entre sus objetivos se encuentra el de impulsar los derechos y la protección de la infancia en relación a los medios de comunicación y las tecnologías de la información en general.

A comienzos del año 2016 el Consejo de Ministros examinó el Plan estratégico de convivencia escolar elaborado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Es un instrumento que pretende, desde el diálogo y el consenso, dar una respuesta eficaz a la necesidad de colaboración y coordinación entre las diferentes instituciones para lograr que los centros educativos sean espacios seguros, libres de violencia, inclusivos y favorecedores del éxito para todas y todos.

Una de las 70 medidas por la convivencia y contra el acoso escolar que contempla el Plan es el establecimiento de un teléfono (900 018 018) para las víctimas que será atendido por profesionales titulados como psicólogos, abogados o trabajadores sociales. Este servicio ha entrado en funcionamiento el 1 de noviembre de 2016. Se encuentra operativo las 24 horas del día, los 365 días del año. Las llamadas son gratuitas, anónimas y no aparecerán en la factura del teléfono, como ocurre también con el 016, el teléfono contra la violencia de género.

Del mismo modo el Plan estratégico de convivencia prevé la creación de una Red estatal de escuelas 'Tolerancia cero' para reconocer a nivel estatal a los centros educativos que demuestren haber mejorado su convivencia mediante planes y proyectos que promuevan la inclusión, prevengan la violencia y apoyen a las víctimas, con especial consideración de los centros con mayores dificultades.

A nivel nacional también se han puesto en marcha en los últimos años campañas de sensibilización para concienciar a distintos sectores de la sociedad sobre estas formas de violencia.

Destacan especialmente las campañas elaboradas desde Red.es (<http://www.red.es/redes/>), plataforma dependiente del Ministerio de Industria y Tecnología, que se dirigen a la educación de padres, madres y educadores en las TIC mediante monográficos y materiales diseñados para ello y adaptados a la familia, que proporcionan información sobre el ciberacoso y estrategias de prevención y lucha contra el mismo, y sobre cómo encararlo en la familia y la escuela (guía de actuación, monográficos, juegos, unidades didácticas). En octubre de 2015 el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte puso en marcha una web sobre convivencia escolar.

También el Ministerio del Interior se ha implicado en la lucha contra el acoso y ciberacoso con la aprobación del Plan director para la convivencia y mejora de la seguridad en los centros educativos y sus entornos⁵³.

Conforme a este instrumento, y en colaboración con las autoridades educativas, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado imparten conferencias y realizan actividades en los centros escolares, donde se informa a los alumnos, entre otras cuestiones, sobre las consecuencias del acoso escolar en quienes lo padecen, así como de la responsabilidad de todos de denunciarlo y combatirlo, y sobre los riesgos de seguridad asociados a las nuevas tecnologías y al uso de redes sociales, especialmente los relacionados con su utilización conductas de acoso escolar, acoso sexual, también llamado "child grooming", o la difusión de contenidos de naturaleza sexual por medio de teléfonos móviles, conocida como "sexting".

53 Instrucción 7/2013, de la Secretaría de Estado para la Seguridad, por la que se aprueba el Plan director para la convivencia y mejora de la seguridad en los centros educativos y sus entornos.

Además de las medidas preventivas señaladas, el Plan director prevé distintos mecanismos de comunicación y colaboración con la comunidad educativa. Estos mecanismos se concretan en la posibilidad de concertar reuniones con los expertos policiales para que los mismos puedan facilitar asistencia técnica y apoyo sobre cuestiones como el acoso escolar, la violencia sobre la mujer y discriminación por razón de sexo u orientación, los riesgos asociados al uso de internet y las nuevas tecnologías, o los comportamientos racistas y xenófobos.

Debemos hacer constar que las acciones desarrolladas al amparo del señalado Plan director están siendo muy bien valoradas por los responsables de aquellos centros educativos donde se han puesto en práctica, según hemos podido deducir de las distintas entrevistas y encuentros mantenidos con los profesionales de la educación para la elaboración del presente Informe.

3.3. Normativa e instrumentos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación en Andalucía⁵⁴, señala que el Sistema educativo andaluz se fundamenta, entre otros, en el principio de convivencia como meta y condición necesaria para el buen desarrollo del trabajo del alumnado y del profesorado, y como objetivos de la norma destaca la promoción de la cultura de la paz en todos los órdenes de la vida y la búsqueda de fórmulas para prevenir los conflictos y resolver pacíficamente los que se puedan producir en los centros docentes.

Por otro lado, en su artículo 39, la Ley hace referencia a la educación en valores cuando establece que las actividades de la enseñanza, en general, el desarrollo de la vida de los centros y el currículo tomarán en consideración como elementos transversales el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y los valores que preparan al alumnado para asumir una vida responsable en una sociedad libre y democrática.

La Ley de Educación andaluza, entre otras cuestiones relacionadas con la convivencia escolar, establece que, dentro del proyecto educativo del centro, se abordará el plan de convivencia para facilitar un adecuado clima escolar y prevenir la aparición de conductas contrarias a las normas de convivencia. Asimismo, dis-

54 Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (BOJA núm. 252, de 26 de diciembre de 2007).

«Artículo 4. Principios del sistema educativo andaluz.

1. El sistema educativo andaluz se fundamenta en los siguientes principios:

d) Respeto en el trato al alumnado, a su idiosincrasia y a la diversidad de sus capacidades e intereses.

e) Promoción de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en los ámbitos y prácticas del sistema educativo.

f) Convivencia como meta y condición necesaria para el buen desarrollo del trabajo del alumnado y del profesorado, y respeto a la diversidad mediante el conocimiento mutuo, garantizándose que no se produzca segregación del alumnado por razón de sus creencias, sexo, orientación sexual, etnia o situación económica y social.

Artículo 5. Objetivos de la Ley.

La presente Ley tiene los siguientes objetivos:

i) Promover la adquisición por el alumnado de los valores en los que se sustentan la convivencia democrática, la participación, la no violencia y la igualdad entre hombres y mujeres.

j) Promover la cultura de paz en todos los órdenes de la vida y favorecer la búsqueda de fórmulas para prevenir los conflictos y resolver pacíficamente los que se produzcan en los centros docentes».

pone que la Administración educativa favorecerá el funcionamiento en red de los centros educativos, con objeto de compartir recursos, experiencias e iniciativas y desarrollar programas de intercambio de alumnado y profesorado.

En desarrollo de esta Ley, se dictaron el Decreto 328/2010, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de las escuelas infantiles de segundo ciclo, de los colegios de educación primaria, de los colegios de educación infantil y primaria y de los centros públicos específicos de educación especial⁵⁵, y el Decreto 327/2010, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria⁵⁶.

Los referidos Decretos regulan los derechos y deberes del alumnado, la colaboración y participación de las familias y la constitución y el funcionamiento de la comisión de convivencia del consejo escolar a fin de promover la cultura de paz y la resolución pacífica de los conflictos. Además, regulan el plan de centro, el reglamento de organización y funcionamiento, el proyecto educativo y el plan de convivencia del centro para prevenir la aparición de conductas contrarias a las normas de convivencia y facilitar un adecuado clima escolar.

En otro orden de cosas, la aprobación del Decreto 19/2007 de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la cultura de paz y la mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos⁵⁷, representó un compromiso de la Administración educativa por mejorar la convivencia de los centros escolares. En este sentido, el Decreto obliga a la Administración educativa a elaborar un protocolo que contenga los procedimientos específicos de actuación e intervención de los centros educativos para los supuestos de maltrato, discriminación o agresiones que el alumnado pudiera sufrir, garantizando su seguridad y protección, así como la continuidad de su aprendizaje en las mejores condiciones. En dicho protocolo se establecerán las medidas educativas que recibirá el alumnado agresor, así como el tipo de intervención que se requiera en cada situación.

Además, el Decreto regula la formación de la comunidad educativa (artículo 37) incluyendo en la misma al profesorado, a los padres y a los equipos directivos. Para los primeros, se prevén acciones formativas dirigidas específicamente a mejorar su cualificación en el ámbito de la educación para la cultura de paz, la mejora de las prácticas educativas en relación con la convivencia escolar, la igualdad entre hombres y mujeres, la mediación escolar y la resolución pacífica de los conflictos. Y para las familias, la Administración educativa deberá favorecer su formación en aquellos contenidos y competencias que les permitan la promoción de la cultura de paz y la prevención de la violencia y la mejora de la convivencia en los ámbitos familiar, escolar y social y, en particular, para llevar a cabo tareas de mediación para la resolución pacífica de los conflictos.

También Andalucía dispone de un instrumento de planificación recientemente aprobado. Nos referimos al II Plan de la infancia y adolescencia en Andalucía 2016-2020⁵⁸. Una de las estrategias consagradas en

55 Decreto 328/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de las escuelas infantiles de segundo grado, de los colegios de educación primaria, de los colegios de educación infantil y primaria, y de los centros públicos específicos de educación especial (BOJA 139, de 16 de julio).

56 Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (BOJA 139, de 16 de julio).

57 Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la cultura de paz y la mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos (BOJA nº 25, de 2 de febrero de 2007).

58 II Plan de la Infancia y adolescencia en Andalucía 2016-2020, aprobado por Consejo de Gobierno de 7 de junio de 2016.

el mismo es el fomento de la mejora de la convivencia escolar y la coeducación como vía de desarrollo de las competencias sociales y emocionales que mejore el éxito escolar. Como indicadores de las medidas contempladas en dicha estrategia se encuentran actuaciones de promoción de la convivencia escolar y la igualdad de género en los centros educativos; determinar el número de alumnos que presenta conductas contrarias a la convivencia; y la determinación de aquellas conductas contrarias a la convivencia, correcciones y medidas aplicadas por los centros educativos en estas conductas.

Asimismo en el año 2016 se ha aprobado el II Plan de Igualdad de Género en la Educación que establece las medidas de la Junta de Andalucía para promover este objetivo en las aulas andaluzas durante el periodo 2016-2021.⁵⁹

Respecto al anterior Plan, desarrollado desde 2005, la nueva estrategia refuerza las medidas orientadas a la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer y a evitar discriminación por identidad y orientación sexual, modelo de familia o formas de convivencias. Además, incorpora otras que inciden en la cultura que sustenta la desigualdad, especialmente la tradicional socialización diferenciada. Las iniciativas recogidas en este instrumento se agrupan en cuatro grandes finalidades: establecer las condiciones para que los centros desarrollen planes coeducativos a través de una organización escolar y de un currículo sin sesgos de género; desarrollar acciones de sensibilización, formación e implicación de la comunidad educativa; promover iniciativas de prevención de la violencia; e integrar la perspectiva de género en el funcionamiento de la Administración educativa andaluza.

Junto con los instrumentos señalados, la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, ha elaborado un Protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar regulado en la Orden de 20 de junio de 2011⁶⁰, 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, donde quedan recogidas los pasos que deben seguir los centros docentes ante la denuncia o la mera sospecha de que algún alumno o alumna pueda estar sufriendo una situación de acoso escolar.

Este Protocolo presta especial atención a la detección temprana, y establece las actuaciones inmediatas que debe adoptar el centro para asegurar la integridad del menor y la adopción de medidas disciplinarias y educativas para restablecer el clima de convivencia, contemplando, asimismo, la información inmediata al Servicio de Inspección educativa por parte de la dirección del centro, para asegurar un seguimiento adecuado del caso.

Es de reseñar que el mencionado Protocolo regula, por primera vez en el ámbito educativo, el acoso a través de medios tecnológicos o ciberacoso, siendo de aplicación en situaciones de intimidación, difusión de insultos, amenazas o publicación de imágenes no deseadas a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Y es que antes de la entrada en vigor del Protocolo, los centros se negaban a considerar los casos de ciberacoso como un asunto escolar argumentando para ello que las acciones de acoso se realizaban fuera de la jornada escolar, a pesar de que el vínculo existente entre acosador y víctima

59 II Plan de igualdad de género en la educación. (BOJA nº 41, de 2 de marzo de 2016).

60 Orden 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 y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas. (BOJA nº 132, de 7 de julio).

se había fraguado en el ámbito educativo, y que ambos se encontraban escolarizados en el mismo centro, incluso en el mismo curso escolar.

En el momento de elaborar este Informe conocemos que, ante la creciente utilización de los medios tecnológicos de comunicación entre el alumnado y las peculiares características del ciberacoso, la Administración educativa está elaborando unas Instrucciones que ayuden a la aplicación del protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar cuando se produce a través de medios tecnológicos, poniendo el acento en la concienciación de la comunidad educativa, la prevención, la detección temprana y la actuación desde los centros educativos.

Continuando con el Protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar, el mismo establece que cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento o sospechas de una situación de acoso sobre algún alumno o alumna, tiene la obligación de comunicarlo a un profesor, al tutor, a la persona responsable de la orientación en el centro o al equipo directivo. Quien reciba esta información siempre informará al director o directora.

La detección temprana está contemplada en el Protocolo al establecer las actuaciones inmediatas que debe adoptar el centro para asegurar la integridad del menor y la adopción de medidas disciplinarias y educativas para restablecer el clima de convivencia, contemplando actuaciones tanto con la víctima, como con el alumnado acosador y con el resto de compañeros o compañeras que hayan podido asistir como observadores pasivos de la situación.

Las actuaciones a seguir tras tener sospecha o posible conocimiento de un caso de acoso o ciberacoso en algunos de los centros docentes públicos o sostenidos con fondos públicos en Andalucía serán las siguientes:

1º) *Actuaciones inmediatas:* Tras la comunicación inicial, se reunirá el equipo directivo con el tutor o tutora de los alumnos o alumnas afectados y la persona o personas responsables de la orientación en el centro para recopilar información, analizarla y valorar la intervención que proceda, informando del inicio del protocolo de actuación al Servicio Provincial de Inspección de Educación.

2º) *Medidas de urgencia:* Adopción de medidas que garanticen la inmediata seguridad del alumno o alumna acosada, así como medidas específicas de apoyo y ayuda, y medidas cautelares dirigidas al alumno o alumna acosador.

3º) *Comunicación a las familias o responsables legales del alumnado:* El tutor o tutora, o la persona o personas responsables de la orientación en el centro, previo conocimiento del equipo directivo, con la debida cautela y mediante entrevista, ponen el caso en conocimiento de las familias o responsables legales del alumnado implicado, aportando información sobre la situación y sobre las medidas adoptadas.

4º) *Traslado al resto de profesionales que atienden al alumno o alumna acosado:* el director o directora, con las debidas reservas de confidencialidad y protección de la intimidad de los menores afectados y la de sus familias o responsables legales, podrá informar de la situación al equipo docente del alumnado implicado. Si lo estima oportuno informará también al resto del personal del centro y a las otras instancias externas (sociales, sanitarias o judiciales, en función de la valoración inicial).

5º) *Recogida de información de distintas fuentes:* Una vez adoptadas las oportunas medidas de urgencia, el equipo directivo recabará la información necesaria relativa al hecho de las diversas fuentes. En este

proceso se debe garantizar la protección de los menores o las menores, preservar su intimidad y la de sus familias o responsables legales; y no duplicar intervenciones y evitar dilaciones innecesarias.

6º) *Aplicación de correcciones y medidas disciplinarias*: Una vez recogida y contrastada toda la información, se procede por parte del director o directora del centro a la adopción de correcciones a las conductas contrarias a la convivencia o de medidas disciplinarias al alumnado agresor implicado.

En todo caso, y atendiendo a los principios contenidos en las normas internacionales y nacionales, las correcciones y las medidas habrán de tener un carácter educativo y recuperador, deberán garantizar el respeto a los derechos del resto del alumnado y procurarán la mejora de las relaciones de todos los miembros de la comunidad educativa, teniendo en cuenta que el alumno no podrá ser privado del ejercicio de su derecho a la educación ni, en el caso de la educación obligatoria, de su derecho a la escolaridad; no podrán imponerse correcciones ni medidas disciplinarias contrarias a la integridad física y a la dignidad personal del alumno o alumna; las medidas deberán respetar la proporcionalidad con la conducta del alumno o alumna y deberá contribuir a la mejora de su proceso educativo; y se tendrá en cuenta la edad, así como las circunstancias personales, familiares y sociales del alumno.

La determinación de aquellas conductas contrarias a la convivencia⁶¹ y las gravemente perjudiciales a la convivencia⁶², así como las medidas disciplinarias que pueden imponer los centros se encuentran recogidas en el Decreto 328/2010.

61 Decreto 327/2010, de 16 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Enseñanza Secundaria.

«Artículo 34. Conductas contrarias a las normas de convivencia y plazo de prescripción.

1. Son conductas contrarias a las normas de convivencia las que se opongan a las establecidas por los institutos conforme a la normativa vigente y, en todo caso, las siguientes:

- a) Los actos que perturben el normal desarrollo de las actividades de la clase.
- b) La falta de colaboración sistemática del alumnado en la realización de las actividades orientadas al desarrollo del currículo, así como en el seguimiento de las orientaciones del profesorado respecto a su aprendizaje.
- c) Las conductas que puedan impedir o dificultar el ejercicio del derecho o el cumplimiento del deber de estudiar por sus compañeros y compañeras.
- d) Las faltas injustificadas de puntualidad.
- e) Las faltas injustificadas de asistencia a clase.
- f) La incorrección y desconsideración hacia los otros miembros de la comunidad educativa.
- g) Causar pequeños daños en las instalaciones, recursos materiales o documentos del centro, o en las pertenencias de los demás miembros de la comunidad educativa.»

62 Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Enseñanza Secundaria.

«Artículo 37. Conductas gravemente perjudiciales para la convivencia.

1. Se consideran conductas gravemente perjudiciales para la convivencia en el instituto las siguientes:

- a) La agresión física contra cualquier miembro de la comunidad educativa.
- b) Las injurias y ofensas contra cualquier miembro de la comunidad educativa.
- c) El acoso escolar, entendido como el maltrato psicológico, verbal o físico hacia un alumno o alumna producido por uno o más compañeros y compañeras de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado.
- d) Las actuaciones perjudiciales para la salud y la integridad personal de los miembros de la comunidad educativa del centro, o la incitación a las mismas.
- e) Las vejaciones o humillaciones contra cualquier miembro de la comunidad educativa, particularmente si tienen una componente sexual, racial, religiosa, xenófoba u homófoba, o se realizan contra alumnos o alumnas con necesidades educativas especiales.
- f) Las amenazas o coacciones contra cualquier miembro de la comunidad educativa.
- g) La suplantación de la personalidad en actos de la vida docente y la falsificación o sustracción de documentos académicos.

7º) *Comunicación a la comisión de convivencia y a la inspección educativa:* El director o directora trasladará el informe realizado así como, en su caso, las medidas disciplinarias aplicadas, al Servicio Provincial de Inspección de educación, sin perjuicio de la comunicación inmediata del caso, antes mencionada.

8º) *Medidas educativas y otras actuaciones a definir:* El equipo directivo, con el asesoramiento de la persona o personas responsables de la orientación educativa en el centro, definirá un conjunto de medidas y actuaciones para cada caso concreto de acoso escolar. Asimismo, si se considera necesario, podrá contar con el asesoramiento del Gabinete Provincial de Asesoramiento sobre la convivencia escolar y de la Inspección educativa.

Estas medidas y actuaciones están llamadas a garantizar el tratamiento individualizado tanto de la víctima como de la persona o personas agresoras, incluyendo actuaciones específicas de sensibilización para el resto del alumnado así como para el alumnado observador. De este modo contempla actuaciones de desarrollo de habilidades sociales, de comunicación, emocionales y de empatía, campañas de sensibilización así como actividades de mediación y de ayuda entre iguales para los compañeros; u orientaciones a las familias sobre cómo ayudar a sus hijos o hijas, sean víctimas o agresores, actuaciones para una mejor coordinación y comunicación sobre el proceso socioeducativo de sus hijos o hijas, información sobre posibles apoyos externos y seguimiento de los mismos, así como establecimiento de compromisos de convivencia.

Por lo que respecta al alumno víctima, el Protocolo para los casos de acoso prevé actuaciones de apoyo y protección expresa e indirecta, actividades de educación emocional y estrategias de atención y apoyo social, intervención individualizada por la persona orientadora para el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales, de comunicación, autoestima y asertividad y, si procede, su derivación a los servicios de la Consejería competente en materia de protección de menores. Para el alumno agresor actuaciones educativas en el aula de convivencia del centro, en su caso, o programas y estrategias específicos de modificación de conducta y ayuda personal, y derivación, si procede, a servicios de la Consejería competente en materia de protección de menores.

Como fácilmente cabe inferir, se trata –el Protocolo– de un instrumento muy generoso que aborda el fenómeno del acoso desde la vertiente preventiva, de intervención y también de recuperación. Además de ello constituyó en su momento uno de los primeros protocolos que sobre la materia se aprobaban a nivel autonómico.

Sin embargo, como tendremos ocasión de comprobar a lo largo de este trabajo, se trata de una norma con un contenido de difícil aplicación. Entre los motivos que justifican esta ausencia de puesta en práctica de las actividades contenidas en el Protocolo se encuentra el desconocimiento de parte del profesorado de su contenido, a lo que hay que añadir la falta de formación específica y especializada del mismo para detectar o prevenir los casos de maltrato entre alumnos. Y no podemos olvidar tampoco que, a pesar de la buena voluntad de algunos profesionales que no dudan en realizar procesos de autoformación sobre la materia, lo

h) Las actuaciones que causen graves daños en las instalaciones, recursos materiales o documentos del instituto, o en las pertenencias de los demás miembros de la comunidad educativa, así como la sustracción de las mismas.

i) La reiteración en un mismo curso escolar de conductas contrarias a las normas de convivencia del instituto a las que se refiere el artículo 34.

j) Cualquier acto dirigido directamente a impedir el desarrollo de las actividades del centro.

k) El incumplimiento de las correcciones impuestas, salvo que la comisión de convivencia considere que este incumplimiento sea debido a causas justificadas.»

cierto es que los centros no disponen de los medios e instrumentos necesarios para poner en práctica toda la intervención recogida en el Protocolo, especialmente aquellas acciones que se han de desarrollar para apoyar a la víctima con medidas de educación emocional, extremo que ha sido confirmado por la mayoría de los profesionales con los que nos hemos entrevistado.

En otro orden de cosas, desde hace tiempo hemos venido mostrando nuestra preocupación por las situaciones de maltrato que pueden estar sufriendo en el ámbito escolar algunos niños y niñas por motivo de orientación sexual o de identidad de género, y la efectividad de las acciones y medidas contempladas en el Protocolo de referencia para estos casos. Este fenómeno posee unas características específicas, y por tanto, no puede ser englobado y otorgarle el mismo tratamiento que la generalidad. Es una víctima que no quiere ser señalada y por ello se niega a explicar los motivos de la persecución pues su puesta en evidencia puede ser incluso más doloroso que el propio acoso. En numerosas ocasiones tanto la víctima como el acosador consideran que el motivo de la agresión está penalizado socialmente, de modo que el agresor se siente reforzado y la víctima minimizada, hasta el punto de llegar a sentirse responsable del acoso que está sufriendo.

Es por ello que desde la Institución demandamos a la Administración educativa la puesta en marcha de medidas de formación para el profesorado sobre el transgénero y la transexualidad, ampliando los conocimientos de los profesionales sobre la realidad de estos alumnos, su problemática, y como abordar las situaciones de exclusión, discriminación o cualquier otra forma de violencia que puedan sufrir en el centro educativo.

Pues bien, la Ley 2/2014, de 8 de julio, integral para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales en Andalucía⁶³, dedica su Capítulo IV a la «Atención educativa», estableciendo en el artículo 15.1.i) que la Consejería competente en materia de educación elaborará y difundirá los protocolos necesarios a fin de detectar, prevenir, intervenir y combatir cualquier forma de discriminación, en defensa de los menores que manifiesten actitudes de una identidad de género distinta a la asignada al nacer, con especial atención a las medidas contra el acoso y el hostigamiento, para su aplicación en servicios y centros de atención educativa financiados con fondos públicos, tanto de titularidad pública como privada.

En desarrollo de esta norma, y fruto de nuestra demanda, se ha publicado la Orden de 28 de abril de 2015⁶⁴, por la que se modifica la Orden 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 y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas, con el objeto de incorporar un nuevo protocolo de actuación sobre identidad de género en el sistema educativo andaluz para dar respuesta específicas a las necesidades educativas del alumnado con disconformidad de género o transexual.

Además de los instrumentos jurídicos señalados, la Administración educativa de Andalucía tiene operativo un servicio telefónico gratuito de asesoramiento sobre convivencia escolar (Teléfono 900 102 188)⁶⁵ que

63 Ley 2/2014, de 8 de julio, integral para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales en Andalucía. (BOJA N° 139, de 18 de julio).

64 Orden de 28 de abril de 2015, por la que se modifica la Orden 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 y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas. (BOJA n° 96, de 21 de mayo de 2015).

65 convivenciaescolar.ced@juntadeandalucia.es

atiende consultas procedentes principalmente de madres y padres del alumnado, siendo en su mayoría consultas sobre posibles casos de acoso escolar. De igual modo existe un Portal de convivencia a disposición de toda la ciudadanía, a través del cual se atienden solicitudes de asesoramiento respecto a incidencias de convivencia en los centros educativos.

Para el seguimiento y mejora de la convivencia escolar y concretamente para abordar los problemas de acoso escolar, también se cuenta en Andalucía con unas Comisiones provinciales de seguimiento de la convivencia escolar quienes deben elaborar un informe anual sobre la situación de la convivencia escolar en su provincia, y con Gabinetes provinciales de asesoramiento sobre la convivencia escolar que tienen como cometido el seguimiento y asesoramiento en todas las actuaciones que tienen que ver con la promoción de la convivencia y la coeducación en los centros educativos.

Por otro lado, el Decreto 19/2007, de 23 de enero, creó el Observatorio para la Convivencia Escolar en Andalucía. Se trata, como hemos tenido ocasión de comprobar en el capítulo 2 de este Informe, de un órgano de carácter consultivo que está integrado por representantes de todos los sectores relacionados con la Educación (Administración educativa, agentes sociales, patronales de los centros, padres y madres, alumnado y personalidades de reconocido prestigio en esta materia, así como instituciones y entidades destacadas en la investigación en temas de paz y conflictos). Entre sus cometidos está realizar un seguimiento permanente del estado de la convivencia en los centros educativos para identificar los factores de riesgo y proponer acciones concretas para detener y prevenir manifestaciones de violencia en el ámbito escolar. También tiene por objeto asesorar y formular propuestas sobre el desarrollo de actuaciones de investigación, análisis, valoración y seguimiento de la convivencia escolar, así como contribuir al establecimiento de redes de información entre todos los centros docentes para compartir experiencias de buenas prácticas en este ámbito.

Entre sus atribuciones, el Observatorio deberá elaborar anualmente un informe sobre el estado de la convivencia y la conflictividad en los centros educativos.

Para concluir hemos de traer a colación la Red Andaluza Escuela: Espacio de Paz, regulada por Orden de 11 de abril de 2011⁶⁶, que integra a centros que se comprometen voluntariamente en la mejora de sus planes de convivencia y la promoción de la cultura de paz, y que comparten sus buenas prácticas. Los centros deberán elaborar unos proyectos donde se incluirán actividades que contribuyan a la mejora de la convivencia en los centros educativos, al respeto a la diversidad cultural, racial o de opinión, a la lucha contra las desigualdades de cualquier tipo, a la prevención, detección y tratamiento de la violencia y al desarrollo de programas de mediación u otros de naturaleza análoga.

66 Orden de 11 de abril de 2011, por la que se regula la participación de los centros docentes en la Red Andaluza «Escuela: Espacio de Paz» y el procedimiento para solicitar reconocimiento como Centros Promotores de Convivencia Positiva (Convivencia +La Red Andaluza «Escuela: Espacio de Paz»).

4. EL ACOSO Y CIBERACOSO DESDE LA PERSPECTIVA DE UNA INSTITUCIÓN GARANTE DE DERECHOS.

Las situaciones de quiebra de la convivencia escolar, y más concretamente el fenómeno del acoso escolar, en tanto que pueden llegar a comprometer los derechos del alumnado tales como el derecho a la integridad física y moral, el derecho a la intimidad o a la propia imagen, han venido ocupando un lugar destacado dentro del conjunto de actuaciones desarrolladas por esta Institución en materia educativa, a la vez que siguen siendo motivo de creciente preocupación para la comunidad educativa andaluza y para la ciudadanía en general.

Nuestra Institución fue una de las primeras en dar la voz de alarma a finales de la década de los 90 sobre la necesidad de abordar el maltrato entre iguales de una forma seria y rigurosa, a pesar de que por aquel entonces eran escasos los estudios y datos existentes sobre este problema, unido ello a una situación de indefinición terminológica que incluso hacía difícil saber de qué se estaba hablando cuando se utilizaban términos tales como violencia escolar, acoso escolar, indisciplina, vandalismo escolar, etc.

Desde aquellas fechas han ocurrido muchas cosas. En sentido positivo asistimos a una nueva concienciación social sobre el problema; se han elaborado planes y programas; se han aprobado normas educativas; se han realizado estudios desde distintos ámbitos; se han aportado datos, etc. Sin embargo, también tenemos un lado negativo ya que se han seguido produciendo casos graves de violencia en las escuelas, muchos de ellos con una importante repercusión mediática, y lo que es aún peor, no hemos conseguido erradicar el problema. Además se ha instaurado una modalidad de maltrato a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación –el ciberacoso– que está causando unos daños en las víctimas hasta entonces desconocidos por las enormes potencialidades de estas técnicas.

De todo ello ha sido testigo nuestra Institución. La riqueza que nos aportan los testimonios de los ciudadanos a través de las quejas nos permite tener un conocimiento certero –no solo la intuición– de los problemas que se viven en algunos centros escolares. Y es que la experiencia de años de trabajo nos demuestra que las quejas que recibe esta Institución suelen ser un reflejo muy fiel de los problemas reales y de presente de la ciudadanía, aunque los mismos, por su carácter novedoso o en ocasiones ocultos, no dominen todavía las agendas mediáticas o los discursos políticos.

No obstante, las intervenciones en materia de acoso escolar y ciberacoso no se han limitado a las quejas o consultas. También a lo largo de estos años nos hemos reunido y hemos tenido contacto con docentes y representantes de asociaciones de madres y padres de alumnos. Ha sido frecuente además la presencia de la Institución en los medios de comunicación social para expresar su parecer ante determinados hechos que han creado una importante alarma social. Asimismo hemos tenido la oportunidad de participar en foros, congresos y jornadas para abordar el maltrato entre iguales en el ámbito escolar, algunos de los cuales han sido promovidos y organizados por la Defensoría.

Y no hemos olvidado a los niños. De este modo hemos trabajado con los miembros del Consejo de Participación de la Defensoría “e-foro de menores” sobre cómo ven ellos los problemas de convivencia en los colegios e institutos de Andalucía.

No es fácil resumir en unas páginas toda la actividad de la Institución en materia de acoso escolar y ciberacoso. A esta ardua tarea dedicaremos las próximas páginas, y lo haremos tratando de resaltar la evolución que, desde nuestro punto de vista, ha venido experimentado el fenómeno, más que limitándonos a un relato de las distintas intervenciones practicadas, las cuales han quedado perfectamente reflejadas en los distintos informes que anualmente la Institución en su condición de Defensor del Pueblo Andaluz, y también como Defensor del Menor, ha presentado ante el Parlamento de Andalucía.

La experiencia adquirida en la tramitación de las quejas, la información que se obtiene de las mismas, así como los distintos trabajos realizados en torno al fenómeno del acoso escolar y ciberacoso permiten a esta Defensoría realizar conclusiones y fijar posiciones como se comprobará a continuación.

4.1. Actuaciones sobre conflictividad escolar en quejas y consultas.

4.1.1. Cuando la conflictividad escolar comenzó a ser un problema emergente.

Fue en el año 1999 cuando comenzamos a incluir en nuestras Memorias anuales el tema de la conflictividad escolar presentándolo como un problema emergente precisado de una mayor atención de la sociedad y de los poderes públicos.

La reiterada aparición en aquella fecha en los medios de comunicación de noticias e informaciones relativas a sucesos violentos acaecidos en centros docentes o relacionados con el ámbito educativo, había provocado que la violencia en las escuelas, entendida como un problema estructural y no como un mero suceso excepcional y pasajero, pasara de ser considerada como algo completamente alejado de nuestra realidad educativa, a convertirse en un tema de plena actualidad, centro y motivo de todo tipo de debates y discusiones en los que se cuestionaba su incidencia sobre el presente y el futuro de nuestro Sistema educativo.

Este cambio de perspectiva y sensibilidad social respecto del fenómeno nos obligaba a cuestionarnos si realmente la violencia había pasado a ser parte integrante de la realidad cotidiana de nuestros centros escolares, o si estábamos simplemente ante una circunstancial concatenación de episodios pasajeros de violencia, magnificados por algunos medios de comunicación ávidos de sensacionalismo y capaces de convertir lo anecdótico en cotidiano.

Ciertamente era difícil por aquel entonces responder a la pregunta de si se había incrementado la violencia en nuestras escuelas, por cuanto no disponíamos de estadísticas fiables sobre los episodios violentos acaecidos en las mismas antes y a finales de los años 90. No hay que olvidar a este respecto que en épocas anteriores el silencio y la ocultación de información eran la forma habitual de tratar este tipo de situaciones conflictivas que cuestionaban el orden establecido por el sistema político imperante. No obstante, si hacíamos caso de lo que apuntaban los numerosos análisis, reflexiones y comentarios que todo tipo de expertos y conocedores de la materia formulaban en los artículos de opinión que continuamente aparecían en los medios de comunicación, y además tomábamos en consideración la experiencia de trabajo de esta Institución en el área educativa, podríamos aventurar alguna respuesta a la cuestión antes formulada.

Así, nos atrevimos a manifestar que la violencia en las escuelas, como fenómeno estructural o cotidiano y no meramente anecdótico, ciertamente había experimentado un incremento en los últimos años respecto

de la situación habida en épocas precedentes. No obstante, la incidencia real de la violencia en nuestros centros docentes no alcanzaba todavía la importancia o la gravedad con que, de forma harto alarmista, estaba siendo presentada por algunos medios de comunicación y percibida por una parte de nuestra sociedad. Por tanto, partíamos de la consideración de que, si bien la violencia escolar no representaba aún un problema alarmante en nuestro Sistema educativo, sí era evidente que se estaba produciendo una paulatina incorporación de los episodios de violencia y conflictividad escolar a la cotidianidad de nuestros centros docentes, que debería llamarnos a todos a la reflexión y la preocupación.

Sentado lo cual, estábamos convencidos a finales de los 90 que esa violencia en las escuelas, a la par que se había incrementado cuantitativamente, también parecía haber evolucionado cualitativamente en un doble sentido: por un lado, porque se sucedían unos actos de violencia que revestían mayor gravedad que los que sucedían anteriormente o, cuando menos, alcanzaban mayor trascendencia social; y, por otro lado, porque se había pasado de una violencia escolar predominantemente institucional –docentes que utilizaban la violencia con los alumnos como supuesto sistema pedagógico– a una violencia fundamentalmente antiinstitucional o antisistema –agresiones entre alumnos, agresiones de alumnos a docentes, agresiones de padres de alumnos a docentes y vandalismo contra bienes e instalaciones educativas–.

Por tanto, no podíamos negar que estábamos asistiendo a una evolución en la violencia escolar que había pasado de una etapa en la que la fuerza era utilizada únicamente, o principalmente, por el propio Sistema educativo, con los alumnos como principales destinatarios o víctimas de la misma, a una etapa en la que la violencia era ejercida primordialmente por los alumnos o sus familias, y las víctimas pasaban a ser los docentes, los demás alumnos o las infraestructuras educativas.

Otra cuestión que también nos planteamos en 1999 fue la de si el incremento de la violencia en las escuelas debía ser considerado un fenómeno específicamente educativo o si, por el contrario, era un fenómeno generalizado en la sociedad. A ese respecto nuestra opinión fue –y la seguimos manteniendo en la actualidad– 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 la violencia de su entorno.

El siguiente asunto que analizamos por aquellas fechas fue cuáles eran los niveles educativos más afectados por este incremento de la conflictividad escolar que denunciábamos, y que nos serviría como primer paso para un somero estudio sobre las causas y posibles soluciones a este problema.

Por lo que se refiere a la determinación de cuáles eran los niveles educativos en los que se detectaba un mayor incremento de la violencia, partíamos de la consideración de que la conflictividad escolar no es patrimonio de un nivel escolar determinado, sino que es un fenómeno que se da en todo el proceso educativo. No obstante, parecía existir una mayoritaria coincidencia entre los expertos a la hora de considerar que eran los niveles de la Educación Secundaria Obligatoria –entre los doce y los dieciséis años de edad– los que concentraban un mayor índice de casos de violencia y un porcentaje más elevado de problemas de convivencia.

Esta coincidencia en la identificación, entre la entonces nueva Educación Secundaria Obligatoria y el incremento de la conflictividad escolar, parecía responder a la constatación de una realidad fáctica cada vez

más evidente y no a una cuestión política o a una toma de posición crítica frente a la reforma educativa en marcha. Por este motivo, consideramos que el público reconocimiento de esta realidad no debía ser utilizado como un instrumento para el cuestionamiento político o partidista de la reforma educativa, sino como la fijación de una premisa de trabajo a partir de la cual poder avanzar en la determinación de las causas que provocan esa identificación entre Educación Secundaria Obligatoria y violencia, y en la búsqueda de soluciones a la misma.

Por lo que se refiere a las posibles causas de esta identificación, nuestro criterio era que la extensión de la escolaridad obligatoria hasta los dieciséis años y la anticipación en la edad de incorporación de los alumnos a los institutos, podrían ser dos de los factores que incidían de forma más relevante en el incremento de la conflictividad escolar detectado en este nivel educativo.

En cuanto a la prolongación de la escolarización obligatoria hasta los 16 años, es notorio que se trataba de una medida que provocaba que un número significativo de alumnos, que antes abandonaban el Sistema educativo al cumplir los 14 años, se veían ahora forzados a permanecer, contra su voluntad y sus deseos, dos años más escolarizados. Estos alumnos forzosos suponen, por su condición de tales, un elemento de distorsión en la normal convivencia escolar y un factor de deterioro en la calidad de la docencia impartida, ya que suelen presentar actitudes de rechazo hacia el Sistema educativo, que ocasionalmente se traducen en conductas agresivas hacia el profesorado y sus propios compañeros, y en comportamientos inadecuados en clase que impiden un normal desarrollo de la docencia, perjudicando el proceso de aprendizaje de los restantes alumnos.

Y por otro, la incorporación de los alumnos a los institutos a los 12 años de edad, supuso la entrada en estos centros de unos alumnos cuya corta edad provocaba la aparición de problemas antes inexistentes en los mismos. Así, por ejemplo, surgió la necesidad de implantar medidas de control y vigilancia que evitaran la salida del recinto escolar de estos alumnos durante la jornada escolar, lo que daba origen a conflictos con los alumnos de mayor edad que se mostraban reacios a este tipo de controles. Además, al tratarse de menores que estaban aún en pleno período de adquisición de hábitos y comportamientos sociales, se veían fuertemente influenciados por las condiciones de su entorno social y educativo, siendo así que este entorno en los institutos se encontraban mucho menos sujeto a control y supervisión que en los colegios, lo que incrementaba sustancialmente las posibilidades de que estos alumnos recibieran influencias negativas que redundaran en un incremento de su potencial de conflictividad respecto del que presentaban en los colegios.

Junto a estos dos factores, que afectaban directamente a los alumnos, e incidían en el incremento de la conflictividad en los institutos, existía otro factor, referido en este caso al personal docente, y que si bien no se podía afirmar que contribuyera directamente al incremento de esta conflictividad, sí es evidente que cuanto menos no ayudaba a mitigarla o corregirla. Nos referimos a la escasa e inadecuada preparación del profesorado de Educación Secundaria para afrontar los problemas derivados de la nueva diversidad que ahora existía entre su alumnado.

En efecto, el anterior Sistema educativo propició una separación bastante nítida entre los docentes de la Educación Primaria y los docentes de la Educación Secundaria, inducida en gran medida por la propia diferenciación existente entre el alumnado de cada uno de estos niveles educativos. Así, los maestros de

los colegios de Primaria atendían a un alumnado muy heterogéneo, en el que se mezclaban los alumnos con verdaderos deseos de estudiar junto a aquellos que únicamente cumplían una obligación legal. Esta diversidad obligaba a los docentes a contar con una mayor preparación pedagógica que les permitía afrontar con algunas garantías los diversos problemas convivenciales que se sucedían en los centros.

Por contra, en los institutos el alumnado solía tener, generalmente, una mayor homogeneidad, con una mayoritaria buena disposición hacia el estudio, consecuencia lógica de la no obligatoriedad de este nivel educativo que llevaba a renunciar al mismo a aquellos alumnos menos propensos al estudio y, por tanto, potencialmente más conflictivos. Esta homogeneidad y buena disposición se traducían normalmente en una menor conflictividad escolar, que propiciaba la existencia en los institutos de un profesorado más caracterizado por su condición de especialista en la materia impartida que por su nivel de formación pedagógica.

La implantación de la nueva ESO en los institutos, con su correlato de la incorporación a estos centros de un alumnado más joven, más diverso y potencialmente más conflictivo, se encontró con un profesorado muy especializado, con un gran nivel profesional y de conocimientos, pero generalmente poco preparado para afrontar los retos convivenciales y pedagógicos que la nueva realidad socio educativa de estos centros demandaba. Una falta de preparación y formación para abordar y solucionar situaciones conflictivas que, a nuestro juicio, se había convertido en un factor añadido que nos permite comprender el por qué del incremento de la violencia escolar en este nivel educativo a finales de los años 90.

Esta apresurada descripción de algunos de los factores que en nuestro criterio podrían estar incidiendo en el hecho de que existiera una aparente relación entre el incremento de la violencia en los institutos y la implantación de la nueva ESO, podría llevar a concluir que la solución obvia para este problema pasaría por la supresión o modificación de la ESO, es decir, por una reforma de la reforma.

No obstante, a pesar de manifestar nuestro total respeto por quienes postulaban por un replanteamiento en profundidad de la reforma educativa, no era la posición que defendía nuestra Institución, que más bien abogaba por un perfeccionamiento de la misma y, sobre todo, por una más acertada implantación de sus diferentes aspectos.

En nuestra opinión, la extensión de la escolarización hasta los 16 años de edad propiciada por la ordenación del Sistema educativo que se acababa de llevar a efecto supuso una conquista social a la que, de ninguna manera, debíamos renunciar. Del mismo modo, creemos que la impartición de la Educación Secundaria, en su integridad, en los institutos fue una decisión acertada y, sobre todo, lógica a la vista del nuevo diseño de este nivel educativo.

Por tanto, no considerábamos que la solución a los problemas derivados del incremento de la conflictividad escolar en los institutos debiera venir de una modificación de la filosofía básica de la LOGSE en lo que se refiere a la regulación de la Enseñanza Secundaria Obligatoria y su impartición en los institutos, sino que, por el contrario, creíamos, y seguimos haciéndolo, que esta solución debía venir de una sustancial mejora e incremento en el conjunto de medios personales y materiales puestos a disposición de los centros de Educación Secundaria, con el fin de permitirles impartir una docencia realmente de calidad, en el marco de una educación personalizada.

Un incremento en los medios personales y materiales de los centros, que debe llevar aparejado además una sustancial mejora en el nivel de formación y preparación pedagógica del profesorado de

Educación Secundaria. En efecto, para atajar la creciente violencia en las aulas de nuestros institutos que se estaba produciendo era preciso cambiar radicalmente la preparación del profesorado, potenciando la adquisición por el mismo de mayores recursos pedagógicos y facilitándoles el acceso a cursos de formación y perfeccionamiento en los que se les muestren las técnicas necesarias para afrontar con garantías el reto de una educación basada en la atención a la diversidad y la compensación de las desigualdades entre el alumnado.

Asimismo, resultaría indispensable para luchar contra el fenómeno de la violencia escolar que los institutos contasen con unos departamentos de orientación verdaderamente operativos y funcionales, dotados con un número de profesionales adecuado al volumen real de alumnos que deben atender y a la diversidad de necesidades de los mismos.

En nuestra opinión, las adaptaciones curriculares a los alumnos que lo precisen, la realización de labores de proacción educativa con los alumnos más retrasados, la creación de aulas de modificación de conducta y la potenciación de las actividades extraescolares, son ejemplos de otros instrumentos educativos especialmente válidos para luchar contra esta violencia escolar que parecía estar asentándose en nuestros institutos.

Todo ello sin olvidar que la preconizada autonomía de los centros docentes debía tener también su reflejo en este ámbito, para lo cual planteamos que sería conveniente que se articulasen unas normas de convivencia para los mismos basadas en la participación de todos los miembros de la comunidad educativa en el proceso de adopción de las decisiones necesarias ante las situaciones de conflictividad escolar que pudiesen surgir. Unas normas de convivencia que, garantizando la necesaria seguridad jurídica, posibilitasen una aplicación flexible de las medidas disciplinarias por parte de los órganos competentes de cada centro docente, atendiendo a las particularidades de su realidad socio-educativa y de su entorno.

En este contexto, se procedió a la aprobación y puesta en práctica del Decreto 85/1999, de 6 de abril⁶⁷, que regula los derechos y deberes del alumnado y las correspondientes normas de convivencia en los centros docentes.

La aprobación de esta normativa era una consecuencia directa de las reiteradas protestas de la comunidad educativa por la escasa eficacia de la normativa vigente anteriormente, cuyo principal defecto no era precisamente las sanciones previstas para las conductas que rompían la convivencia, sino la lentitud del procedimiento previsto para hacer efectivas dichas sanciones. Una lentitud que muchas veces determinaba la inutilidad de las sanciones impuestas al concluir el curso antes de poder hacerlas efectivas, lo que creaba una sensación de impunidad entre el alumnado. Asimismo, esta lentitud daba lugar con frecuencia a situaciones conflictivas en los centros docentes al obligar a convivir durante cierto tiempo a las víctimas de actos violentos con los autores de los mismos por el retraso en la aplicación a éstos de las medidas sancionadoras correspondientes. Y, una lentitud, por último, que siempre restaba valor ejemplarizador a la medida sancionadora al dilatar su eficacia en el tiempo hasta una fecha en que muchos alumnos —a veces hasta el propio infractor— habían olvidado las razones de su imposición.

⁶⁷ Decreto 85/1999, de 6 de abril, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y las correspondientes normas de convivencia en los centros docentes públicos y privados concertados no universitarios. (BOJA nº 48, de 4 de abril de 1999).

Ante esta situación, la nueva normativa que establecía las reglas de convivencia en la comunidad educativa, se nos presentaba como un instrumento ágil y adaptado a la nueva realidad de los centros docentes andaluces, que podía estar llamada a convertirse en el arma más eficaz para hacer frente a este proceso de incremento de la violencia en las aulas que se detecta en nuestro Sistema educativo a finales de los años 90. No obstante, se trataba de un instrumento que debía ser utilizado con mesura y moderación, ya que una utilización abusiva de las posibilidades disciplinarias que establecía el nuevo código de derechos y deberes del alumnado podía llevarnos a cambiar la violencia antisistema que se pretendía combatir por una violencia institucional, en la que el alumno pasase de representar el papel de víctima, a ostentar, como en épocas pretéritas, el papel de víctima.

En este sentido, realizamos una llamada de atención ante la repentina avalancha de expulsiones y sanciones a alumnos que parecía estar produciéndose en algunos centros docentes andaluces, y que vendría a poner de manifiesto la proliferación de casos en los que se producía un uso abusivo de las medidas disciplinarias previstas en aquel nuevo Decreto. Tan censurable es la pasividad y la sensación de impotencia que se daba antes en muchos centros docentes frente a conductas antisociales, como la excesiva rigurosidad y la sensación de intolerancia que parecía detectarse en algunos centros de enseñanza andaluces.

De ningún modo resulta aceptable que se pretenda afrontar el problema de la violencia o conflictividad en las aulas con la adopción de medidas únicamente disciplinarias, entendíamos entonces y lo entendemos ahora que es imperativo combinar firmeza en el mantenimiento de las reglas convivenciales, con la flexibilidad en la atención a los alumnos conflictivos. La comunidad educativa debía apostar por aquellas medidas que priorizaban la búsqueda de soluciones a los problemas que estaban en el origen de la conducta antisocial de algunos alumnos, antes que optar por soluciones simplistas basadas únicamente en la represión de tales conductas.

Por consiguiente, pusimos de manifiesto en distintos foros e hicimos pública nuestra convicción de que el incremento de la violencia en las escuelas andaluzas que tuvo su punto álgido en 1999, con ser un hecho cada vez menos discutible a la vista de los acontecimientos que se estaban sucediendo en las mismas, no debía ser magnificado hasta el punto de llevarnos a cuestionar el mantenimiento de ciertas políticas educativas que estaban propiciando avances sociales y educativos muy significativos y, en algunos aspectos, incluso históricos. Pero, a la vez, este problema no debía ser minimizado obviando la necesidad de introducir importantes y urgentes mejoras en la realidad personal y material de nuestros centros docentes, como instrumentos indispensables para garantizar un nivel mínimo de convivencia en las aulas y la impartición en las mismas de una enseñanza verdaderamente de calidad.

La situación que describimos se prolongó en los primeros años de la década del 2000. La conflictividad que se detectaba en los centros docentes andaluces y, en particular, los esporádicos episodios de violencia que se producían en el seno de la comunidad educativa, pasaron a convertirse en unos de los principales elementos de debate y controversia en los medios de comunicación y en un motivo de alarma para muchas familias y de preocupación para la sociedad andaluza en general. Un especial protagonismo otorgaban los medios de comunicación a este asunto, que en muchas ocasiones divulgaban de forma alarmista y reiterativa cualquier suceso que alterara la paz educativa por poco relevante que fuese.

Lógicamente esta especial sensibilidad social que se había suscitado en torno a los problemas de convivencia dentro de los centros docentes, tuvo su correlato en el seno de la propia comunidad educativa y

era uno de los elementos que contribuían a que se detectase un significativo incremento en el número de expedientes disciplinarios incoados por las comisiones de convivencia de los centros docentes.

Por otro lado, la alarma social ante los episodios de violencia escolar y la correspondiente presión popular para que se restaurara el clima de convivencia en las aulas, tuvo su lógica traslación en la comunidad educativa, donde se incrementaron los partidarios de las políticas de dureza a la hora de corregir las actuaciones infractoras y las conductas disruptivas de los alumnos. Esto tuvo como consecuencia un aumento, tanto en el número de conductas denunciadas ante las comisiones de convivencia, como en el número e importancia de las correcciones impuestas por las mismas.

En la conjunción de estos tres elementos: incremento de situaciones conflictivas, nuevo y más ágil procedimiento disciplinario, y la alarma social alentada por los medios de comunicación, debíamos buscar la razón de ser y la justificación del aumento experimentado por las actuaciones de corte disciplinario en los centros docentes andaluces. Un incremento que, como no podía ser menos, tenía su correlato en las quejas recibidas en esta Institución con tal motivo.

Ante denuncias puntuales relacionadas con la aplicación por los centros docentes de medidas correctoras, nuestra Institución hubo de limitar su intervención, en primer lugar, a comprobar que se habían seguido los cauces formalmente previstos para el ejercicio de la potestad disciplinaria docente, de forma que en ningún momento se hubieran originado situaciones de indefensión para los alumnos sancionados; y, en segundo lugar, a velar porque las correcciones impuestas tuvieran realmente el carácter educativo y recuperador que exigía la normativa vigente.

No obstante, hicimos un llamamiento a la comunidad educativa a fin de que se utilizaran con prudencia y mesura las posibilidades disciplinarias que la entonces normativa otorgaba a las comisiones de convivencia de los centros docentes, evitando decisiones precipitadas o excesivamente rigoristas que puedan ocasionar graves perjuicios a los alumnos afectados en su desarrollo personal y formativo sin contribuir realmente a una mejora en la conducta de los mismos o en la convivencia de los centros.

En este sentido, nos preocupaban las denuncias que se nos hacían llegar sobre la proclividad de algunas comisiones de convivencia a imponer medidas correctoras especialmente graves a algunos alumnos con la pretensión de que las mismas resultaron ejemplarizantes y disuasorias para el resto de los miembros de este sector de la comunidad educativa. Este tipo de actuaciones, que no toman en consideración el carácter personalista e individual que deben tener tanto las conductas a sancionar como las correcciones impuestas, pueden ocasionar graves e injustificados perjuicios para el futuro educativo y personal de aquellos alumnos que se ven obligados a ejercer el papel de “víctimas propiciatorias” en las mismas, además de poner en tela de juicio la propia justicia del sistema convivencial.

Asimismo, nos parecía preocupante la excesiva facilidad con que en algunos centros docentes optaban por la aplicación de medidas correctoras consistentes en la privación a los alumnos del derecho de asistencia a clase o al centro, por las graves consecuencias que estas medidas pudieran tener para el desarrollo del proceso formativo del alumno. Y, sobre todo, nos preocupaba que algunos centros docentes pudieran estar utilizando en ocasiones las posibilidades correctoras estipuladas en la vigente normativa, no con un ánimo educativo y recuperatorio, sino para forzar la salida de los mismos de aquellos alumnos que consideraran más conflictivos.

Para ilustrar nuestra argumentación traemos a colación una de las quejas tramitadas en el año 2000⁶⁸ representativa del tipo de situaciones que se estaban dando en los centros docentes en relación con los problemas de convivencia porque ejemplifica el tipo de errores que cometían las comisiones de convivencia al tramitar los expedientes disciplinarios.

Unos errores de procedimiento, que siendo fáciles de evitar con un mínimo de cuidado en las formas, podían originar, como en el presente caso, que todo el expediente quedara viciado de nulidad y tuviera efectos contrarios a los pretendidos de cara a la corrección de la conducta indebida del alumno y el mantenimiento del clima de convivencia en el centro. También el presente caso es muy representativo de las situaciones de grave conflictividad que estaban padeciendo algunos centros docentes andaluces como consecuencia de las conductas disruptivas y, a menudo, violentas, que algunos alumnos presentaban.

La queja se inicia por el tutor de un alumno escolarizado en un instituto ubicado en la provincia de Cádiz, que denunciaba que el menor había sido objeto de tres expulsiones por parte del centro docente que sumaban un total de 58 días hábiles o lectivos, durante los cuales no acudió el menor al centro. Ante esta situación, el interesado se planteaba, con razón, cómo podía contribuir a la mejora del proceso educativo de su nieto que preconizaba el citado Decreto 85/1999, al establecer los principios generales de las correcciones, los 58 días hábiles de expulsión del instituto de Enseñanza Secundaria Obligatoria, privándole de su derecho a la escolarización obligatoria.

Al mismo tiempo, denunciaba las infracciones legales cometidas en la actuación del instituto antes citado, al estimar que el procedimiento seguido adolecía de una serie de defectos formales que lo viciaban de nulidad, tales como no darle audiencia alguna en el expediente sancionador, no habersele notificado la incoación del expediente sancionador, ni especificarse en el escrito de comunicación cuál era la conducta que se le imputaba, ni a qué fecha concreta se referían los hechos merecedores de una sanción tan grave como la que se le imponía, ni tampoco especificarse si los días de expulsión eran hábiles o naturales, y para colmo, –señalaba– en la tercera expulsión ni tan siquiera se indicaba plazo para alegar o para interponer recurso, ni se había notificado fehacientemente.

Tras una ardua tramitación del expediente de queja, la entonces Delegación Provincial de Educación nos indicó que se habían celebrado reuniones con el tutor del alumno y con los miembros del equipo educativo y orientador del centro docente, a resultas de las cuales, el alumno estaba asistiendo al centro con normalidad y se había puesto en funcionamiento una reorganización metodológica y organizativa de los recursos humanos y materiales con que contaba el centro para atender de la mejor manera posible al citado alumno, que presentaba una serie de trastornos graves de conducta en su comportamiento.

Estas medidas, no obstante, fueron puestas en cuestión por el reclamante, el cual señaló que desde que se inició la tramitación de la queja se habían producido cuatro expulsiones más, por lo que el número total de días lectivos expulsados del alumno se elevaba ya a 88, sin que dichas decisiones se hubieran adoptado respetando los cauces legales pertinentes, y sin que se hubieran adoptado con el alumno medidas de proacción educativa alternativas o complementarias a las medidas puramente disciplinarias.

68 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 00/306. "Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz 2000". <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/919>

Por lo que se refería al trámite procedimental seguido para las expulsiones, aunque en todas las comunicaciones se indicaba que las medidas correctoras consistían en la suspensión del derecho de asistencia a clase, era obvio que en todos los casos se trataba de la sanción de suspensión del derecho de asistencia al centro que previene el artículo 38.1.e) del Decreto citado, puesto que todas ellas superaban el máximo de tres días lectivos que estipula el artículo 35.1 del mismo texto legal. Y el artículo 40.1, párrafo segundo, especificaba que cuando la corrección a imponer sea la suspensión del derecho de asistencia al centro, y el alumno o alumna sea menor de edad, «se dará audiencia a sus representantes legales». Se entiende obviamente («corrección a imponer») que dicha audiencia será previa a la adopción del acuerdo definitivo de imposición de la sanción, e independiente de la comunicación a los representantes legales del alumno de la corrección impuesta que exige el artículo 40, en su apartado segundo.

Pues bien, pudimos constatar que este trámite de audiencia se había obviado en todos los supuestos analizados.

Por otro lado, valorando también estas correcciones desde un punto de vista pedagógico, no pudimos por menos que manifestar nuestra sorpresa por las mismas, ya que sumadas en su conjunto arrojaban la cifra mínima de 88 días de ausencia del alumno al centro, lo cual conllevaba en la práctica la pérdida del curso por el alumno a cualquier efecto formativo.

Podíamos entender que en un primer caso, y ante la gravedad de la conducta del alumno, se optara por aplicar la corrección prevista en el artículo 38.1.e) en su grado máximo (29 días) con idea, por un lado, de sancionar con firmeza la actuación del alumno, y por otro lado, evitar las consecuencias que conllevaría un cambio de centro, ofreciéndole una nueva oportunidad al mismo.

Esta decisión podría entenderse como pedagógica e incluso acertada. No obstante, esta apreciación favorable decaía cuando comprobábamos que esta misma sanción se repitió por dos veces más en el mismo curso, y por periodos incluso superiores a la anterior, ya que no podía reputarse como pedagógica una medida disciplinaria que conllevaba de hecho una práctica desescolarización del alumno, sin que la misma llevase aparejada el cambio de centro del menor, una vez constatada la incapacidad del mismo para adaptarse a la convivencia exigible en un entorno docente.

Aún más paradójico resultaba este hecho cuando conocimos que finalmente el consejo escolar había acordado iniciar un proceso de cambio de centro del alumno. Decisión que se adoptaba cuando ya el curso estaba concluso y resultaba evidente que el alumno no había tenido posibilidad alguna de obtener aprovechamiento académico del mismo.

A este respecto, debemos señalar que, entre la documentación que obraba en nuestro poder, constaba una relación de las conductas gravemente perjudiciales para la convivencia que había tenido el alumno durante el curso. Examinada esta relación parecía evidente que nos encontrábamos ante una suma de casos de grave indisciplina y reiteración de conductas disruptivas, que eran claramente merecedoras de la imposición de serias medidas correctoras por parte del centro.

No obstante, seguíamos preguntándonos por la lógica de mantener al alumno escolarizado (formalmente) en el centro, cuando a la vez se imponían al mismo sucesivas medidas correctoras que derivaban en una desescolarización de hecho, sin que por otro lado existiera constancia de que paralelamente se estuviesen

realizando acciones de proacción con el mismo, debidamente planificadas y coordinadas con los tutores del menor, a fin de corregir estas conductas.

Por ello, recomendamos a la Administración educativa que realizara una investigación en profundidad de la actuación seguida por el centro educativo con este alumno y nos informara de los resultados de la misma.

Dando cumplimiento a nuestra Recomendación, la investigación se realizó, y pudo constatarse que se habían incumplido en el procedimiento de imposición de la sanción varios trámites indispensables como son el de alegaciones y el de notificación a los representantes legales del alumno. Y ante las sucesivas conductas disruptivas del alumno, se había acordado el cambio de centro docente.

Otro ejemplo de un uso excesivo de las posibilidades de sanción al alumno que estaban realizando algunos centros docentes lo encontramos en el caso suscitado por la madre de un alumno afectado con una discapacidad de un 60 por 100, y escolarizado en un programa de garantía social impartido en un instituto de Sevilla, que nos trasladaba su disconformidad con la sanción disciplinaria que le había sido impuesta a su hijo⁶⁹. El menor venía siendo objeto de continuas provocaciones e insultos por parte de otro compañero de clase sin que el personal docente adoptase medida alguna para su protección pese a conocer tal situación, razón por la cual, con ocasión de ser víctima de una nueva burla, el hijo de la denunciante había reaccionado de forma muy violenta agrediendo con una silla a su compañero de clase. Ante ello, fue inmediatamente convocada al centro donde le informaron de lo ocurrido y le manifestaron que debía llevarse a su hijo del instituto, aconsejándole que se pusiese en contacto con la Delegación Provincial para que le encontrasen cuanto antes un nuevo centro para el menor, lo que así hizo, indicándole en la Delegación que esperara mientras se encontraba un nuevo centro para el alumno.

Transcurrido más de un mes –tiempo durante el cual el alumno permaneció en su casa– se le comunicó por la Delegación Provincial que no existían plazas vacantes en ningún otro centro y que debía volver a llevar al menor al instituto en que estaba formalmente escolarizado, ya que la Administración entendía que la expulsión verbal del alumno por parte del centro había sido totalmente irregular.

Atendiendo a esta sugerencia la interesada volvió a llevar a su hijo al centro, encontrándose con la sorpresa de que le comunicaron que, dado que la expulsión anterior no había sido reglamentaria, procedían a expulsar de nuevo al alumno por aquellos hechos y por un periodo de 15 días. Periodo que, al terminar justo el día antes de iniciarse las vacaciones de navidad, suponía de hecho retrasar casi otro mes más la incorporación a clase del alumno.

La Delegación Provincial de Educación y Ciencia de Sevilla informó que el alumno se encontraba escolarizado en un nuevo instituto, asistiendo al centro con regularidad. Aunque el problema se solucionó, entendíamos que la actuación del instituto no había sido correcta, por cuanto que, tal y como denunciaba la interesada, y como del propio informe se confirmaba, en realidad a su hijo se le aplicó “de hecho” una medida disciplinaria sin incoar el preceptivo expediente disciplinario, trámite que posteriormente sí se formalizó por el centro, lo que implicó, para sorpresa de todos, la adopción de una segunda sanción al alumno por los mismos hechos.

69 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 00/372. “Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz 2011”. <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/886>

Como la actuación del instituto no había sido correcta, consideramos que la Delegación Provincial de Educación debió haber intervenido ante los órganos directivos del instituto poniéndoles, al menos, de manifiesto su desafortunada y poco ajustada a derecho actuación en el caso de este alumno, para que hechos como estos no volvieran a producirse.

Pues bien, a la par que se iba tomando conciencia del problema de la conflictividad escolar en las aulas, se iban publicando distintos estudios, informes y análisis sobre el asunto, e íbamos conociendo algunas estadísticas en torno a esta realidad.

Así, una de las primeras investigaciones a nivel nacional, como ya se ha puesto de relieve en el capítulo 2, fue realizada por la Defensoría del Pueblo Estatal y quedó plasmada en su informe titulado “*Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria*”. En dicha investigación se cifraba en un 33,8 por 100 el porcentaje de alumnos que han padecido alguna situación conflictiva de carácter leve, cifra que un estudio de 2003 del Instituto de Evaluación y Asesoramiento Educativo (IDEA) elevaba hasta el 49 por 100 del total del alumnado.

Estos datos, pese a su carácter parcial al contemplar sólo la conflictividad entre los propios alumnos, reflejaban de forma clara la importancia y extensión del problema. Si a estos datos añadiéramos los referidos a situaciones de conflictividad menor entre docentes y alumnos o padres de alumnos –no cuantificados-, las cifras totales podrían resultar aún más elevadas.

Por todo ello, y con independencia de las reflexiones y consideraciones recogidas en los Informes anuales, además de nuestra intervención en las quejas que recibíamos sobre el asunto, también realizamos un llamamiento expreso a las autoridades educativas para que no postergaran más la adopción de medidas concretas que permitieran atajar este problema emergente, del que ya nadie dudaba de su existencia.

Paralelamente el número de quejas que se recibían en la Institución sobre conflictividad escolar se iba incrementando, y en algunas de ellas se dejaban entrever supuestos de acoso escolar entre iguales. No obstante, las demandas que se nos formulaban por los ciudadanos se centraban principalmente en disconformidades con los procedimientos disciplinarios incoados a los presuntos agresores, quedando la víctima relegada a un segundo plano.

4.1.2. La conflictividad escolar, un nuevo reto para el Sistema educativo.

En el año 2004, ya hubimos de concluir que la conflictividad en los centros docentes había dejado de ser un mero problema emergente para convertirse en uno de los principales retos del por entonces Sistema educativo. Y ello era así por cuanto rara era la semana en que no aparecían en los medios de comunicación noticias relacionadas con algún caso de violencia o acoso escolar en un centro docente. Paralelamente seguían aumentando las quejas recibidas en esta Institución denunciando situaciones de conflictividad en centros andaluces, remitidas, tanto por alumnos o padres, como por los propios docentes. De igual modo estaban proliferando todo tipo de estudios, análisis, investigaciones y estadísticas sobre la violencia escolar, el “bullying” o la conflictividad en el Sistema educativo, cuyos resultados y conclusiones obtenían amplia cobertura en los medios de comunicación.

En aquel momento –año 2004– decir que los problemas de convivencia en los centros docentes estaban generando alarma social, sería quedarnos cortos, quizás habría que empezar a hablar de auténtica psicosis social en relación con este tema.

Hablábamos de psicosis por cuanto la proliferación de denuncias públicas sobre situaciones violentas o de acoso escolar en los centros docentes andaluces, que tanta alarma social provocaban, no implicaba que hubiera surgido una realidad nueva en nuestros colegios e institutos que repentinamente habrían pasado a ser lugares violentos y conflictivos, cuando antes eran remansos de paz y concordia. Muy al contrario, la conflictividad, la violencia y el acoso escolar han existido siempre y han sido parte inseparable de la realidad de nuestros centros escolares desde que los mismos existen. Lo que sí había cambiado, sin lugar a duda en los últimos años, fue la percepción social acerca de este fenómeno, al que ya no se considera normal ni aceptable.

Asistíamos al surgimiento de una nueva conciencia social que, al igual que ha ocurrido con la violencia de género, ya no acepta, ni permite, ni justifica unas conductas que, lejos de ser naturales o irrelevantes, constituyen claramente una forma de maltrato.

A diferencia de lo que ocurría anteriormente estas realidades empezaban a ser conocidas por la ciudadanía y, como consecuencia de ello, surgía una conciencia social nueva que valoraba la violencia y el acoso escolar como formas de maltrato y exigía de los poderes públicos soluciones que garantizaran una adecuada convivencia en las aulas. Es esta nueva conciencia o sensibilidad social la que determina que situaciones, que antes existían pero pasaban desapercibidas, fuesen entonces –y lo continúan siendo actualmente– objeto de pública denuncia y generación de una gran alarma y controversia ciudadana de la que los medios de comunicación se hacían cumplido eco.

Pero debíamos cuestionarnos si la conflictividad escolar que existía en 2004 era igual que la que existía anteriormente o si la misma, como parecía pensar la mayoría de la ciudadanía, estaba experimentando un crecimiento preocupante que pondría de manifiesto graves problemas de fondo en nuestro Sistema educativo y social, y exigiría de medidas excepcionales para atajarlos.

Ciertamente era muy difícil responder a esta cuestión, y ello por cuanto el interés por este tema de la sociedad en general, y de los investigadores o estudiosos en particular, era tan reciente en el tiempo, que prácticamente no existían datos contrastados sobre cuál podía ser la incidencia de este problema en épocas anteriores, lo que nos impide establecer comparaciones fiables.

En todo caso, si tuviéramos que pronunciarnos al respecto partiendo de los datos y las informaciones que nos reportaban las quejas recibidas y los estudios existentes, entre ellos el del Defensor del Pueblo ya mencionado, nos atreveríamos a aventurar que los casos extremos de conflictividad escolar –violencia grave y acoso reiterado– no habían experimentado un aumento significativo en los últimos años. Lo que sí parecía estar aumentando es la gravedad de algunas de estas conductas –violencia extrema o acoso con ensañamiento– y, sobre todo, lo que podríamos denominar la conflictividad de baja o media intensidad. Es decir, aquellas conductas que, sin revestir especial gravedad por sí mismas, impiden la normal convivencia en los centros docentes: insultos, indisciplina, falta de respeto al profesorado y a los compañeros, desobediencia, pequeños hurtos, deterioro de las instalaciones o el material escolar, etc.

Asunto diferente, y que nos preocupaba especialmente, era que el incremento que sí se estaba produciendo en los niveles de conflictividad de media o baja intensidad en nuestros centros docentes, no estaba

recibiendo la atención que debería, ni por parte de la sociedad en general, ni por los poderes públicos en particular.

A este respecto, y por lo que a los poderes públicos se refiere, debemos decir que la situación había evolucionado rápida y positivamente en los últimos años. Así, tras un periodo en que las denuncias sobre este problema, provenientes tanto de la propia comunidad educativa como de esta Institución, sólo merecían la descalificación y el reproche de alarmismo por parte de las autoridades educativas, tal como aconteció en los años 1999 y 2000, posteriormente asistimos a la continua presentación de todo tipo de planes e iniciativas por parte de las autoridades educativas con la convivencia escolar como objetivo de las mismas.

En este sentido, el Plan Andaluz para la Cultura de Paz y No Violencia, materializado a través de los proyectos “Escuela: Espacio de Paz”, supuso un paso importante en el proceso de creciente intervención de las autoridades educativas en los problemas convivenciales de los centros andaluces. No obstante, este Plan y los proyectos que lo materializan inciden fundamentalmente en el ámbito de la formación en valores, incluyendo conceptos y valores tales como la tolerancia y la paz entre los aspectos que deben ser tratados transversalmente en los currículos educativos y fomentados entre el alumnado.

Sin restar la importancia y la efectividad de este tipo de actuaciones, por otro lado tan necesarias, no podíamos dejar de resaltar que los resultados de estas medidas sólo se perciben a medio o largo plazo. Asimismo, dichas de medidas, aunque mejoren las habilidades sociales de muchos alumnos y su capacidad de relacionarse pacíficamente y solucionar sus conflictos de forma adecuada, no van a impedir que sigan existiendo alumnos conflictivos en los centros o que se produzcan en los mismos situaciones de ruptura de la convivencia. Por ello, esta Institución abogó por el establecimiento de medidas que puedan resultar efectivas a corto plazo y fuesen capaces de solventar los conflictos puntuales de convivencia que pudieran darse en cualquier centro docente, sin necesidad de tener que acudir exclusivamente a la aplicación sistemática de actuaciones sancionadoras o correctivas por parte de las comisiones de convivencia, que en muchos casos se estaban demostrando inútiles para solventar estos problemas, tal como se ponía de manifiesto en la tramitación de las quejas que sobre este asunto nos venían formulando los ciudadanos.

En este sentido, una medida que podría resultar especialmente útil para afrontar los conflictos normales de convivencia en los centros docentes sería introducir en los mismos técnicas de mediación como alternativa o complemento a las correcciones o sanciones disciplinarias.

Para ello era necesario enviar a los centros docentes a profesionales especializados en tareas de mediación, con la misión de formar equipos de mediadores compuestos por miembros de la comunidad educativa del propio centro: profesorado, alumnado y padres o madres de alumnos. Serían estos equipos de mediación los que, una vez debidamente preparados, se encargarían de afrontar y resolver los conflictos cotidianos de convivencia que se suceden inevitablemente en los centros docentes como en cualquier otro espacio donde conviven y se relacionan seres humanos.

Combinando las medidas antes propuestas, teníamos el convencimiento de que se podría dar respuesta a dos aspectos esenciales relacionados con la convivencia democrática en el ámbito educativo: por un lado, la necesaria formación de los alumnos en los valores de la convivencia, la tolerancia y la resolución pacífica

de los conflictos y; por otro lado, la dotación a los centros de recursos propios y herramientas eficaces para afrontar los problemas puntuales de convivencia que puedan surgir.

No obstante, estas medidas, por muy útiles que puedan resultar a una mayoría de centros docentes, serían insuficientes para afrontar los problemas concretos y específicos que estaban padeciendo algunos centros docentes cuyos niveles de conflictividad eran anormalmente elevados o soportaban conflictos de especial gravedad. En este tipo de centros, los planes y programas de fomento de valores que solo ofrecen soluciones a medio o largo plazo, resultaban poco útiles. Del mismo modo, la creación y la intervención de equipos de mediadores procedentes del propio centro podía resultar inviable o insuficiente para atajar conflictos convivenciales graves y reiterados.

Por estas razones propugnamos que en aquellos centros que presentaban situaciones de especial conflictividad se debían complementar las medidas ya mencionadas anteriormente, con otras medidas más contundentes, capaces de dar respuesta rápida y eficaz a los problemas planteados.

En este sentido, considerábamos que en las diferentes entonces Delegaciones Provinciales de Educación deberían crearse equipos compuestos por profesionales expertos (inspectores, mediadores, trabajadores sociales, psicólogos) cuya misión sería acudir a aquellos centros que presenten especiales niveles de conflictividad y hacer una evaluación real y específica de los problemas convivenciales que presentan, determinando las posibles causas y proponiendo soluciones y medidas concretas.

La experiencia que habíamos adquirido con la tramitación de un importante número de expedientes de queja relativos a centros con problemas graves de conflictividad escolar nos permitía asegurar que en muchos de estos centros los problemas de convivencia se veían agravados por deficiencias en las formas de organización interna de los propios centros, por errores en los criterios de distribución del alumnado, por una mala práctica en las funciones de tutoría o jefatura de estudios, o por un inadecuado funcionamiento de las comisiones de convivencia.

Existen centros que acogen a un número elevado de alumnos conflictivos, en gran medida como consecuencia de que el centro esté ubicado en una zona con graves problemas sociales. En estos centros resulta lógico esperar que se produzcan índices de conflictividad superiores a los de otros centros ubicados en otras zonas más favorecidas socialmente. No obstante, lo que no parecía tan lógico es que centros ubicados en una misma zona o que escolarizan alumnos de una procedencia social muy parecida presenten índices de conflictividad muy dispares.

Cuando esto ocurre, y ocurría con cierta frecuencia, hay que preguntarse qué está fallando en el centro especialmente conflictivo o qué es lo que está funcionando tan bien en el centro que muestra un buen nivel de convivencia. Estábamos convencidos de que los centros que soportan niveles de conflictividad excesivos debían ser objeto de un análisis externo por parte de expertos, que permitiera poner de manifiesto errores de funcionamiento y proponer buenas prácticas.

En todo caso, y aun contando con una organización excelente y un funcionamiento impecable siempre existirán centros que sean especialmente conflictivos. Y ello ocurrirá sobre todo en los centros ubicados en zonas y barriadas especialmente desfavorecidas, donde el porcentaje de alumnado con necesidades educativas especiales asociadas a sus condiciones sociales suele ser muy elevado y es este alumnado el que, por lo general, presenta mayores índices de conflictividad.

En estos supuestos, en que el problema fundamental radica en el carácter conflictivo del alumnado y éste a su vez está relacionado con las condiciones socioeconómicas de su entorno social y familiar, la única manera de afrontar el reto de la convivencia escolar con ciertas posibilidades de éxito es coordinando la actuación del centro docente con las actuaciones que realizan otros organismos públicos que trabajan con estos alumnos y sus familias, muy particularmente, los servicios sociales dependientes de los Ayuntamientos.

En todo caso, y desde la perspectiva actual, podemos afirmar que no existe un mayor número de acoso escolar en los colegios ubicados en barrios desestructurados, de clase social baja, con niveles altos de pobreza y marginación social, si bien el tipo de conflicto entre iguales tiene unas características diferenciadoras del resto, al predominar las agresiones de tipo físico frente a otro tipo de centros en los que se emplea mayoritariamente acciones de exclusión de la víctima o ataques usando las TIC.

En algunos de los expedientes de queja relativos a problemas de violencia escolar en algún centro docente que tramitamos entre los años 2000 y 2004 nos encontramos con la sorpresa de que los informes evacuados por el centro se limitaban a reseñar que todo el problema se centraba en un grupo de alumnos muy conflictivos por proceder de familias muy problemáticas. Cuando tratábamos de profundizar para conocer cuáles eran los problemas concretos de estos chavales y de sus familias, la respuesta del centro era mostrar su total desconocimiento al respecto o limitarse a mencionar generalidades del tipo “son familias pobres con problemas de drogas y alcohol que no se preocupan por sus hijos”.

Este desconocimiento sobre las circunstancias concretas y reales que llevan a algunos alumnos a mostrarse especialmente conflictivos en un centro es una de las causas que impide que estas situaciones puedan abordarse y solucionarse adecuadamente. Con bastante frecuencia la conflictividad de algunos alumnos tiene una causa concreta y específica relacionada con su entorno social o familiar que, de ser conocida por el centro docente, permitiría mejorar la respuesta a este tipo de comportamientos.

La mayoría de estos alumnos conflictivos y sus familias cuentan con expedientes abiertos en los servicios sociales municipales, que ya 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 conductuales de estos alumnos.

La práctica de muchos centros de recurrir a las expulsiones sistemáticas de los alumnos conflictivos, 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 puede interferir 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.

A nuestro entender, la coordinación de los centros docentes con otros recursos sociales y asistenciales es imprescindible para abordar con rigor los problemas de comportamiento de algunos menores cuya conflictividad está relacionada con problemas en el entorno social y familiar.

Mientras tanto, y aunque la imposición de medidas correctoras por parte de los centros al alumnado que vulneraba las normas de convivencia no era motivo de polémica alguna, ni daba lugar a otras incidencias que las derivadas del normal cumplimiento de la medida por el alumno, en ocasiones, la medida acordada no era aceptada de buen grado por parte del alumno o de sus padres, que cuestionaban la idoneidad de la

misma o el procedimiento seguido para su imposición. En estos casos no era infrecuente que el desacuerdo entre el centro y la familia acabaran residenciándose en esta Institución en forma de queja.

También las quejas ponían de manifiesto la dificultad que existe en ocasiones para compaginar los más estrictos principios de seguridad jurídica, presunción de inocencia y derecho a la defensa, con la informalidad y la celeridad que son la norma habitual en el ejercicio de la potestad disciplinaria por parte de los centros docentes para el mantenimiento de las normas de convivencia.

En efecto, si analizáramos las medidas correctoras impuestas por los centros docentes a sus alumnos a la luz de las garantías y formalidades propias de un proceso sancionador en vía penal o administrativa, habría que concluir que una gran mayoría de estas correcciones se imponían sin respetar de forma estricta el derecho de defensa de los alumnos.

No obstante, antes de llegar a la conclusión de que dichas correcciones serían contrarias a derecho o deberían ser anuladas por causar indefensión, debemos recordar que se trata de medidas educativas y no estrictamente sancionadoras y que los procedimientos a través de los cuales se imponen estas medidas no deben equipararse a un procedimiento sancionador estricto en vía administrativa, ni, menos todavía, a un proceso penal.

La normativa sobre derechos y deberes de los alumnos vigente por aquel entonces, –recordemos el Decreto 85/1999, de 6 de abril– establecía una serie de garantías en los procedimientos correctores hacia los alumnos que trataban de velar por su derecho de defensa, especialmente en aquellos casos en que las medidas correctoras que pudieran corresponderles resulten de especial gravedad para los mismos. Pero lo que no establece esta normativa, ni tan siquiera en relación a la adopción de la medida de cambio de centro, es que el procedimiento de imposición de la medida deba regirse por las normas propias de un proceso penal en cuanto al ejercicio de la acusación y la defensa, o a la práctica de las pruebas.

En un ámbito como el educativo, pretender que cualquier corrección hacia un alumno deba venir precedida de un procedimiento basado en el formalismo y el rigor garantista, resulta poco realista, y de aplicarse convertiría en poco útil cualquier pretensión educativa o correctora, ya que una de sus premisas fundamentales pasa por la inmediatez entre la infracción y la adopción de la corrección.

Sin embargo, esto no resultaba fácil de aceptar para muchos progenitores que se negaban a asumir que a un hijo suyo se le impusiera una medida correctora, por muy educativa que se pretendía la misma, sin un proceso previo en el que se acreditara su culpabilidad más allá de cualquier duda. Muchas de estas familias disconformes con la sanción impuesta a su hijo recurrían en queja ante esta Institución, alegando que ha existido indefensión.

Paralelamente cuando los protagonistas de la conflictividad eran los casos de acoso escolar, las familias de las víctimas solicitaban el auxilio de la Institución ante lo que consideraban incapacidad o desidia del centro educativo para atajar un problema de acoso, sin tener en cuenta los graves perjuicios que estas situaciones estaban provocando en el estado anímico de sus hijos, y su repercusión negativa en su proceso académico.

Tal es el caso de una madre⁷⁰ que manifestaba que su hija, de 16 años y estudiante de 4º de ESO, venía siendo acosada por una compañera del instituto de enseñanza secundaria al que asistía. Comentaba

70 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 04/3737. "Informe del Defensor del Pueblo Andaluz 2004", <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/295>

no entender cómo en un centro con más de 1.000 alumnos y multitud de pabellones y aulas, se diese la coincidencia de que su hija tuviese que compartir aula con su agresora, y que la dirección del centro no atendiese la solicitud de la menor de cambiar de clase.

Al parecer la situación de tensión y acoso que vivía su hija derivaba del año anterior, en el cual se había visto obligada a denunciar a esta compañera por sus constantes amenazas, humillaciones y agresiones. Al tener que compartir clase en el nuevo curso escolar, se había reanudado este acoso, motivo por el cual su hija volvía a casa con bastante frecuencia llorando.

La Delegación Provincial de Educación de Málaga, tras recabar la información oportuna del Servicio de inspección educativa y del propio instituto, ofrecía una versión que contradecía en parte lo manifestado por la interesada, a la vez que resaltaba no existir constancia alguna en la Jefatura de estudios de acoso, amenaza o problema alguno entre las dos alumnas afectadas, ni quejas en el instituto referidas al carácter conflictivo de las mismas.

No obstante lo anterior, y respecto del cambio de clase interesado por la reclamante en su escrito, nos comunicaban que a pesar de no existir constancia alguna de estos acosos, el centro realizó el cambio a primeros de noviembre de 2004, dando cumplimiento a lo solicitado por la reclamante.

También traemos a colación la queja de la madre de un alumno de Educación Secundaria de un instituto de Sevilla⁷¹, en el que denunciaba que su hijo estaba siendo acosado.

Tras mantener nueva comunicación con la interesada, esta vez vía telefónica, nos manifestaba su sorpresa e indignación al conocer que al no haber cumplido el agresor de su hijo los 14 años de edad en el momento de producirse los hechos que dieron lugar a la denuncia, la Fiscalía de Menores, al verificar la inimputabilidad de éste y amparándose en el artículo 3 de la Ley 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, había acordado el archivo de las actuaciones judiciales practicadas, y la remisión de los particulares del caso a la Entidad de protección de menores.

Así, no solamente el menor de 14 años no es imputado por mor de la vigente normativa, sino que además las actuaciones judiciales e incluso policiales quedaban inmediatamente paralizadas, circunstancia que solía suceder en la mayoría de las ocasiones en un estadio muy primario de la investigación policial y de la instrucción judicial. Al suspenderse tales actuaciones, en ocasiones no llega a aclararse si el delito se cometió o no, ni se conoce la culpabilidad o inocencia del menor en los hechos que se le imputan, y su grado de participación en los mismos. De igual modo, esta indeterminación en el hecho delictivo puede conllevar que menores inocentes cuenten con antecedentes, al menos administrativos, por un delito no cometido, e incluso se vean sujetos a la intervención de una entidad de protección de menores sin causa para ello y sin forma de probar su inocencia.

Las consecuencias de esta indeterminación no afectaban solamente al acusado sino también a la víctima, puesto que la falta de resolución sobre la comisión o no del delito impedían que el perjudicado pudiera legalmente ostentar la condición de víctima con las consecuencias inherentes a tal circunstancia.

71 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 04/4179. "Informe del Defensor del Pueblo Andaluz 2004", <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/295>

Por ello, desde esta Institución abogábamos por la necesidad de profundizar en el estudio e interpretación del citado artículo de la Ley de responsabilidad penal del menor, así como por el establecimiento de cauces que permitieran o posibilitaran que las actuaciones policiales y judiciales practicadas con carácter previo a un proceso penal, cuando el acusado es menor de 14 años, se desarrollasen hasta el estadio procesal más avanzado posible sin llegar a afectar al principio de inimputabilidad del menor.

En otras ocasiones, ha sido la propia Institución de oficio quien se ha interesado por los casos de acoso escolar⁷², como sucedió tras tener conocimiento, a través de distintos medios informativos, de las presuntas vejaciones, coacciones y agresiones que dos hermanas de 12 y 15 años de edad, alumnas de un instituto sevillano, venían sufriendo por parte de una compañera y su grupo de amigos.

Según las crónicas periodísticas de referencia, el primer incidente tuvo lugar cuando la menor de ambas fue increpada en el recreo por la otra alumna. La acción fue observada por la hermana de la primera que medió ante la agresora, compañera de su misma clase, a la que advirtió de que pondría los hechos en conocimiento del jefe de estudios. Ante esta advertencia, la agresora la emprendió a golpes con ella, alcanzándola en la cabeza y en la espalda.

Tras denunciar la madre de las menores agredidas los hechos ante el equipo directivo del centro, ésta también fue objeto de la agresividad de la citada alumna, siendo insultada y amenazada en la puerta del centro de Enseñanza Secundaria así como en su propia casa.

La situación, parece ser, llegó a tales extremos que, finalmente, la familia tomó la determinación de sacar a las niñas del instituto, trasladar su residencia fuera de Sevilla y demandar judicialmente a la agresora.

A fin de analizar la actuación de la Administración educativa competente, nos dirigimos a la Delegación Provincial de la Consejería de Educación quien, tras confirmarnos el acoso padecido por las menores, nos comunicaba que la comisión de convivencia del centro impuso a la alumna la corrección de suspensión del derecho de asistencia al centro durante un período de 29 días, a la vez que nos confirmaba que los padres de las menores agredidas habían presentado denuncia ante la Comisaría de Policía y habían pedido la baja en el centro para sus dos hijas.

4.1.3. Necesidad de cuantificar objetivamente la conflictividad escolar en los centros y su nivel de gravedad.

Llegados al año 2006, ya nadie se cuestionaba si realmente existía conflictividad escolar en nuestro Sistema educativo –los datos que lo probaban eran abrumadores-, sino que el debate parecía centrarse ahora en la cuantificación exacta de dicha conflictividad en términos estadísticos y en la determinación precisa del nivel de gravedad que alcanzaba dicha conflictividad.

En este sentido, mostramos nuestra preocupación por la creciente aparición de informaciones en los medios de comunicación ofreciendo los resultados de diversos estudios o investigaciones realizados, al parecer, con el soporte o el respaldo de sindicatos, universidades, ONG, asociaciones u organismos de

72 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 04/4568. "Informe del Defensor del Pueblo Andaluz 2004", <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/295>

toda índole, y que, por la forma en que estaban siendo presentados los datos al público y por la ausencia de una adecuada explicación de los términos y conceptos utilizados, parecían ofrecer un panorama de la realidad de nuestros centros docentes más parecida a la de un escenario bélico que a la de unos espacios destinados a la formación y la educación.

Estudios que con gran profesionalidad ofrecían datos muy relevantes y útiles sobre los problemas de convivencia en nuestros centros docentes, terminaban totalmente desvirtuados al ofrecerse sus conclusiones estadísticas sin diferenciar entre aquellas conductas que pueden incardinarse dentro de lo que denominaríamos la violencia escolar (agresiones físicas, acoso escolar, vandalismo grave, etc.) y aquellas otras situaciones de menor entidad y trascendencia (simple indisciplina, faltas de respeto, desobediencia, etc.) que deberían incluirse dentro del concepto de conflictividad escolar. Al no establecerse diferenciaciones conceptuales claras, se presentó ante la sociedad una imagen de nuestro Sistema educativo que aparte de causar una innecesaria alarma social, no reflejaba con fidelidad la realidad de nuestros centros.

Dado el auge que el asunto estaba adquiriendo, nos parecía urgente que se clarificara de una vez por todas qué debía entenderse por acoso escolar o “bullying” y que se determinara qué conductas englobaba este término, a fin de que dejaran de aparecer informaciones alarmantes basadas en supuestos estudios científicos que, bajo esta denominación, incluyen todo tipo de conductas contrarias a la convivencia, sin atender a la gravedad o reiteración de las mismas.

A este respecto, una de las mejores contribuciones a la hora de centrar el problema y dar al mismo su verdadera dimensión, especialmente por lo que a datos y cifras se refiere, fue otro informe del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, y que bajo el título “*Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006*”, tenía la doble virtualidad de ser, por un lado, un análisis serio y riguroso de la realidad y; por otro lado, ser el primer estudio acerca de este problema que nos permite conocer como ha evolucionado el mismo en los últimos años.

En efecto, recordemos que ya en el año 2000 el Defensor del Pueblo publicó un Informe de igual título, y al que hemos hecho alusión, que constituyó en su momento una auténtica primicia, por cuanto abordaba un problema que, como decíamos, resultaba bastante desconocido por aquellos años y carecía de datos, cifras o estudios que lo avalasen.

La comparación de los datos de este Informe del año 2000 con el ahora realizado en 2006 nos permitió comprobar cómo habían evolucionado los principales indicadores del maltrato entre iguales en los años transcurridos.

En este sentido, lo primero que nos llama la atención es comprobar que en general la evolución había sido positiva, es decir, se constataba un descenso en algunos de los indicadores de violencia escolar más significativos. Lo que debía interpretarse como un signo muy positivo, indicativo de que las medidas que se estaban adoptando para atajar este problema estaban resultando eficaces.

Sin embargo, no debíamos echar las campanas al vuelo, por cuanto el descenso no era demasiado pronunciado y además no afectaba a todos los indicadores por igual. De hecho, se detectaron incrementos preocupantes en algunos factores de violencia, especialmente los relacionados con lo que podríamos denominar la violencia de menor intensidad (aislamiento, humillación, marginación...), es decir, aquella que no recurre a la violencia física y es, por tanto, menos llamativa y más difícil de detectar.

También provocó nuestra preocupación la constatación de que las situaciones de maltrato afectaban especialmente a los alumnos de origen extranjero y los datos que reflejaban un cierto aumento del maltrato protagonizado por alumnas.

En definitiva, este Informe ofrecía datos para la esperanza, junto a otros más preocupantes y que sólo podían reafirmar nuestra voluntad de seguir luchando contra esta lacra de la violencia escolar. Pero por encima de todo, lo que nos ofrecía este trabajo era la posibilidad de contar con información fiable, contrastada y rigurosa, que nos permitiría conocer con mayor certeza la verdadera dimensión de un problema y poder así diseñar políticas y medidas que resulten realmente eficaces para afrontar el mismo.

4.1.4. Mejorando las normas sobre convivencia escolar en los centros educativos.

A comienzos del año 2007 se aprobó el Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la cultura de paz y la mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos⁷³, que pretendía convertirse en un instrumento para abordar un problema, el de la convivencia en los centros docentes andaluces, que parecía estar convirtiéndose en un reto imposible para la Administración educativa.

En realidad este Decreto no venía a cubrir ningún vacío legal, porque ya existía uno anterior, el Decreto 85/1999, que regulaba los derechos y deberes de los alumnos y tipificaba las conductas contrarias a la convivencia y las sanciones –correcciones educativas– para tales conductas. Lo que este Decreto quería corregir eran las deficiencias de las normas precedentes, excesivamente burocráticas y poco flexibles, a fin de conseguir que la respuesta de los centros docentes a las situaciones conflictivas fuesen más rápidas e imaginativas y, sobre todo, más eficaces.

La mayoría de las novedades que introduce el Decreto fueron muy valoradas por esta Institución ya que incluía muchas de ellas prácticamente coincidentes con las que veníamos demandando.

Una importante novedad de la norma es que vino a clasificar las distintas manifestaciones que pueden darse dentro de la genérica denominación “conflictividad escolar”, realizando un esfuerzo por llevar a cabo esta labor, de tal suerte que la norma dedica su Título III a dicha cuestión, y más concretamente, su Capítulo II a establecer cuáles o qué se considera «conductas contrarias a las normas de convivencia», correcciones a imponer y órgano competente para ello, y su Capítulo III a establecer cuáles se consideran «conductas gravemente perjudiciales para la convivencia» e, igualmente, medidas disciplinarias a imponer y órgano competente para ello.

Es obvio, y de su simple lectura se deduce, que entre unas y otras se establece una clara diferencia en tanto en cuanto a la gravedad de los hechos como a sus consecuencias, considerándose las primeras como conductas relacionadas, en general, con actitudes perturbadoras o poco colaboradoras con el normal desarrollo de las actividades de las clases, las faltas de puntualidad y de asistencia, y las incorrecciones o desconsideraciones hacia miembros de la comunidad educativa; y las segundas, con conductas graves

⁷³ Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la cultura de paz y la mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos. (BOJA nº 25, de 2 de febrero de 2007).

tales como la agresión física o verbal, los atentados contra la salud o la integridad física, vejaciones, humillaciones, amenazas, etc.

De igual modo, y en cuanto al régimen sancionador, si bien en las conductas contrarias a la convivencia en el centro la norma contempla desde la amonestación, el apercibimiento por escrito, la realización de tareas que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades del centro o la suspensión del derecho a la asistencia por un plazo máximo de 3 días; en el régimen disciplinario de las conductas consideradas gravemente perjudiciales, la sanción puede conllevar desde la realización de tareas que contribuyan a la reparación del daño ocasionado al centro, a la no participación en actividades extraescolares o al cambio de grupo, hasta la sanción más grave consistente en la suspensión del derecho a la asistencia durante un mes o la expulsión definitiva y cambio de centro docente.

Otra novedad que introdujo el Decreto 19/2007, fue la obligación de los centros docentes de elaborar planes de convivencia, el recurso a los sistemas de mediación como solución para los conflictos de pequeña intensidad, la contratación de profesionales para intervenir en los centros con un nivel de conflictividad más elevado o la mayor vigilancia en los recreos y a las entradas y salidas de los alumnos. Medidas todas ellas demandadas previamente por la Defensoría.

Sin embargo, una medida pasó desapercibida, pese a que, a nuestro juicio, es posiblemente la mayor innovación de la norma y una de las de mayor alcance del Decreto. Nos referimos a la creación de las aulas de convivencia.

La finalidad de estas aulas es evitar una práctica habitual en muchos centros consistente en sancionar las conductas inapropiadas expulsando a los alumnos conflictivos fuera del recinto escolar por un periodo que puede oscilar entre 3 días y un mes. Esta expulsión supone, en bastantes ocasiones, un auténtico premio para el alumno infractor, que deja de verse obligado a asistir al centro, y un quebradero de cabeza para la familia del expulsado, especialmente para aquellas en las que trabajan ambos progenitores.

Pero, sobre todo, estas expulsiones suponen un grave riesgo para los propios menores, ya que es frecuente que pasen sus periodos de castigo deambulando por las calles y relacionándose con personas y ambientes poco recomendables, y que difícilmente van a ayudarles a mejorar sus actitudes o sus comportamientos.

La creación de aulas de convivencia en los centros para que los alumnos cumplan sus periodos de sanción en un entorno educativo y asistidos por profesionales que les ayuden a mejorar su comportamiento, es una medida por la que esta Institución llevaba abogando desde tiempo atrás, si bien nos preocupa que se haya dejado como una posibilidad y no como una obligación para los colegios e instituciones. Creemos que las aulas de convivencia deberían ser obligatorias en todos los centros docentes y que debería prohibirse cualquier corrección educativa –sanción– que implique la expulsión del alumno fuera del centro docente durante el horario escolar.

También realizamos una valoración positiva del Decreto en cuestión por cuanto creó el Observatorio para la Convivencia Escolar en Andalucía, en el que se facilita la participación de todos los sectores de la sociedad en la adopción de medidas que contribuyan a promover la paz y la convivencia en nuestros centros escolares.

La creación del citado Observatorio para la Convivencia Escolar en Andalucía, en el que tiene cabida y representación todos los sectores de la comunidad educativa y de la sociedad en general, a criterio de esta

Institución, podría realizar una importante labor en la construcción activa de un ambiente de convivencia escolar adecuado en los centros docentes andaluces.

De otra parte, en desarrollo de este Decreto, se dictaron dos normas, la Orden de 18 de Julio de 2007⁷⁴, por la que se regula el procedimiento para la elaboración del Plan de convivencia de los centros educativos sostenidos con fondos públicos, y la Resolución de 26 de Septiembre de 2007, de la Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación⁷⁵, por la que se acuerda dar publicidad a los protocolos de actuación que deben seguir los centros educativos en supuestos de acoso escolar, agresión hacia el profesorado o el personal de administración y servicios, o maltrato infantil.

La primera de las normas establece la obligación de los centros educativos de elaborar un plan de convivencia que debe ser aprobado por el consejo escolar del centro.

Por otro lado, la Resolución de 26 de septiembre de 2007, introduce un elemento importante ya que vino a definir por primera vez las características esenciales de lo que hasta ahora había sido un concepto o término más bien indeterminado –el acoso escolar–, y lo define concretamente de la siguiente manera: «Un alumno o alumna se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que se manifiestan mediante diferentes formas de acoso y hostigamiento cometidas en su ámbito escolar, llevadas a cabo por otro alumno o alumna o varios de ellos, quedando en una situación de inferioridad respecto al agresor o agresores.»

Y en cuanto a las características del acoso, se establecen como tales tres: el desequilibrio de poder que determina que ha de producirse una desigualdad evidente de poder físico, psicológico y social que genere un desequilibrio de fuerzas en las relaciones interpersonales; la intencionalidad/repetición que se expresa en una acción agresiva que se repite en el tiempo y que genera en la víctima la expectativa de ser blanco de futuros ataques; y por último, la indefensión/personalización, es decir, el objetivo del maltrato suele ser normalmente un solo alumno o alumna, que es colocado de esta manera en una situación de indefensión.

A continuación, la Resolución introduce una tipología de acoso entre iguales (exclusión y marginación social, agresión verbal, agresión física directa, intimidación, amenaza y chantaje y acoso o abuso sexual), así como las consecuencias que pueden derivarse para los distintos protagonistas, es decir, para la víctima (fracaso escolar, trauma psicológico, insatisfacción, ansiedad, infelicidad, problemas de personalidad y riesgo para su desarrollo), para el agresor (posible futuro delictivo, obtención de poder basado en la agresión, supervaloración del hecho violento como socialmente aceptable y recompensado) y para los compañeros y compañeras observadores (puede conducir a una actitud pasiva y complaciente ante la injusticia y una modelación equivocada de valía personal).

Mientras tanto recibíamos quejas que revelaban una quiebra importante de la convivencia escolar, como consecuencia de acciones que podrían encuadrarse dentro de las diferentes tipologías del maltrato o la violencia escolar. En este grupo, unas denunciaban a docentes por supuesto maltrato a un alumno; otras

74 Orden de 18 de Julio de 2007, por la que se regula el procedimiento para la elaboración del Plan de convivencia de los centros educativos sostenidos con fondos público. (BOJA nº 156, de 8 de agosto de 2007).

75 Resolución de 26 de septiembre de 2007, de la Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación, por la que se acuerda dar publicidad a los protocolos de actuación que deben seguir los centros educativos ante supuestos de acoso escolar, agresión hacia el profesorado o el personal de administración y servicios o maltrato infantil. (BOJA nº224, de 14 de noviembre de 2007).

denuncian situaciones de maltrato entre alumnos; y también quejas que se centraban en agresiones padecidas por el personal docente a manos de alumnos o de sus familiares.

Aunque las normas sobre convivencia escolar mejoraron el panorama existente en los términos señalados, seguíamos recibiendo quejas sobre disconformidad con las correcciones educativas impuestas al alumnado que había protagonizado algún caso de acoso entre iguales. Bien es cierto que las reclamaciones derivadas de la ausencia de un procedimiento garantista en los procedimientos sancionadores disminuyeron sensiblemente tras la entrada en vigor del Decreto 19/2007, pero en ocasiones, ese exceso de celo en el cumplimiento de las garantías ponía en peligro el proceso educativo de los alumnos.

Así aconteció en la queja 08/546⁷⁶ donde la madre de una alumna discrepaba con la forma de actuar de la dirección de un instituto sevillano y del Servicio de inspección educativa de la Delegación Provincial de esta misma capital en relación a su hija de 13 años, la que desde el mes de octubre de 2007 –era el mes de enero de 2008– no acudía al instituto debido a unos incidentes sucedidos con otra alumna del mismo centro educativo, si bien de 20 años de edad.

Según nos contaba, aunque no precisaba con detalle en qué consistieron los hechos, a su hija se le había declarado como única culpable de los mismos y por ello, según parecía, había sido expulsada del instituto. En la entrevista que había mantenido con el inspector de zona, éste, al parecer molesto porque ella le había expresado su opinión acerca de la corresponsabilidad, en todo caso, de las alumnas, y de la injusticia de que sólo fuera su hija la sancionada, le comunicó que una vez recibiera el informe de la dirección del centro le buscaría otro instituto, lo que no había sucedido hasta ese momento.

Nuestra investigación nos permitió conocer por el informe de la Administración que, en efecto, la alumna había sido expulsada del instituto como consecuencia de la correcta aplicación del artículo 24.1.f del Decreto 19/2007, habiéndose supervisado y considerado ajustado a derecho el expediente disciplinario incoado por la dirección del centro educativo. Debe reconocerse, no obstante –decía el informe– que transcurrió un plazo superior al deseable para la resolución del problema, habiéndose ello debido a un exceso de celo garantista.

Y es que, lo esencial a tener en cuenta en nuestra valoración de lo que había sido la actuación administrativa era que la alumna se incorporó al nuevo instituto el 25 de febrero de 2008, es decir, 4 meses después de que se hubiera producido la expulsión.

No alcanzamos entonces a entender en qué había consistido ese “celo garantista” al que se aludía en el informe, ni por qué ello se ha traducido en cuatro meses de espera para escolarizar nuevamente a la alumna sancionada, por lo que estimamos necesario que se nos explicara el contenido de dicha expresión.

Por esa razón, solicitamos un nuevo informe, y en respuesta se nos indicó, tratando de aclarar el significado de la expresión señalada que, en primer lugar, la resolución del expediente en el centro educativo duró casi hasta las vacaciones de navidad y que, posteriormente, una vez ya en el Servicio de inspección, fue revisado tanto por el inspector de zona como por el coordinador del equipo de inspección para asegurarse ambos de que la corrección impuesta era la procedente. Se añadió a este retraso, finalmente, que hubo

76 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 08/546. Informe “Informe del Defensor del Pueblo Andaluz 2008”. <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/119>

que buscar un centro con plazas vacantes donde la alumna tuviera mayores probabilidades de integrarse del modo más adecuado.

Al respecto de dicha información, sin embargo, no pudimos por más que mostrar nuestra disconformidad con la forma de actuar del Servicio de inspección ya que, a nuestro entender, en absoluto quedaba justificado el lamentable retraso con el que se había resuelto el expediente teniendo en cuenta que para el mismo, y según el artículo 32 del señalado Decreto 19/2007, se tiene establecido un plazo de resolución de 20 días a contar desde su incoación, que ha de iniciarse a los dos días de haberse tenido conocimiento de los hechos que le sirven de fundamento.

Así pues, teniendo en cuenta la afirmación de que al Servicio de inspección no llegó el expediente hasta casi navidad, es decir, con más de un mes de retraso respecto al plazo señalado, con más razón dicho Servicio hubo de actuar con la mayor diligencia posible, a lo que había que añadir, además, que en este caso solo había que comprobar si el centro docente había tramitado correctamente el expediente y había impuesto la sanción que correspondía. Es decir, tan solo había que supervisar un expediente que no ofrecía la más mínima dificultad técnica, ni tan siquiera acompañado de una extensa documentación, puesto que en el mismo constaban los hechos probados, las circunstancias atenuantes o agravantes, la medida disciplinaria impuesta y la fecha de efecto de la medida. Por tanto, como decimos, no quedaba en absoluto justificado el que tanto el inspector de zona como el coordinador del equipo de zona tardaran casi dos meses en revisar dicho expediente.

Por su parte, y en cuanto a la búsqueda del centro docente con plazas vacantes adecuado para la mejor integración de la menor, que también contribuyó al retraso en su escolarización, tampoco consideramos que pudiera ser racionalmente argüido, puesto que el Servicio de Planificación tiene acceso a ese dato de forma automática, sin que sea necesario llevar a cabo ninguna labor que vaya más allá de la simple elección entre los que se encuentran disponibles y comunicarlo a su dirección para que tenga conocimiento de la llegada del nuevo alumno o alumna.

De este modo, considerando que en el presente caso se había producido una clara falta de diligencia en cuanto a la tramitación del expediente, formulamos una Recomendación a la entonces Delegación Provincial de Educación para que adoptara las medidas necesarias en orden a una tramitación adecuada y diligente de todos y cada uno de los expedientes disciplinarios incoados al alumnado, conforme a las previsiones contenidas en el Decreto 19/2007, evitando que, tal como ha acontecido en el presente supuesto, se puedan ver vulnerados los derechos de alumnos y alumnas precisamente por quién ha de velar por ellos.

A pesar de los distintos esfuerzos en la adopción de medidas preventivas y correctoras de este tipo de conductas, tanto por la Administración, como por la comunidad educativa y la sociedad en general a las que nos hemos referido, lo cierto era que no dejaban de sucederse y repetirse los problemas de convivencia en los centros educativos. En sus diferentes tipologías –exclusión y marginación social, agresión verbal, agresión física directa, intimidación, amenaza y chantaje y acoso o abuso sexual-, estos casos seguían –ya en el año 2008– apareciendo en los medios de comunicación con mucha más frecuencia de lo que sería deseable, siendo las víctimas tanto los alumnos, como el personal docente e, incluso en algunos casos, el personal no docente que presta sus servicios en los centros educativos.

Lamentablemente dichos esfuerzos no se estaban traduciendo, al menos no de manera evidente, en una disminución sustancial de los casos de conflictividad escolar, habiéndose señalado en determinados foros el

peligro que podía suponer el que “nos acostumbremos” a dicho fenómeno y que, finalmente, sea considerado como una manifestación más de la cultura y de la sociedad del siglo XXI.

Citemos un ejemplo. En los primeros días del mes de marzo de 2008, numerosos medios de comunicación se hicieron eco de una noticia relativa a la detención de dos menores, de 14 y 15 años, por haber agredido sexualmente a dos compañeras en un instituto de Enseñanza Secundaria de una localidad gaditana. Según decían los diarios, los dos menores aprovechaban el cambio de clase y los recreos para amenazar, insultar, acosar y obligar mediante la fuerza a sus dos compañeras a que les realizaran tocamientos con fines sexuales, las que, además de informar a los profesores de lo que estaba ocurriendo, presentaron sendas denuncias ante la Guardia Civil. Ésta, tras varios días de investigación, procedió a la detención de los agresores y a su puesta a disposición de la Fiscalía de Menores, aunque permaneciendo bajo la custodia de sus respectivos progenitores.

Ante tales hechos iniciamos una investigación de oficio⁷⁷, para conocer las circunstancias en las que se habían producido los acontecimientos, así como las medidas adoptadas por la Delegación Provincial de Educación de Cádiz para investigar lo ocurrido, solicitándole que nos informaran acerca del grado de conflictividad del centro en cuestión, si se había aplicado el protocolo de actuación en caso de acoso escolar, qué tipo de orientación y apoyo se había ofrecido a las víctimas de la agresión, así como si se estimaba necesario incluir al instituto en cuestión en alguno de los programas “Escuela: Espacio de Paz” en orden a mejorar el ambiente socio-educativo del mismo.

En respuesta, se nos indicó que desde el primer momento en el que la dirección del centro tuvo conocimiento de los hechos, informó a la Inspección, desde la que recibió orientación y asesoramiento sobre cómo actuar, así como sobre la aplicación del protocolo de actuación en caso de acoso escolar, que aplicó correctamente. De hecho, el resultado de la aplicación fue acordar como medida disciplinaria la expulsión de los dos agresores durante 29 días, estableciéndose tareas formativas para evitar la interrupción en el proceso formativo. En contra de lo publicado, indicaba el informe, en ningún momento se tuvo la intención de mantener esta medida hasta que se resolviera el procedimiento judicial, cuestión que hubiera sido del todo ilegal.

Y aunque el centro transmitió la información a la Guardia Civil y a la Inspección, no se informó por ninguna de las partes a la prensa ni a ningún otro medio de comunicación.

Añadía la Administración que también se mantuvo una reunión con los Fiscales de Menores de Cádiz en la que se intentó establecer una pauta de actuación por parte de los directores de los centros en futuros casos similares, intentando aclarar hasta qué punto debían proceder a denunciar todas las situaciones que, de una u otra manera, pudieran derivar en presuntos casos de acoso sexual.

En cuanto a la conflictividad del centro docente, nos indicaban que venían desarrollando el “Proyecto Escuela-Espacio de Paz”, teniendo aprobado el plan de convivencia, sin que en ningún caso pudiera hablarse de un centro conflictivo, sino más bien de perfil bajo con respecto al resto de institutos de la provincia.

En otras ocasiones, han sido las propias AMPAS de los centros quienes han demandado la colaboración de la Defensoría ante lo que consideran una actuación poco diligente de los equipos directivos en el abordaje

⁷⁷ Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 08/1150. “Informe del Defensor del Pueblo Andaluz 2008”. <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/119>

de los casos de acoso escolar. Así, en la queja 09/1571⁷⁸, la junta directiva del AMPA de un instituto de la provincia de Cádiz ponía en duda la actuación llevada a cabo por la dirección y equipo docente tras tener conocimiento de que dos alumnos pertenecientes a la misma clase habían comenzado un enfrentamiento verbal que fue subiendo de tono hasta el punto de que uno de ellos amenazó al otro con tirarlo por una ventana, siendo retado por parte del amenazado para que cumpliera su amenaza. Ante el desconcierto y temor del resto de sus compañeros que sin dudar y al ver que tal amenaza iba a ser llevada a cabo, bajaron las persianas y alertaron de inmediato al profesorado más cercano, que rápidamente se personó en el aula. A continuación, y tras los intentos del profesorado por calmar a ambos, uno de ellos salió corriendo del centro educativo, volviendo al instante con un arma blanca. Mientras que el jefe de estudios dialogaba e intentaba controlar la situación, se desalojó del aula al resto de los alumnos, consiguiendo al fin que depusiera su actitud amenazante. Por último se dio aviso a la policía, que se hizo cargo del alumno en cuestión, según nos decían.

Los padres y madres, manifestaban, entendían y comprendían que ese adolescente y menor tenía derecho a una educación y por tanto a su escolarización, pero estaban plenamente convencidos, según indicaban, de que, en primer lugar, el centro educativo no reúne las condiciones necesarias para atender a un adolescente con semejantes características y; en segundo lugar, que el profesorado no tiene tampoco la especialización adecuada que por sus condiciones específicas requiere, considerando insuficiente la sanción de expulsión que se impuso al alumno.

La Delegación Provincial de Educación de Cádiz nos envió un informe relatando con detalle cómo habían sucedido los hechos, de modo que, en esta nueva versión dada por el jefe de estudios, en ningún momento hubo intento de agresión ni al alumno, ni al resto de los compañeros.

Pero tras los sucesos, en una reunión mantenida entre el inspector de zona con una madre, un padre y la presidenta del AMPA, se había acordado que al alumno expulsado –de cuyas características y circunstancias personales y familiares también fuimos informados– se le aplicaría un programa especial para poder ser atendido por las tardes durante un tiempo hasta que paulatinamente fuera incorporándose por las mañanas con el resto de compañeros, con los que durante todo lo que iba de curso no había tenido ni el más mínimo incidente.

Decía el informe que el asunto se resolvió, y no precisamente de la manera que hubiera sido deseable, puesto que el alumno no se incorporó a clase el día que tenía que hacerlo una vez cumplida la sanción de un mes de expulsión, por lo que se incluyó en el registro de absentistas del Sistema Séneca.

En cuanto a la aseveración que hacía el AMPA respecto a que el centro educativo no reunía las condiciones necesarias para atender a este adolescente, manifestaba el centro directivo que todos los centros públicos escolarizan alumnado de este perfil –aludiéndose con ello a las circunstancias de que el alumno en cuestión vivía en un centro de protección de menores y estaba tutelado por la Junta de Andalucía– intentando con ello darle una salida para que puedan desarrollar su etapa de adultos con las mayores garantías de integración.

Igualmente, y en cuanto a que el profesorado carece de la especialización debida para atender a este tipo de alumnado –continuaba el informe señalando–, había que recordar que existe la figura del orientador, que

78 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 09/1571. Informe "Informe del Defensor del Pueblo Andaluz 2009". <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/113>

a la sazón es pedagogo, y de una maestra especializada en educación especial con la misión de apoyar a la integración del alumnado necesitado, por lo que entendían desde la Delegación Provincial –y nosotros lo suscribimos– que el centro posee los recursos idóneos para la integración del citado alumno.

Por su parte, en la queja 09/1540⁷⁹, se denunciaba el acoso al que estaba siendo sometido un alumno por un grupo de niños de integración procedentes del asentamiento chabolista cercano al centro, de forma reiterada, durante los recreos, y en momentos en los que el alumno se encontraba más o menos aislado lo intimidaban y amenazaban, e incluso en alguna ocasión le habían agredido, si bien no de gravedad.

La cuestión es que el menor, según exponía su madre, sufría de ansiedad por lo que, previa denuncia de los hechos ante la Inspección educativa, solicitaron el cambio de centro, solicitud que fue denegada por considerar que no había motivos para pensar que el niño estaba siendo acosado.

Al parecer el inspector de zona del colegio comprobó que no concurrían las circunstancias ni los hechos que pudieran calificarse de acoso, motivo por el que se informó en contra del cambio de centro solicitado por los padres al Servicio de Planificación y Escolarización. Lo que estaba ocurriendo al hijo de los interesados, a juicio del inspector, es que, como todos sus compañeros, tenía que convivir con un grupo de niños de integración que, por sus diferentes costumbres comportacionales, a veces provocaban situaciones o conflictos con los otros niños en las que había que mediar con mucha precisión y calma, lo que en lenguaje vulgar podríamos decir “con mano izquierda”.

Con ello, el inspector no pretendía quitarle importancia a estas situaciones, pero tampoco “criminalizar” a ese grupo de alumnos ni elevar a la categoría de acoso los incidentes aislados que habían ocurrido con el hijo de los interesados. Pero conocía bien el funcionamiento de la mayoría de colegios que tienen escolarizado a niños del asentamiento chabolista cercano al centro educativo en el que estaba escolarizado el niño, resultando que, incluido en éste, a pesar de las dificultades descritas, ninguno de ellos había planteado nunca ningún tipo de problema.

En todo caso, las actuaciones concluyeron tras acceder a la petición de la familia de cambiar al menor de centro educativo para el siguiente curso escolar.

Las presuntas agresiones sexuales también seguían siendo objeto de queja ante la Institución. Tal es el caso de la denuncia de los padres⁸⁰ de un menor de 13 años de edad, escolarizado en un instituto de un municipio de Cádiz, quien habría sufrido una violenta agresión por parte de un compañero del que tan solo sabían su nombre de pila. En un principio, el niño les ocultó dicho incidente, del que tuvieron conocimiento cinco días más tarde cuando tuvieron que llevarlo al médico por los intensos dolores abdominales que sufría, diagnosticándosele la pérdida funcional de un testículo. Fue entonces cuando el niño contó lo ocurrido. Posteriormente, además, tuvieron conocimiento de que su hijo había venido siendo víctima de insultos y golpes por parte del mismo agresor de manera continuada, y por ende, que éste era un niño con un comportamiento muy violento que lideraba a un grupo de alumnos que hacían causa común.

79 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 09/1540. “Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz, 2009”. <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/113>

80 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 09/608. “Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz, 2009”. <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/113>

Fueron informados por la jefa de estudios, de que, a pesar de la gravedad de los hechos ocurridos, por parte del centro tan solo se le impuso al agresor una medida disciplinaria de 15 días de expulsión, transcurridos los cuales supuso su vuelta a la clase que comparte con su hijo. Por tal motivo, ellos dirigieron un escrito a la dirección del instituto informando de que éste no volvería a clase mientras no se procediera a cambiar de centro al agresor, considerando que era la única manera de proteger la salud de su hijo, física y psíquica, extremos éstos que no parecían preocupar suficientemente al centro educativo, a juicio de la familia.

Del mismo modo, y temiéndose lo ocurrido en cuanto a la vuelta del agresor de su hijo a la clase transcurrido el tiempo de sanción impuesta, dirigieron un escrito a la Delegación Provincial de Educación de Cádiz para ponerles en conocimiento de los hechos y solicitar que se les informara de lo actuado y de que se adoptara la medida de cambio de centro del agresor de su hijo, sin que hubieran obtenido respuesta alguna.

Sin embargo, la Administración nos indicó que, llevadas a cabo las actuaciones oportunas, y en base a la legislación aplicable, se había considerado oportuno proceder al cambio de centro del agresor, lo que ya se había producido.

Esta queja representa una de las pocas reclamaciones que terminan con el cambio del agresor de centro educativo ya que, en la mayoría de las ocasiones, es la víctima la que se ve compelida a cambiar de colegio o instituto, con el consiguiente perjuicio que ello le puede ocasionar.

Uno de los elementos del acoso escolar es el desequilibrio de poder entre el agresor o agresores y la víctima. Precisamente este desequilibrio determina que los alumnos con alguna diferencia respecto de los demás sean blanco preferente de las agresiones. Y así ocurre con el alumno afectado por algún tipo de discapacidad.

Ejemplo de ello lo encontramos en la queja 09/5584⁸¹. La madre nos cuenta que su hija, de siete años de edad y discapacitada, ha sido víctima de abuso sexual por parte de dos compañeros del colegio. Según nos relata, su hija, que padece una minusvalía del 36 por 100, fue agredida física y sexualmente en el colegio por dos niños de ocho o nueve años de edad. Durante el recreo fue al cuarto de baño acompañada por una prima que está en su misma clase, resultando que, ausentándose aquella, y según relata la víctima, dos niños entraron en el servicio y le pegaron patadas y puñetazos, además de agredirla sexualmente. Según ambas niñas, aunque pusieron en conocimiento del tutor lo ocurrido, no les hizo caso. Al salir del colegio, fue cuando se lo relataron a la tía de la niña, siendo conducida por ésta de forma inmediata al hospital, donde se le examina por el ginecólogo de guardia y por un médico forense. Los hechos se denunciaron también ante la policía.

Según la interesada, el colegio no había tenido una actitud colaboradora, sino más bien lo contrario, habiendo sugerido incluso que la supuesta agresión sexual se hubiera podido cometer en casa o entorno más cercano de la pequeña, y habiéndole negado información acerca de la existencia de algún protocolo de actuación en estos casos.

81 Defensor del Menor de Andalucía. Expediente de queja 09/5584. "Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz, 2009". <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/113>

Por otro lado, manifiestan que a las niñas víctimas se las interrogó en el colegio sin haber avisado a sus progenitores, lo que no sucedió con los presuntos agresores por considerar que no era conveniente para ellos.

Estas circunstancias llevaron a que se creara un ambiente de desconfianza mutua entre la familia y el colegio, lo que motivó que solicitara el cambio de centro no sólo para su hija, sino también para sus dos sobrinas. Una petición que fue autorizada por la Administración educativa.

4.1.5. Incremento de quejas sobre acoso escolar protagonizadas por menores con trastornos de conducta.

Nos preocupaba la presencia cada vez mayor en estos sucesos de ruptura de la convivencia de menores afectados por trastornos de conducta. Esta apreciación era compartida por diversos estudios en torno a la violencia escolar que se realizaron en estas fechas –año 2005– y en los que se ponía de manifiesto el incremento de casos de menores con comportamientos disruptivos en los centros escolares, presentando algunos de ellos grados significativos de reincidencia en la realización de conductas contrarias a la convivencia y siendo preocupante el incremento de casos de chicos y chicas con conductas especialmente violentas o agresivas.

La Defensoría abordó este asunto de forma más específica en el Informe que elaboramos sobre los menores con trastornos de conducta⁸² llegando a la conclusión de que el Sistema educativo se mostraba abiertamente incapaz de abordar con eficacia el reto de la detección temprana de este tipo de trastornos.

Y ello como consecuencia, por un lado, de la insuficiencia de los recursos especializados destinados al diagnóstico de los menores con necesidades educativas especiales –Equipos de Orientación Educativa y Orientadores de institutos– que les obligaba a dedicar atención preferente a los alumnos que presentaban algún tipo de discapacidad y; por otro lado, por la propia dinámica de la organización educativa en los centros y por las carencias formativas de los docentes que les llevaban a enfocar el tratamiento de los problemas conductuales de los alumnos desde una perspectiva preferentemente disciplinaria, excluyendo los aspectos sanitarios o sociales.

Así, resultaba frecuente que casos de adolescentes con comportamientos gravemente disruptivos en clase y que se reiteraban en el tiempo, fuesen objeto de un abordaje exclusivamente disciplinario, mediante continuas sanciones y expulsiones que, en muchos casos, sólo servían para ahondar los problemas conductuales que presentaban los menores, cuando no para provocar la aparición de trastornos hasta entonces inexistentes.

Los responsables de la Consejería de Educación consultados durante la investigación para la elaboración del mencionado Informe reconocían que los datos recabados por los EOE sobre alumnos con necesidades educativas especiales asociadas a trastornos de conducta, ya de por sí preocupantes, sólo reflejaban una ínfima parte de la realidad subyacente, puesto que sólo se diagnosticaba a un porcentaje muy pequeño de los menores que presentaban problemas comportamentales, normalmente a aquellos que tenían asociada algún tipo de discapacidad psíquica o que protagonizaban episodios especialmente notorios por la violencia empleada o por el resultado lesivo para otros alumnos de sus acciones.

82 Defensor del Menor de Andalucía. “Menores con trastornos de conducta en Andalucía”. (BOPA nº 778, de 12 de diciembre de 2007). <http://www.defensordelmenordeandalucia.es/menores-con-trastornos-de-conducta-en-andalucia>

Los menores con conductas disruptivas, aunque las mismas sean reiteradas y muestren un comportamiento antisocial o desadaptado, rara vez eran derivados para su evaluación por los servicios educativos especializados. Por regla general, estos menores solían ser derivados a las comisiones de convivencia, integradas mayoritariamente por madres o padres de alumnos y por docentes, sin una formación específica para detectar la presencia de un trastorno conductual, que se limitaban a aplicar las normas de convivencia del centro que se traducían en correcciones educativas, entre las que primaban las expulsiones de clase o del centro para los casos más graves que son los que suelen protagonizar este tipo de menores.

Pero, incluso en aquellos casos en que el alumno conflictivo era adecuadamente derivado por la comisión de convivencia de un centro docente a los servicios especializados del EOE, el problema de la detección de los trastornos conductuales no siempre se solucionaba, y ello por cuanto muchos de los Equipos de Orientación Educativa carecía por entonces de profesionales especializados o debidamente formados en el diagnóstico clínico de este tipo de patologías, lo que determinaba que un porcentaje importante de estos menores quedaron sin diagnosticar adecuadamente.

A este respecto, los responsables de la Consejería de Educación consultados consideraban necesaria una mayor implicación de la Consejería de Salud en esta labor diagnóstica, para lo cual sería necesaria la incorporación de profesionales sanitarios especializados en el diagnóstico clínico de este tipo de trastornos a los EOE o, cuanto menos, el establecimiento de fórmulas de coordinación entre ambas Administraciones que permitan mejorar la formación de los profesionales de los EOE en este tipo de diagnósticos y posibiliten la derivación rápida de los menores para su diagnóstico por los servicios especializados de Salud Mental.

La inexistencia de mecanismos de coordinación claramente estructurados entre Salud y Educación provocaba que los EOE se limitaran a aconsejar a las familias de los menores que consideraban afectados por este tipo de trastornos que acudieran a los servicios especializados de Salud Mental, sin que exista un mecanismo de derivación directa desde educación hacia salud. Muchas familias desoían estos consejos o renunciaban a seguir el mismo tras un penoso peregrinaje por los servicios sanitarios lastrado siempre por la renuncia del menor a colaborar en el mismo, y sin que se hubiese articulado ningún mecanismo de seguimiento de estos menores para comprobar que los mismos habían sido finalmente examinados por el profesional competente.

Hasta tanto se potenciara la coordinación que reclamábamos, en nuestro criterio, un instrumento que podría ayudar en este asunto eran las mencionadas aulas de convivencia, como alternativa a las medidas correctoras que implican la expulsión del alumno conflictivo de su clase o del propio centro durante un determinado periodo de tiempo. Una sanciones que, por regla general y especialmente en los casos de menores aquejados de trastornos conductuales, se revelan como más perjudiciales que beneficiosas en orden a corregir la conducta del alumno sancionado, que con frecuencia ve las mismas como auténticos premios que refuerzan su conducta disruptiva.

La existencia de estas aulas de convivencia, especialmente si al frente de las mismas se encuentran orientadores o profesores debidamente formados, podría significar la presencia en los centros docentes de espacios idóneos para la observación y detección de alumnos con problemas conductuales, lo que facilitaría su posterior derivación para un diagnóstico preciso que permita su tratamiento.

Lamentablemente, como hemos puesto de manifiesto, la norma sólo prevé la existencia de aulas de convivencia en aquellos institutos que voluntariamente deseen crearlas, lo que hizo que bastantes centros continuaran con el tradicional sistema de las expulsiones, que posibilita alejar al menor conflictivo del centro sin tener que afrontar el difícil reto de organizar y gestionar este tipo de aulas.

Como ejemplo de lo señalado, traemos a colación la queja 06/4966, remitida por el director de un colegio público, que nos permitió conocer el grave dilema al que se enfrentan los profesionales de la docencia cuando un menor con un comportamiento gravemente disruptivo se escolariza en un centro docente sin contar con un diagnóstico claro ni un tratamiento definido.

Nos contaba el interesado que en uno de los cursos de 1º de Primaria había un alumno de 7 años que agredía continuamente a sus compañeros con enorme violencia, dándose la circunstancia de que en una misma semana envió a dos compañeras al hospital con conmociones cerebrales de pronóstico reservado que, después de 24 horas en observación, evolucionaron favorablemente.

El director del centro conocía que el menor estaba siendo sometido a algún tipo de tratamiento por parte de la USMIJ, que incluía importantes dosis de medicación que sosegaban al alumno. Sin embargo, esta medicación había sido interrumpida por decisión paterna, según le habían comunicado oralmente, sin que nadie se hubiese molestado en explicarle los motivos de tal decisión, la duración de la misma o cómo afrontar sus consecuencias.

Consultada la Inspección educativa sobre la situación creada en el centro, ésta se limitaba a indicar la imposibilidad de cambiar la modalidad en que se escolarizaba el alumno por otra menos integradora pero más controlada, y la impotencia de la Administración educativa para forzar a la familia a retomar la medicación del menor.

Así las cosas, y tras comprobar la ineficacia de un programa de modificación de conducta que habían intentado aplicar al alumno, el interesado señalaba que la única alternativa posible era extremar la vigilancia del alumno para que no agrediera a sus compañeros. Concluía su relato el director del centro expresando su impotencia ante la situación creada y su incapacidad para dar una respuesta adecuada a los padres de los restantes alumnos que le solicitaban protección para sus hijos.

Este caso ejemplificaba claramente, desde la perspectiva del director de un centro educativo, el dilema y la impotencia que sienten los profesionales de la docencia cuando se encuentran con un menor con un trastorno grave de conducta y comprueban que carecen de herramientas para atender adecuadamente sus necesidades educativas especiales, al no disponer de un diagnóstico claro de la situación del alumno, ni contar con los medios y los conocimientos que precisarían para aplicar una atención educativa adecuada al mismo.

Era evidente que la presencia de estos menores en los centros docentes es, de por sí, una potencial fuente de conflictos, pero si además, estos menores no están correctamente diagnosticados, no cuentan con un tratamiento adecuado y no son atendidos por un personal con la necesaria formación y especialización, las posibilidades de que se conviertan en un factor seguro de conflictividad escolar crecen enormemente.

Las quejas recibidas nos revelaban la impotencia de los responsables educativos de los centros al tener que afrontar los problemas de convivencia generados por estos menores, desde el desconocimiento de la propia patología que sufría el alumno y desde la ignorancia acerca de cuál pudiera ser el tratamiento educativo más adecuado para el mismo.

Por su parte, las familias con hijos que manifiestan síntomas reveladores de padecer un trastorno del comportamiento, se desesperan al comprobar que los menores no son debidamente diagnosticados por los especialistas educativos integrados en los EOE, por encontrarse éstos desbordados por las numerosas demandas de los centros, que les llevan a priorizar aquellos casos en que resultan evidentes las discapacidades del alumno. Mientras sus hijos, carentes de un diagnóstico y de un tratamiento adecuados, protagonizan sucesivos incidentes que quiebran la convivencia educativa del centro y los exponen al rechazo de sus compañeros y profesores y a continuas correcciones educativas, incluyendo expulsiones temporales o definitivas.

En cuanto a los menores finalmente diagnosticados por los EOE, las quejas tramitadas revelaban las dudas de la Administración educativa acerca de cuál debía ser la modalidad educativa más adecuada para los mismos, encontrándonos con dictámenes que oscilan entre modalidades muy integradoras en centros ordinarios y modalidades que apuestan por la educación especial en centros específicos, sin que en muchos casos sea posible dilucidar si la modalidad elegida lo ha sido por su adecuación a las necesidades educativas especiales del alumno o por la disponibilidad de recursos específicos para tratar adecuadamente estas necesidades. No obstante, asistimos a una derivación cada vez mayor de este tipo de alumnado hacia sistemas de escolarización menos integradores como son los centros específicos de educación especial.

Con ocasión de otro Informe de la Defensoría⁸³ sobre los señalados recursos educativos tuvimos la oportunidad de entrevistarnos con responsables de la gestión de los colegios y personal que presta servicios en los mismos, y todos de forma unánime confirmaron el incremento en los últimos años del alumnado con trastornos graves de conducta procedentes de centros ordinarios.

Se trata de niños, niñas y adolescentes que habida cuenta de las características de la discapacidad que padecen, ya sea física, psíquica o sensorial, podrían estar perfectamente integrados en centros ordinarios con algún tipo de adaptación curricular. Ahora bien, cuando junto a estas patologías comienzan a presentar algún tipo de trastorno de conducta o comportamiento grave que causa perturbaciones en el desarrollo normal de la vida escolar, viene siendo práctica cada vez más generalizada que estas personas sean derivadas a los centros específicos de educación especial.

La derivación no estaría tanto en el hecho de que el alumno o alumna precise este recurso para su debida atención educativa como en la incapacidad del centro ordinario, mayoritariamente de los institutos de Enseñanza Secundaria, para hacer frente a estas situaciones, especialmente en relación a los problemas de convivencia que suelen presentar.

Esta nueva realidad que nos fue denunciada en el transcurso de la investigación se confirma en algunas de las quejas que tramitamos en la Defensoría. Para ilustrar este planteamiento traemos a colación la queja presentada por un padre que se negaba a que su hijo fuera derivado a un centro específico de educación especial por considerar que debía seguir escolarizado en un centro ordinario, a pesar del comportamiento desordenado y disruptivo que presentaba. Además de ello, al alumno en cuestión no le había sido reconocida ninguna discapacidad. Resulta bastante elocuente la propuesta del inspector para justificar la derivación del menor al centro específico: dicho alumno debería ser tratado en un centro específico de educación especial

83 Defensor del Menor de Andalucía. *“Los centros específicos de educación especial en Andalucía”*, 2007.
www.defensordelmenordeandalucia.es

con un personal y unos educadores adecuados para este tipo de alumnado ya que, dadas las características de falta de educación, violencia, apatía por la enseñanza, desconocimiento de cualquier regla cívica, rechazo social, junto a ese carácter provocativo y a ese intento de llamar la atención de la que, habitualmente, hace gala, no se disponen de unos recursos adecuados en el IES para atender a este tipo de alumnado, que no solo altera la marcha educativa del centro, sino que impide que otro estudiante, interesado en la formación, participe en el proceso de enseñanza-aprendizaje que imparten los IES, concluía el inspector.

Este ejemplo escenifica claramente la situación que nos denunciaban en el transcurso de la investigación nuestros interlocutores. Estamos asistiendo a un nuevo tipo de alumnado en los centros específicos de educación especial, los menores con trastornos graves de conducta. Y las razones para la escolarización en los mismos tiene su fundamento en la incapacidad de los centros ordinarios para abordar este problema y hacer frente a los conflictos que del mismo se derivan, sobre todo por lo que se refiere a cuestiones de convivencia con el resto del alumnado.

En este contexto, nos encontramos con un significativo número de casos en los que los centros específicos de educación especial tienen que atender a menores con trastornos de conducta derivados de centros ordinarios.

Por regla general, son los departamentos de orientación de los institutos de Enseñanza Secundaria los que proponen esta nueva escolarización por la imposibilidad de abordar el problema desde el centro ordinario.

No tenemos la menor duda acerca de las graves dificultades a las que se enfrentan los profesionales de los centros ordinarios cuando deben enseñar a este tipo de alumnado, como tampoco somos ajenos a los escasos medios de los que disponen para hacer frente a los innumerables retos que estas situaciones plantean en la vida diaria escolar, lo que les lleva en muchas ocasiones a abordar el problema exclusivamente aplicando el régimen disciplinario al alumno o alumna. Trabajar con escolares con graves trastornos de conducta es una tarea compleja y supone una carga de trabajo para unos profesionales que no están debidamente formados en esta materia.

Sin embargo, la solución al problema no puede venir de la mano de los centros específicos de educación especial. Como promulgan las normas educativas debe primar sobre todo y ante todo la inclusión en la educación ordinaria. La inclusión-integración normalizada debe ser la prioridad y los esfuerzos de todos los agentes implicados en el proceso educativo (profesionales, familia y Administración educativa) deben ir dirigidos en esta dirección.

Se trata de ofertar los recursos educativos posibles para que en todo momento cada niño o niña pueda integrarse en aquel centro educativo que, previa valoración siguiendo criterios claros, se considere el más adecuado y del que realmente se va beneficiar.

Del mismo modo, podíamos atisbar el drama de algunos menores que son proscritos en su entorno educativo y social, tachados de violentos, conflictivos y antisociales por sus compañeros y sus docentes, reiteradamente expulsados de los centros educativos y abocados al mundo de las drogas y las bandas juveniles, sin que nadie parezca darse cuenta de que estos menores están mostrando los síntomas de una patología clínica que nadie ha diagnosticado y que requiere de un determinado tratamiento que no se les está ofreciendo.

Todo ello, sin olvidar la queja recurrente en la que unos progenitores o, incluso un grupo de familias, claman por la indefensión de sus hijos ante las agresiones que sufren a manos de algún menor cuyo trastorno de conducta o no está diagnosticado o no cuenta con el debido tratamiento.

Desde que elaboramos el Informe a finales del año 2007, nuestra Institución ha venido desarrollando un conjunto de actuaciones dirigidas básicamente a comprobar el grado de cumplimiento de las resoluciones que recogíamos en el mencionado trabajo y su incidencia y evolución en la atención a menores con trastornos de conducta.

Muy a nuestro pesar, las quejas que continuamos recibiendo llevan a concluir que no se han producido significativos avances en la atención a menores con trastornos de conducta y a sus familias, las cuales siguen compareciendo ante nosotros relatándonos las dramáticas situaciones que afrontan a diario sin recibir una respuesta eficaz desde los poderes públicos ante el problema de su hijo o hija. Especialmente padres y madres hacen hincapié en denunciar que la única opción terapéutica en los casos más graves pasa por el internamiento del menor en un centro de protección previa cesión de la tutela de su hijo al Ente de protección de menores.

Una estrategia de actuación de la Defensoría ha ido dirigida principalmente a promover diversos encuentros entre las Administraciones implicadas: sanitaria, educativa y social, para debatir, obtener compromisos y conclusiones operativas de cada una de ellas. En este sentido, conseguimos reunir a representantes de las señaladas Administraciones en varias jornadas de trabajo que concluyeron con el compromiso de crear comisiones técnicas a nivel provincial que garanticen la implicación intersectorial, incluida la Fiscalía, y analice caso por caso la intervención a desarrollar con cada menor afectado por trastornos de conducta. Por desgracia, el calendario establecido para ir desarrollando estos compromisos, presentó importantes demoras que merecieron nuestro reproche.

En 2011, finalmente, se firmó un Protocolo Interdepartamental de colaboración entre las Consejerías de Gobernación y Justicia, Salud e Igualdad y Bienestar Social y Educación para el abordaje de actuaciones conjuntas en relación con menores con trastornos de conducta. Además este documento contempla la constitución de un equipo de expertos y profesionales de reconocido prestigio con diferentes perfiles y procedentes de distintos ámbitos de intervención que regulará las actuaciones conjuntas y procedimientos de intervención.

Debemos reconocer que la Administración educativa siempre ha mostrado un especial interés en abordar el problema del alumnado con trastornos de conducta, y además para evitar las situaciones de conflictividad escolar que existen en muchos centros andaluces por la presencia de alumnos con trastornos de conducta que no están siendo debidamente tratados y atendidos. Fruto de esa preocupación y para dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas por esta Defensoría se han creado los Equipos de Orientación Educativa especializados en trastornos graves de conducta. Entre sus funciones se contempla la de colaborar de forma subsidiaria y complementaria, tanto en la identificación, evaluación como en la planificación de la atención educativa para con este alumnado.

4.1.6. Incremento del uso de las TIC para acosar en el ámbito educativo.

El número de reclamaciones relacionadas con los riesgos en el uso de las nuevas tecnologías por nuestros menores experimentó un importante incremento tanto cualitativo como cuantitativo entre los años 2006 y 2007, del mismo modo que se vieron incrementadas las consultas y peticiones realizadas por los ciudadanos a través del servicio del “Teléfono del Menor” que tiene operativo esta Institución.

En este sentido, recibimos denuncias de internautas, profesorado o incluso los propios niños y niñas relativas a pedofilia o pornografía infantil de menores en internet. En otros casos, los denunciantes hacían referencia a la existencia de contenidos de pornografía infantil albergados en diferentes páginas web. También nos encontramos con denuncias sobre la utilización de diferentes aplicaciones como el correo electrónico o la mensajería por internet para acosar a menores, bien por parte de adultos o bien por otros menores del mismo centro escolar y, de igual modo, en similar sentido, por las constantes proposiciones sexuales que tienen lugar en foros y chats de internet.

Pero sin duda, lo que más alarma social generó fue la práctica de algunos adolescentes consistente en la grabación, a través de los teléfonos móviles o en vídeo, de vejaciones y acoso violento entre menores, procediendo posteriormente a su divulgación a través de internet.

Como ejemplo relatamos una queja⁸⁴, incoada de oficio tras conocer por la prensa la agresión que una alumna de un instituto localizado en una localidad malagueña, había sufrido a manos de varias compañeras, grabándose la “paliza” por parte de uno de los compañeros que presenció la agresión, sin que ninguno de ellos, según parecía, hubiera intervenido para acabar con la pelea.

Solicitado informe a la Delegación Provincial de Educación correspondiente, se nos indicó que el inspector actuante, tras investigar los hechos ocurridos y la actuación del órgano directivo del instituto, consideró que éste había actuado con diligencia en el cumplimiento de las funciones atribuidas, pero que había demandado que el centro iniciara el protocolo del maltrato a fin de concretar y precisar el alcance del incidente, a los efectos que procedieran respecto de la emisión del correspondiente informe de valoración de los mismos o de aplicación del Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la paz y mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos.

Volvimos a solicitar informe a la Delegación, concretamente en el sentido de que se nos diera traslado del protocolo de maltrato que se hubiese iniciado para precisar y concretar el alcance de los hechos y su valoración, así como su resultado. Igualmente, le solicitamos que nos indicaran si se había accedido al cambio de centro solicitado por los padres de la menor agredida.

En respuesta, se nos indicó que no existía una situación previa de acoso; que el incidente se produjo de manera espontánea, es decir, sin una previa organización o con premeditación; que no podía hablarse de “paliza” de un grupo de agresoras a una víctima, sino que se trató de una pelea en la que estando una de las partes en desventaja, fue apoyada en la agresión por otras amigas; que el servicio de vigilancia establecido en el centro funcionó correctamente, puesto que fue una de las profesoras de guardia del recreo la que acabó con el incidente; y, finalmente, que el equipo directivo actuó correctamente intentando averiguar, en medio de la enorme confusión, cuáles fueron los hechos para adoptar las medidas adecuadas.

Así mismo, en el informe nos indicaban que la solicitud de traslado se había concedido y que la afectada estaba matriculada ya en otro instituto. Nos señalaban también que se había dado traslado de toda la documentación aportada por el centro a la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Málaga.

84 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 07/2435. “Informe del Defensor del Pueblo Andaluz, 2007”. <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/228>

Esta nueva realidad que estaba emergiendo consistente en utilizar medios tecnológicos para acosar justificó también que profundizáramos en un fenómeno cada vez más en auge: el ciberbullying o ciberacoso⁸⁵.

Las primeras reflexiones que abordamos sobre esta nueva realidad fue su definición, y su identidad o no con el acoso. Nuestro pronunciamiento al respecto ha quedado recogido en el capítulo 2 de este trabajo. Solo recordar que, en el criterio de esta Institución, nos encontramos ante una misma realidad, cual es la violencia, aunque sus manifestaciones han ido evolucionando conforme a los mecanismos y avances tecnológicos que las nuevas tecnologías ofrecen.

Por otro lado, las quejas que recibíamos nos permitían conocer las formas más utilizadas por los menores para acosar a sus compañeros a través de las tecnologías de la información y la comunicación.

Comprobamos como eran frecuentes las vejaciones por correo electrónico. Consistían en enviar de forma repetida mensajes ofensivos y hostiles contra las víctimas. La averiguación de estas cuentas de correo depende de si son locales, regionales o grandes cuentas, porque en los dos primeros supuestos su localización no resulta especialmente complicada mientras que en el tercero de los casos es difícil comprobar la identidad del agresor.

El teléfono móvil también es uno de los medios más utilizados para acosar, *modus operandi* consistente en reiteradas llamadas silenciosas insistentemente a la víctima lanzando mensajes amenazantes, insultando, llamadas con alto contenido sexual, etc. No es fácil averiguar el número desde el que se efectúan este tipo de llamadas porque los agresores ocultan el número del emisor de la llamada o, en ocasiones, utilizan los móviles de otras personas para evitar ser descubiertos.

Una tercera forma de acoso la encontramos con la mensajería instantánea. Se trata de un tipo de servicio de internet que garantiza la comunicación en una situación de divergencia espacial de destinatario y convergencia en un único mensaje que permite el envío de información a través de texto, audio o vídeo en tiempo real. La forma más usual de acoso a través de esta tecnología se produce con la usurpación de la identidad de la víctima, y una vez se realiza esta acción el usurpador acosa a otros a través de la red o concierta citas para después llevar a cabo alguna agresión física. Para solucionar este problema se anula la cuenta de correo correspondiente del agredido y se crea otra nueva, con los inconvenientes añadidos de dar explicaciones a todos los contactos sobre el alcance de lo sucedido.

El desprestigio en la web constituye también una modalidad de acoso que requiere un mayor conocimiento de las tecnologías por el agresor ya que es necesario operar a través de páginas web y suplantar una dirección IP para garantizar el anonimato y la posterior localización del infractor. El acoso se produce subiendo en la página burlas y descalificaciones sobre un determinado alumno con intención de estigmatizarlo y humillarlo. Estas páginas son fácilmente eliminables, si bien de modo inmediato se van creando otras nuevas, y así generando graves efectos psicológicos en los menores acosados.

Hemos de referirnos a la quinta forma de acoso, la cual –como hemos señalado–, mayor repercusión social tuvo en el ejercicio 2007, hecho que motivó la apertura de diferentes investigaciones de oficio por nuestra Institución: se trata de la grabación de la violencia o más conocido como “happy slapping”, es decir, un ata-

85 Defensor del Menor de Andalucía. “El ciberbullying o acoso a través de la red”: Informe Anual del Defensor del Menor de Andalucía, 2007”. <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/228>

que inesperado sobre la víctima mientras que un cómplice del agresor graba todo lo que está sucediendo a través de la cámara del teléfono móvil con el fin de dar a las imágenes la mayor de las difusiones. Las agresiones alcanzan en ocasiones unas terribles durezas y cotas de violencia insospechadas.

Las dos notas que caracterizan estas reprochables acciones son la intencionalidad lúdica y su dimensión grupal. En este sentido, los agresores tratan de mostrar los ataques como un juego, siendo ésta la justificación de sus actuaciones, pero además son necesarios al menos dos agresores, uno para atacar y otro para grabar la actuación del primero, colaboración que supone un plus en el daño a la víctima por cuanto al incrementarse los agresores sus posibilidades de defensa disminuyen considerablemente. En todo caso, la difusión que posteriormente se efectúa del ataque causa a la víctima un daño incalculable al ver deteriorada su imagen, además por un periodo de tiempo indeterminado, ya que las grabaciones pueden ser visionadas y reenviadas cuantas veces deseen los agresores, de ahí que el perjudicado viva con el sentimiento de que la agresión no tiene un final claro y determinado, evidentemente ello perjudica y dificulta sobremanera las posibilidades de recuperación.

Para ilustrar este problema consideramos interesante traer a colación la denuncia recibida a través del servicio del “Teléfono del Menor”, que tiene operativo la Defensoría, por un chico de 15 años que se quejaba de ser acosado en el colegio, en la calle y por la red. Su relación con los demás se vio limitada en todos los espacios. Decía que su mundo se había reducido infinitamente.

En el instituto no podía relacionarse con ningún compañero. El agresor y su grupo se dirigían a él sólo para insultarle, descalificarle o ridiculizarle. El resto de alumnos (los espectadores) le hacían el vacío por temor a convertirse en próximo objetivo del agresor y recibir el mismo trato que él recibía. También sus salidas a la calle se vieron drásticamente reducidas porque si era visto por algún miembro del grupo las descalificaciones y amenazas se repetirían.

Por temor a que las amenazas se tornaran realidad, el menor optó por salir acompañado de su madre o padre, y entonces cuando era visto por algún alumno del grupo de los agresores, éste se lo comunicaba inmediatamente por el messenger al resto de compañeros y desde ese momento recibía todo tipo de insultos y amenazas a través de la red.

El acoso on-line fue a más, viéndose obligado a no conectarse a la red, pues inmediatamente que descubrían que estaba conectado le insultaban y amenazaban. También le enviaban virus para causar daños en el software de su ordenador.

Como consecuencia de este reprochable acoso, el chico estaba aislado, atemorizado, su rendimiento escolar bajó drásticamente, pasó de ser un alumno brillante a acumular suspenso tras suspenso. Desmotivado, deprimido, decía que lo único que le podría ayudar a salir de la situación era ser “invisible”.

La velocidad de innovación de las TIC hace que cada día surjan nuevas formas de uso para acosar o agredir. En este sentido las redes sociales son en este momento la forma más utilizada para agredir a otros compañeros, especialmente la aplicación WhatsApp.

4.1.7. Acoso a edades más tempranas y traslado de centro educativo de la víctima.

Todos los esfuerzos realizados por la comunidad educativa para atajar el fenómeno del acoso escolar y para mejorar los problemas de conflictividad en las aulas andaluzas, especialmente a través de la labor

de concienciación de toda la comunidad educativa con la incorporación de programas de prevención y el establecimiento de los respectivos planes de convivencia parecían comenzar a dar sus frutos. Y no tanto por el número de quejas, sino por la gravedad de los hechos expuestos en las mismas. En el año 2010 comprobamos la tendencia a la baja de los episodios de conductas muy graves para ir dando paso a otras de menor entidad y que parecía vislumbrar una disminución significativa del grado de conflictividad que en un momento determinado pareció instalarse en los centros educativos.

Dicha percepción o valoración encontraba apoyo en el informe anual 2009-2010 del Observatorio para la Convivencia Escolar en Andalucía donde se afirma que si bien la violencia escolar no había desaparecido completamente de los centros escolares, sí parece haberse convertido en un fenómeno controlado y con tendencia a seguir disminuyendo, lamentando aquellos incidentes que, de manera cada vez menos frecuentes, se producen todavía en algunos centros docentes.

Ciertamente a partir del año 2010 el número de quejas que recibimos en esta Institución descendió hasta un 28 por 100, si bien en relación con los asuntos planteados por los ciudadanos no se producían variaciones significativas. Seguíamos atendiendo a familias de presuntos agresores disconformes con el procedimiento sancionador incoado por el centro o con la sanción impuesta tras la comisión de un acto que perturbaba gravemente la convivencia en el centro. Normalmente el origen del conflicto deriva de una situación de acoso escolar entre iguales, acoso que por otra parte no era negado por su autor o familiares, si bien, la discrepancia y por lo que se solicitaba el amparo de esta Defensoría estaba relacionado con el cumplimiento de las garantías del derecho a la defensa del agresor o, en su caso, por la ausencia del componente educativo de la medida adoptada, generalmente consistente en la expulsión del alumno agresor del centro escolar durante un tiempo determinado.

Nos seguían preocupando dos cuestiones: Por un lado, que los casos de acoso escolar más graves comenzaran a edades muy tempranas, y por otro, que en la mayoría de los supuestos de maltrato entre iguales el problema se solventaba con el traslado de la víctima a otro centro escolar.

En cualquier caso, este tipo de conflictos en el ámbito escolar siempre deja traslucir una profunda discrepancia entre la valoración que de los hechos se produce por parte de los afectados y por parte del centro docente, así como una enorme dificultad en aportar pruebas que apoyen de manera inequívoca las tesis de quienes consideran que se está produciendo la situación de acoso.

Ante esta realidad, tratando de aplicar la ecuanimidad que nos es exigible, y aún a veces teniendo el convencimiento moral de que aunque no con la extrema gravedad que en algunos casos se nos exponen las situaciones, pero tampoco restándola y negando rotundamente la existencia del acoso denunciado, a la vista de lo alegado por los interesados y de lo informado por la Administración, no nos queda más remedio que proceder a suspender nuestras actuaciones por ausencia de pruebas.

Como decíamos, los casos de acoso escolar se estaban produciendo en edades cada vez más tempranas. Esta percepción no deriva solo de las quejas que tramitamos. Tanto abogados como fiscales no dudan en afirmar, según se recoge en la Instrucción 10/2005, sobre el tratamiento del acoso escolar desde el Sistema de justicia juvenil, la edad en la que se cometen este tipo de actos violentos está bajando, lo que supone que en ocasiones los agresores ni siquiera tengan la edad penal, es decir, no han alcanzado los 14 años.

Como ejemplo traemos a colación la queja 11/1098⁸⁶, donde se planteó la difícil situación de una menor de seis años que, desde hacía ya varios meses, estaba siendo objeto de agresiones físicas por parte de una compañera de curso. La madre de la víctima expresaba que a pesar de haberlo puesto en conocimiento de la dirección del centro docente y de la Inspección educativa, no se habían adoptado las medidas pertinentes para que tales hechos dejaran de ocurrir, y a pesar de que los sucesos venían produciéndose desde hacía 18 meses, concretamente desde el inicio del curso 2009-2010. Decía haber hablado con la profesora, la dirección del centro, la psicóloga y el inspector de zona, e incluso había dirigido un escrito al consejo escolar. Finalmente habían tenido que recurrir a la Policía e interponer una denuncia al centro por negligencia, además de incluir varios partes de agresiones, pero a pesar de todos los intentos realizados su hija seguía siendo agredida.

La alumna, según señalaba la madre, había pasado de ser una niña feliz en el centro escolar a no querer salir al patio –allí habían ocurrido la mayoría de las agresiones– por temor a sentirse intimidada y atemorizada. Pero lo que más le preocupaba era que tras la intervención de la psicóloga del centro, la menor había asimilado las agresiones como algo normal, por lo que ya no se lo contaba a ella ni avisaba a los profesores cuando le ocurría algo.

En el colegio le habían dicho que no podían hacer nada más de lo que ya hacían –según ella, poco– porque, al parecer, la menor presuntamente agresora padecía algún tipo de patología psíquica y hasta el curso siguiente, por su edad, no era obligatorio realizar ninguna valoración de su padecimiento. Lo único que le dijeron era que la menor parecía mostrar cierta fijación con su hija, aunque tenía conocimiento de que, al menos a otra niña, también le había agredido.

La Delegación Provincial de Málaga nos informó que, nada más tener conocimiento del problema, el inspector de zona había realizado una visita al centro para entrevistarse con el director y el equipo docente, acordándose en la misma la necesidad de solicitar la intervención del equipo de orientación educativa competente. Tras lo cual se emitió un informe en el que se diagnosticó a la agresora como alumna de necesidades educativas especiales, precisando de unos recursos con los que no contaban en el centro educativo en el que estaba escolarizada, por lo que se procedió al traslado inmediato de la menor a otro centro educativo en el que podía ser debidamente atendida.

En cuanto al traslado de centro a la víctima, traemos a colación a la queja 11/4608⁸⁷, en este caso, la persona interesada nos exponía que, debido a la situación de acoso que, en su opinión, había estado viviendo su hijo los dos últimos años en un colegio de Sevilla, había solicitado, el mismo día en el que presentaba también su queja, a la Delegación Provincial competente que se le trasladara a otro centro docente. Asimismo, manifestaba su desacuerdo con el comportamiento que hacia ella misma había mostrado el director del colegio cuando le informó de su intención de cambiar de centro, así como que durante esos dos años no se habían adoptado las medidas adecuadas para evitarle el sufrimiento que estaba padeciendo.

86 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 11/1098. *Informe Defensor del Pueblo Andaluz, 2011* <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/886>

87 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 11/4608. *Informe Defensor del Pueblo Andaluz, 2011*. <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/886>

Adjuntaba a su escrito un informe psicológico del menor en el que se hacía constar la intensa situación de angustia por la que estaba pasando, habiendo llegado a generar la idea de su propia muerte y no saber cómo evitar este tipo de pensamientos tan destructivos para cualquiera y mucho más para un niño de su edad.

Y ciertas deberían ser las afirmaciones de la interesada porque en respuesta a nuestra solicitud de informe, desde la Delegación Provincial competente se nos informó de que, el mismo día en el que la interesada había denunciado los hechos ante esta Institución, se había procedido de inmediato a autorizar el cambio de centro del menor al que había sido solicitado por la madre y que, desde ese mismo día, acudía sin problema alguno al nuevo centro docente.

A pesar de la tendencia a la baja en el número de reclamaciones sobre casos de acoso escolar durante el periodo comprendido entre 2011 y 2014, los medios de comunicación seguían haciéndose eco de situaciones graves de maltrato entre iguales dentro del ámbito educativo que motivaban en algunos casos la intervención del Ministerio Fiscal. Estos hechos también fueron investigados por nuestra Defensoría.

Así aconteció en los primeros días del mes de febrero de 2012. La prensa se hizo eco de la noticia de que la Fiscalía de Menores estaba llevando a cabo una investigación como consecuencia de una denuncia según la cual dos alumnos menores de un colegio concertado de Sevilla, habrían podido incurrir en un presunto delito de abuso sexual cometido sobre otro menor, y la propia Delegación Territorial de Educación había confirmado la incoación de un expediente sancionador por estos mismos hechos ya que, según parecía, los supuestos agresores, alumnos de 6.º de Primaria y 1.º de ESO, habrían incurrido en abusos prolongados en el tiempo contra otro alumno, también de 1.º de ESO, que podría sufrir algún tipo de merma en sus facultades mentales.

Como no podía ser de otro modo, en aras de conocer con mayor detalle los hechos sucedidos, así como, en su caso, las medidas que hubieran sido adoptadas por parte de la dirección del centro docente y por la Delegación Territorial de Sevilla, iniciamos una investigación de oficio⁸⁸ ante la Administración educativa, quien informó que, conocidos los supuestos hechos, el director del colegio los puso en conocimiento del Servicio de inspección, el cual adoptó como medida cautelar que los presuntos agresores debían no asistir al centro durante 30 días, período en el que se instruiría el expediente incoado a los presuntos agresores.

Finalmente, se había propuesto la imposición de la medida de cambio de centro, procediéndose desde el mismo Servicio a realizar cuantas gestiones fueran necesarias para asignar nuevos centros docentes. Por su parte, y en cuanto al alumno afectado, a su familia se le había ofrecido la posibilidad de cambiarlo también de centro docente por si lo consideraban beneficioso para el menor, manifestándose por su parte que no lo consideraban necesario dadas las medidas que ya se habían adoptado. Por último, en el informe también nos indicaron que, además del cambio de centro, se habían llevado a cabo diferentes medidas de atención con los tres alumnos implicados a través de los orientadores-psicólogos de los centros –incluyéndose a los receptores-, y del Equipo Provincial de Orientación Educativa.

También los medios de comunicación se hicieron eco de la noticia de la detención de dos alumnas de un instituto de una localidad de Huelva como consecuencia de una denuncia presentada contra ellas por el

88 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 12/661. "Informe Anual Defensor del Pueblo Andaluz, 2012". <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/2652>

presunto acoso continuado al que habían estado sometiendo a otra compañera durante los últimos cuatro años. La víctima, de 16 años, estuvo sometida, presuntamente, a acoso constante, humillaciones y trato vejatorio durante todo ese tiempo, habiendo tenido que recibir ayuda psicológica por la situación emocional y anímica en la que se encontraba, no queriendo ni siquiera salir sola a la calle los fines de semanas ante el temor de encontrarse con sus presuntas acosadoras.

Según las noticias, mientras que desde el centro docente se aseguraba que, si bien se tenía conocimiento de la actitud de las detenidas y que por ello, aplicando el protocolo habitual, se les llamó la atención a pesar de que la mayoría de los hechos se producían fuera del ámbito y horario escolar, sin conseguir ningún resultado positivo, otras fuentes indicaban que, muy al contrario, la víctima era blanco constante de vejaciones sumamente humillantes en el mismo centro docente y en presencia de sus compañeros, así como, también, fuera de sus instalaciones.

Iniciada la correspondiente investigación de oficio por esta Defensoría⁸⁹, solicitamos informe a la Administración educativa sobre las actuaciones que se estaban llevando a cabo, conclusiones a las que dieran lugar y qué medidas se adoptarían, en su caso, para depurar las responsabilidades en las que hubiera podido incurrir el centro educativo al respecto de unos hechos que se habían prolongado en un espacio temporal tan dilatado.

En su respuesta, además de informarnos de determinados aspectos personales, familiares y académicos de las tres alumnas implicadas, se nos indicaba, resumidamente, que el centro docente no había tenido ni el más mínimo indicio ni manifestación directa o indirecta de que se hubiera estado produciendo un supuesto de acoso escolar. Por el contrario, cuando el centro docente tuvo que intervenir con respecto a las alumnas implicadas por problemas académicos, de absentismo, de conducta, familiares o de cualquier otra naturaleza, lo había hecho diligentemente por medio de los procedimientos correspondientes y por parte de los responsables del mismo, por lo que, en definitiva, al centro docente no se le podía recriminar la no adopción de las medidas que, supuestamente, tenía que haber adoptado para evitar unos hechos que, como decían, no se habían producido dentro del ámbito educativo.

En términos similares, otro caso fue objeto de atención por los medios de comunicación en el mismo año 2012. Una familia denunciaba que su hijo de 13 años que, presuntamente, podía estar sufriendo acoso por parte de unos compañeros desde hacía más de un año, y ante la pasividad mostrada por la dirección y equipo docente del colegio concertado en el que se encuentra matriculado el menor en la ciudad de Córdoba, la familia había decidido presentar una denuncia ante la Policía Local y ante la Policía Nacional. La denuncia aludía al trato vejatorio y a los insultos a los que estaba siendo sometido el alumno, el cual había tenido que recibir tratamiento psicológico y psiquiátrico debido al daño emocional que le había provocado esta situación.

Tras la apertura de una investigación por nuestra parte⁹⁰ supimos que la Delegación Territorial de Educación, Cultura y Deporte de Córdoba, nada más tener conocimiento de los hechos había abierto una

89 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 12/5890. "Informe Anual Defensor del Pueblo Andaluz, 2012" <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/2652>

90 Defensor del Pueblo Andaluz. Expediente de queja 12/6444. "Informe Anual Defensor del Pueblo Andaluz, 2012". <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/2652>

investigación para conocer todos los datos precisos que afectaban a la cuestión planteada y adoptar, en su caso, las medidas que fueran necesarias para evitar que se siguiera produciendo la situación y proteger la integridad física y emocional del menor.

Por su parte, desde la dirección de la congregación religiosa titular del centro docente, se había mostrado la intención de adoptar las medidas judiciales que fueran precisas para salvaguardar el buen nombre de la institución y de sus trabajadores, ya que, según manifestaba, la denuncia presentada estaba llena de inexactitudes e interpretaciones interesadas que no se correspondían con la realidad.

Ante tales circunstancias, y como consecuencia de la denuncia presentada por parte de la familia del alumno menor presuntamente víctima de acoso, desde la Fiscalía de Menores de Córdoba se abrieron diligencias preliminares y, en virtud del principio de prejudicialidad penal, las actuaciones administrativas habían quedado suspendidas hasta tanto se dictara la correspondiente resolución en sede judicial.

Por esa misma razón, en aplicación del artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución (Ley 9/1983, de 1 de Diciembre), por el que se dispone que «el Defensor del Pueblo Andaluz no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional», también finalizamos nuestra intervención en el asunto.

4.1.8. Nuevo repunte de las quejas sobre acoso e incremento de acoso por identidad de género.

El año 2015 ha supuesto un nuevo punto de inflexión en relación con los casos de acoso y ciberacoso. Aunque el contenido de las reclamaciones mayoritariamente se ha repetido conforme a los asuntos tratados, no ha sido así en el número de reclamaciones. Las estadísticas han variado en 2015 con un incremento de reclamaciones sobre este asunto de manera singular tras la comparecencia del titular de la Institución en los medios de comunicación social expresando la conveniencia de sacar a la luz estos casos, pues muchos de ellos quedaban en silencio, no se denunciaban y eran desconocidos por la sociedad. Paralelamente los medios de comunicación social han abordado y lo continúan haciendo con mayor frecuencia el fenómeno del acoso escolar y ciberacoso. Y por fortuna, este fenómeno comienza a tener más protagonismo en las agendas políticas.

Comentamos que la temática se ha ido repitiendo por regla general, si bien, comprobamos la no adecuación de las normas sobre acoso escolar vigentes hasta este momento cuando en el móvil del mismo se encontraba una cuestión de identidad de género. Y es que el acoso escolar que pueden llegar a sufrir algunos niños y niñas por motivo de orientación sexual o de identidad de género posee unas características específicas y, por tanto, no puede ser englobado y otorgarle el mismo tratamiento que la generalidad.

Hablamos de una víctima que no quiere ser señalada y por ello se niega a explicar los motivos de la persecución pues su puesta en evidencia puede ser incluso más dolorosa que el propio acoso. Hablamos de una víctima y un acosador que, en numerosas ocasiones, creen que el motivo de la agresión está penalizado socialmente, de modo que aquel se siente reforzado y la víctima minimizada, hasta el punto de llegar a sentirse responsable del acoso que está sufriendo.

La Defensoría fue invitada a participar en un debate parlamentario en la Comisión de Igualdad, Salud y Políticas Sociales para aportar nuestras opiniones y reflexiones en torno a la Proposición de Ley Integral para

la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales en Andalucía⁹¹.

En este contexto expresamos nuestra satisfacción por haber consensuado una norma que reconoce los derechos de niños y niñas transexuales y que contempla la adopción de medidas que ayuden a superar los retos a los que se viene enfrentando este colectivo desde hace muchos años, especialmente en el ámbito social y educativo.

Esta vulnerabilidad es más patente en determinadas etapas de la vida, como son la infancia y adolescencia, donde, además del rechazo social, no siempre se cuenta con el apoyo y la comprensión de los padres.

La manifestación en menores de disconformidad con su identidad de género puede suponer, en determinados casos, una situación de especial vulnerabilidad y llegar a provocar problemas de integración o de rechazo social, que en el ámbito educativo pueden desembocar en abandono o fracaso escolar, con la consiguiente repercusión negativa en el futuro personal y profesional.

Estas dificultades a las que pueden enfrentarse los menores transexuales precisan de actuaciones que permitan atender adecuadamente en el ámbito educativo, contando con sus familiares y su entorno, para conseguir su plena integración social, y evitar posibles situaciones de rechazo, discriminación o transfobia. Por ello, en el ámbito educativo es necesario abordar estas situaciones proporcionando información y formación a la comunidad educativa y favoreciendo el aprendizaje y la práctica de valores basados en el respeto a las diferencias y en la tolerancia a la diversidad sexual.

Así las cosas, el titular de la Institución solicitó en sede parlamentaria medidas de prevención específicas en el ámbito escolar para este tipo de maltrato, una normativa sobre acoso que contemplara las peculiaridades del acoso homofóbico y una formación especializada para el profesorado sobre el transgénero y la transexualidad, ampliando los conocimientos de los profesionales sobre la realidad de estos alumnos, su problemática, y cómo abordar las situaciones de exclusión, discriminación o cualquier otra forma de violencia que puedan sufrir en el centro educativo.

Pues bien, la Ley 2/2014, de 8 de julio⁹², integral para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales en Andalucía, dedica su Capítulo IV a la «Atención educativa», estableciendo en el artículo 15.1.i) que la Consejería competente en materia de educación elaborará y difundirá los protocolos necesarios a fin de detectar, prevenir, intervenir y combatir cualquier forma de discriminación, en defensa de los menores que manifiesten actitudes de una identidad de género distinta a la asignada al nacer, con especial atención a las medidas contra el acoso y el hostigamiento, para su aplicación en servicios y centros de atención educativa financiados con fondos públicos, tanto de titularidad pública como privada.

91 Comparecencia del Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensor del Menor de Andalucía. <http://www.parlamentodeandalucia.es/webdinamica/portal-web-parlamento/pdf.do?tipodoc=diario&id=92733>

92 Ley 2/2014, de 8 de julio, integral para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales en Andalucía. (BOJA nº.139, de 18 de julio de 2014).

Atendiendo a la demanda de esta Defensoría, y en línea con el contenido de la citada Ley, se ha promulgado la Orden de 28 de abril de 2015⁹³ de la Consejería de Educación que modifica la referida Orden de 20 de junio de 2011, con el objeto de incorporar un nuevo protocolo de actuación sobre identidad de género en el sistema educativo andaluz para dar respuesta específicas a las necesidades educativas del alumnado con disconformidad de género o transexual.

4.2. Otras actuaciones de la Defensoría relativas a la conflictividad escolar.

Con independencia de las actuaciones de la Defensoría llevadas a efecto en la tramitación de las quejas, a instancia de parte o de oficio, o en las consultas realizadas en el servicio del “Teléfono del Menor”, lo cierto es que el fenómeno del acoso escolar está siempre presente en nuestro quehacer diario. Han sido muchas las reuniones mantenidas con Asociaciones de Padres y Madres para abordar el tema; es frecuente la presencia de la Institución en los medios de comunicación social para expresar su parecer ante determinados hechos que han creado una importante alarma social; y por último, no son pocas las ocasiones en las que se ha solicitado la presencia de la Defensoría en foros, congresos y jornadas para abordar el maltrato entre iguales en el ámbito escolar.

4.2.1. Trabajo con el Consejo de Participación de la Institución “e-foro de menores”.

Nuestra Institución siempre ha venido defendiendo que 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 las personas adultas. En este sentido, la participación constituye uno de los elementos más relevantes para asegurar el respeto de las opiniones de niños y niñas, haciendo posible el ejercicio del derecho a ocupar un papel activo dentro de la sociedad.

Por este motivo, en el año 2008 la Institución del Defensor del Menor de Andalucía constituyó un órgano de naturaleza consultiva y de asesoramiento denominado “e-Foro de Menores”⁹⁴ en el que niños y niñas adquieren un especial protagonismo en los procesos de reflexión y análisis que en el ejercicio de sus competencias y funciones legalmente encomendadas desarrolla la Institución, y a través del cual las personas que integran este órgano ayudan a conocer las necesidades, intereses, experiencias y preocupaciones de la población infantil y juvenil en Andalucía.

Pues bien, la especial preocupación por los asuntos de la convivencia escolar ha llevado a esta Institución a trabajar sobre este tema con el Consejo de Participación de Menores de la Defensoría⁹⁵.

93 Orden de 28 de abril de 2015, por la que se modifica la Orden 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 y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas. (BOJA nº 96, de 21 de mayo de 2015).

94 Resolución de 20 de Noviembre de 2008, del Defensor del Menor de Andalucía, por lo que se crea el Consejo de Participación de menores “e-Foro”. (BOJA nº 246, del 12 de diciembre de 2008).

95 Defensor del Menor de Andalucía. “Informe Anual del Defensor del Menor de Andalucía 2010” (BOPA nº 741, de 14 de septiembre de 2011). <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/node/65>

Es así que los integrantes del Consejo no han dudado en expresar que los aspectos positivos prevalecen significativamente sobre los negativos, y subrayan de manera especial lo importante que es para los alumnos y alumnas mantener buenas relaciones con sus compañeros, ya que pasan mucho tiempo juntos, éstas crean un excelente ambiente en clase que favorece el ritmo de trabajo y del aprendizaje, y lo más importante, las relaciones positivas se convierten en un reforzador que les ayuda a seguir el día a día centrándose en las clases y en los estudios. Así, reconocen que el aula y el colegio es un buen lugar para aprender a ser compañeros y desarrollar relaciones de amistad, que pueden ser intensas y duraderas en el tiempo. No obstante, y aunque prevalece el buen trato entre el alumnado, los casos de maltrato y acoso escolar también están presentes en el día a día.

A juicio de los miembros del Consejo, los casos de acoso son muy perjudiciales porque deterioran el ritmo de trabajo de clase, no sólo afectan a las víctimas sino que se extiende a todo el alumnado, así como a profesores y familiares. En ocasiones han sido testigos de que los casos más graves no se llegan a solucionar, teniéndose que marchar la víctima del centro. Ello es así porque se tiene temor a que los acosadores tomen más represalias contra las víctimas, pues suelen amenazar en grupo y no siempre el centro educativo adopta las medidas necesarias para solucionar el problema.

Además, informan que los lugares más frecuentes donde se suelen materializar los casos de acoso son, sobre todo, en los cambios de clase y a la salida del instituto. Y señalan que una de las causas que originan el acoso escolar está relacionada con las rivalidades entre alumnos.

Por otra parte, en opinión de los integrantes del Consejo, las causas más frecuentes que originan los problemas entre el profesorado y el alumnado son las calificaciones y el mal comportamiento. Muchos alumnos acusan al profesorado de ser injustos al puntuarles sus exámenes, de subir nota al alumno que les “cae bien” refiriéndose al fenómeno del “enchufismo”, y otros no aceptan que los profesores les evalúen por el trabajo y comportamiento mantenidos durante el año, despreciando el esfuerzo que hacen para aprobar el examen final. En este orden de cosas, añaden que otro factor a tener en cuenta es la escasa “paciencia” de algunos profesores para tratar a alumnos de primer curso de Secundaria, los cuales, generalmente, suelen ser profesores “mayores”.

Por lo que se refiere al modo en que los centros educativos se enfrentan a los problemas del acoso escolar, los chicos y chicas del Consejo opinaron que, en general, el centro escolar soluciona los casos leves e interviene en los graves, aunque los últimos no siempre los solucionan. Advierten que no todos los casos de “acoso escolar” son detectados y/o solucionados por el centro educativo, y avisan que es casi imposible que el centro detecte todos los casos que se dan en el mismo.

A su parecer, existen diferentes tipos y grados de conflictos entre los escolares y, según su casuística, la solución será más o menos viable y la intervención pueden realizarla diferentes agentes. En este sentido, existen alumnos que cuando entran en conflicto, antes de llegar a medidas drásticas, solucionan el problema por ellos mismos, pero estas circunstancias no se dan siempre, entonces recomiendan que para problemas de menor relevancia, sea el profesor y sobre todo el jefe de estudios quienes deben intervenir para buscar la solución. Ante problemas leves, proponen que sean los alumnos mediadores los encargados de buscar la solución. Y cuando se trate de algún asunto grave sea el centro educativo el que actúe.

Del mismo modo, para prevenir y solucionar los problemas entre compañeros y compañeras, los integrantes del “e-Foro de Menores” sugieren una serie de propuestas que detallamos:

- Realizar actividades lúdicas, recreativas y académicas frecuentemente de forma conjunta para mejorar el trato entre el alumnado.
- Crear la figura de mediadores en todos los centros escolares para que las víctimas puedan acudir a contar su problema sin miedo, y sin tener que enfrentarse con el agresor.
- Los centros escolares deben contar con más medidas de seguridad, como cámaras y personal.
- En los centros escolares debe existir más control en los cambios de clases por parte del profesorado para evitar situaciones de conflicto.
- Los centros deben adoptar el compromiso de nombrar a un responsable que realice un seguimiento de todos los casos, y en el supuesto de resultar necesario, tomar las medidas oportunas.
- Fomentar el diálogo con las dos partes, sobre todo con los acosadores y hacerles entrar en razón con respecto a que tienen que ser compañeros y no deben provocar problemas entre ellos.
- Fomentar la comunicación con los padres de los dos alumnos y que éstos intenten encontrar una solución para que sus hijos se lleven bien.
- Ante problemas graves habrá que aplicar severos castigos a los acosadores y proteger de algún modo a las víctimas e informar a los padres del acosador, para que ellos también tomen las medidas que crean necesarias.

4.2.2. Otras intervenciones de la Defensoría.

Las intervenciones de la Institución para abordar el acoso y ciberacoso se han incrementado en el último año. De este modo, el pasado 18 de febrero de 2016, nuestra Defensoría, como garante de los derechos de las personas menores, y Save The Children como entidad de sensibilización y promoción de derechos, con el propósito de seguir avanzando en la lucha contra esta forma de violencia y maltrato, celebramos conjuntamente una jornada con la que pretendimos un acercamiento a este fenómeno bajo el análisis de todos los agentes que intervienen en el mismo. Así se contó con la participación de profesionales del ámbito educativo y sanitario, de entidades que trabajan con menores, de representantes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y también con los verdaderos protagonistas: niños y niñas⁹⁶.

Con carácter previo a la celebración de este evento, y también conjuntamente con Save The Children, organizamos los días 16 de diciembre de 2015⁹⁷ y 2 de febrero de 2016⁹⁸ sendas sesiones de debate en las redes sociales en colaboración con GrinUGR y Medialab sobre el acoso escolar y ciberacoso, que pudieron ser seguidas también en el canal YouTube.

El fin de estos encuentros virtuales era conseguir un debate en profundidad sobre este fenómeno. Para ello hablamos y debatimos con personas expertas que trabajan en instituciones y entidades que atienden a las víctimas y trabajan para la erradicación de este tipo de maltrato. Como no podría ser de otro modo,

96 Jornada sobre acoso escolar y ciberacoso: prevención, detección y recuperación de las víctimas “*Tu no juegas*”. <http://www.defensordelmenordeandalucia.es/jornada-acoso-escolar-y-ciberacoso>.

97 I Hangouts: Acoso escolar y ciberacoso: introducción al fenómeno y dificultades para su detección. <http://www.defensordelmenordeandalucia.es/node/11317>

98 II Hangouts sobre acoso escolar y ciberacoso: cómo enfrentarse al problema <http://www.defensordelmenordeandalucia.es/node/11365>

contamos con familias que han vivido la experiencia del acoso sufrido por sus hijos. Y por supuesto tuvimos la oportunidad de escuchar las opiniones y criterios de las distintas personas que quisieron participar activamente en estos eventos.

5. LOS PROTAGONISTAS DEL ACOSO Y CIBERACOSO.

Los protagonistas directos del acoso son la víctima, el agresor o agresores, y asimismo los espectadores pasivos. Junto a ellos tenemos otros, que podríamos denominar secundarios, cuya mayor o menor implicación y participación en el conflicto puede tener una importante incidencia en la prevención, detección o recuperación de las víctimas.

En este segundo grupo estarían las familias. No podemos olvidar que ellas también sufren a diario las consecuencias y los efectos negativos que el acoso ocasiona a sus descendientes. Unos padres que no saben qué les está pasando a sus hijos, que desconocen el por qué del cambio de actitud del menor hacia el colegio, o que son incapaces de adivinar las razones de los cambios de humor, de las pesadillas, del insomnio, o de los dolores de estómago y de cabeza de sus hijos.

Tampoco olvidamos al profesorado o equipos directivos, que comprueban como los principios de convivencia y resolución pacífica de los conflictos que deben impregnar el Sistema educativo, tal como recogen las normas internacionales, nacionales y autonómicas, se ven seriamente comprometidos cuando se producen situaciones de acoso en los colegios e institutos. A lo que habría que añadir la importante carga emocional que sufren los docentes cuando deben abordar estas situaciones en sus aulas. Una carga que se une a las difíciles condiciones laborales en las que han de desempeñar su labor, incrementadas de trámites burocráticos en los últimos tiempos, y afectadas por los recortes que en materia educativa se vienen produciendo desde que estalló la crisis económica.

Pero no solo los profesionales de la educación se ven afectados. Los servicios de salud, incluidos pediatras, médicos de familia o profesionales de la salud mental, adquieren un papel destacado a la hora de detectar los casos de acoso y en su tratamiento. En determinados supuestos los Servicios Sociales Comunitarios o Especializados, sobre todo los Equipos de Tratamiento Familiar, cuando trabajan con las familias pueden llegar a conocer o detectar que detrás de la actitud violenta de los hijos hacia los padres está una situación de acoso escolar.

Y por último hemos de referirnos a la Administración educativa. Es a ella a quien corresponde facilitar las herramientas a los centros escolares para prevenir y tratar los casos de acoso. Es la Administración educativa quien debe elaborar planes y estrategias para la prevención y detección. Y corresponde también a esta Administración liderar la coordinación institucional entre todos los agentes implicados para conseguir un abordaje integral del fenómeno. Nos referimos a unas actuaciones conjuntas con la Administración sanitaria y de servicios sociales, Fiscalía, y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. De la misma manera, es competencia de las Administraciones en materia de educación promover una conciencia social de que el acoso es una forma de maltrato contra los menores y como tal hay que abordarlo.

Escuchar las opiniones e inquietudes de los protagonistas del acoso resulta una labor imprescindible para el desarrollo del presente trabajo. Son ellos y ellas quienes deben expresar su opinión, vivencias, inquietudes y anhelos desde la perspectiva del rol que les haya tocado representar como víctima, como agresor, o como espectador pasivo.

Para esta labor contamos con la valiosa información que nos proporcionan los distintos escritos que en forma de queja dirigen a la Defensoría las familias e incluso, en ocasiones, los propios profesionales de la educación. En las quejas quedan reflejados, como hemos tenido ocasión de comprobar en el capítulo 4 de este Informe, los retos a los que se enfrentan los alumnos, las familias y, en general, toda la comunidad educativa, cuando en el centro escolar se quiebra la convivencia pacífica. Las quejas permiten vislumbrar de la misma manera la respuesta de la Administración educativa ante este fenómeno y el acomodo de las distintas medidas e intervenciones públicas ante una realidad tan compleja.

Pero queríamos profundizar más, y para ello hemos mantenido distintas entrevistas con profesores, tutores, equipos directivos, y orientadores de los centros educativos. Esta técnica nos ha permitido acercarnos a centros de distintas provincias andaluzas, tanto de titularidad pública como privada, y a centros que escolarizan a alumnos de distintos niveles de enseñanza y perfiles, incluidos aquellos con un alto nivel de alumnos con necesidades educativas especiales debido a sus condiciones sociales.

Partimos como premisa básica que las personas entrevistadas pudieran expresar con absoluta libertad su criterio sobre los retos a los que se enfrentan cuando se produce un caso de maltrato entre el alumnado del colegio o instituto, asumiendo por nuestra parte el compromiso de absoluta confidencialidad con todas las personas que generosamente colaboraron en esta labor, por lo que en los testimonios recogidos en las siguientes páginas no aparecerán datos sobre la identidad de nuestros interlocutores ni tampoco del centro donde desempeñan o han desempeñado su labor.

Desde este planteamiento, hemos querido analizar previamente aquellas razones que pueden incidir en mayor o menor medida en que un menor, ante un supuesto de acoso escolar, ostente la condición de víctima, de autor del maltrato, o bien se limite a observar las agresiones a su compañero sin intervenir ni denunciar.

También aludimos a las consecuencias que el maltrato entre iguales puede llegar a tener entre sus protagonistas. Son muchas y profundas las consecuencias que el acoso ocasiona en los menores, algunas de las cuales pueden perdurar durante la vida adulta. El acercamiento a esta materia nos permitirá comprender mejor el sufrimiento de quienes padecen esta lacra del Sistema educativo. Un sufrimiento que cuando se prolonga en el tiempo y es muy intenso puede llegar a ser insoportable para la víctima, hasta tal punto que decide poner término a su vida.

5.1. Factores que influyen en los protagonistas del acoso.

Abundan los estudios que tratan de explicar las razones de la existencia de la violencia en las aulas y analizan el perfil o características de todos los personajes que intervienen en el conflicto. Un elemento común en todas estas investigaciones es el reconocimiento de la complejidad y profundidad del fenómeno ya que en el mismo intervienen una multitud de factores que complican sobremanera la posibilidad de extraer conclusiones generales.

Basándonos en dichas investigaciones científicas así como en el trabajo que desarrolla esta Defensoría, seguidamente abordaremos los distintos factores que pueden propiciar que un menor maltrate a sus iguales en el ámbito educativo así como aquellos otros que influyen en que un menor sea el blanco de los ataques y agresiones. Como resulta fácilmente deducible abordamos una tarea ciertamente compleja debido a las peculiaridades del fenómeno.

En primer lugar hemos de referirnos a los factores sociales. Ya hemos puesto de relieve que la violencia no es un problema exclusivo de la escuela, sino que ésta se limita a repetir en su seno 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, reproduce la agresividad que existe en su entorno.

La propia escuela es asimismo un factor con incidencia en el acoso. Hablamos de escuela en general sin que se pueda hacer distinción en función de la titularidad del centro o del tipo de alumnado que escolarice. Y es que existe una creencia, a nuestro juicio no acertada, sobre el predominio de los casos de acoso en los centros educativos ubicados en zonas menos favorecidas. Estos últimos colegios o institutos no son, por definición, más conflictivos, porque el acoso está presente en casi cualquier contexto social.

Por otro lado, centros educativos de características similares, con alumnado de perfil similar, en cuanto a la existencia de condiciones sociales desfavorecidas, tienen niveles de conflictividad muy distintos. Son la existencia de normas de convivencia claras y conocidas, la estructura organizativa del centro, o las fórmulas para gestionar los problemas de convivencia, los elementos que pueden incrementar o disminuir el riesgo o protección ante el acoso en el ámbito educativo y no tanto su ubicación en una determinada zona o con un determinado perfil de alumnado.

Junto con los anteriores factores sociales están también los personales y familiares. A ellos dedicamos nuestra atención en función de cada uno de los protagonistas que participan en los casos de violencia entre iguales.

a) *Las víctimas:* Por lo que respecta a los factores personales, como afirman algunos expertos en psicología, las víctimas no presentan un perfil único, si bien gran parte de ellas son menores con dificultades para defender sus propios derechos, con escasa red social y pocos amigos, dificultades de interacción social, o bajo rendimiento escolar y baja autoestima. Suelen ser también personas tímidas, con dificultades para entablar relaciones con sus semejantes, lo que las hace fácilmente manejables para que el agresor pueda cumplir sus propósitos.

Respecto de la autoestima, se ha planteado si realmente forma parte de la personalidad de la víctima o, por el contrario, la misma es consecuencia de la situación de acoso a la que se está viendo sometida. Ambas variables se encuentran relacionadas. Así, los menores con un nivel de autoestima bajo son más propensos a sufrir los ataques de sus compañeros, pero paralelamente estar de forma continuada en el tiempo siendo objeto de maltrato incrementa sin duda los niveles de baja autoestima.

Sin embargo, también puede adoptar el rol de víctima el alumno seguro con el que termina metiéndose un agresor o un grupo virtual o presencialmente. Son muchos los alumnos brillantes que, precisamente por esa característica, son colocados en el punto de mira de los agresores. Del mismo modo existen alumnos víctimas resultantes de alianzas y emparejamientos cambiantes dentro de un mismo grupo; el alumno irri-

tante para el grupo que termina siendo objeto de sus agresiones (víctima provocativa) o queda situado en el grupo y/o se acomoda en papeles de bufos; el alumno descolocado en el grupo que ocupa cualquier papel que se le deje con tal de ser aceptado y paga el peaje del maltrato o la humillación, tan típico en los grupos de chicas, etc.⁹⁹

Tiene más probabilidades de ser atacado por sus compañeros los alumnos “diferentes” o que “se comportan de forma diferente”. Es esta una de las causas por las que el alumnado con algún tipo de discapacidad sea atacado más frecuentemente. Esta diferencia puede basarse en la situación contraria, esto es, el alumno que por su inteligencia y resultados académicos sobresale del resto. La apariencia física, como ser obeso; ser inmigrante o el color de la piel son otros de los factores determinantes.

Según los estudios a los que nos referimos, algunos de los factores personales de las víctimas que podrían influir son los siguientes: ser víctima de abusos sexuales o físicos, ansiedad, retraimiento y dificultades para establecer relaciones sociales, problemas mentales (depresión o ansiedad), desequilibrio familiar, dificultades para establecer vínculos sociales, debilidad física y rechazo por los iguales, haber sido víctima anteriormente de acoso escolar; pertenecer a grupos minoritarios, y/o uso frecuente de internet o comunicación online.

Los factores familiares en las víctimas también representan un destacado protagonismo como factor de riesgo en la violencia entre iguales.

Saber transmitir y recibir cariño y afecto, dinámicas sanas de relación familiar donde primen la cohesión y la distribución equilibrada de roles y, finalmente, un estilo educativo en los padres y madres donde exista un control equilibrado sobre la conducta de sus hijos, guiada por los propios modelos de conducta aportados por los padres y con un esquema interiorizado para resolver conflictos, asegurará un abanico de protección frente a las conductas agresivas desde la familia¹⁰⁰.

En este ámbito debemos detenernos en un fenómeno que parece estar teniendo incidencia en los casos de acoso. Nos referimos a la violencia filio-parental, entendida como cualquier acto que realiza un menor con la intención de controlar a los padres y/o causarles daño psicológico, físico o financiero, pudiendo manifestarse de formas muy diversas (violencia verbal, psicológica, física, económica, etc.). Lo que parece claro es que este tipo de comportamientos agresivos son llevados a cabo de forma reiterada por los menores hacia sus progenitores o adultos que ocupan dicho lugar¹⁰¹.

Esta violencia, además, posee un conjunto de características del comportamiento bien definidas que conforman un patrón de conducta en los hijos e hijas que se manifiesta en forma de falta de límites, arrestos incontrolados y una creciente tendencia a los extremos (Omer, 2004), y que está presente en familias de todos los niveles socio-económicos, siendo las de clases media o suficiente donde se da la mayor incidencia y prevalencia de este tipo de violencia (Aroca, 2012).

En un análisis¹⁰² realizado por la Institución sobre este problema, diferenciamos tres tipos básicos de hijos maltratadores. En el primer grupo estarían incluidos aquellos menores que han caído en algún tipo de adic-

99 Avilés, J.M. *“Bullying: El maltrato entre iguales. Agresor, víctimas y testigos en la escuela”*. Salamanca. Amarú, 2006.

100 Avilés, J.M. *“Bullying: El maltrato entre iguales. Agresor, víctimas y testigos en la escuela”*. Salamanca. Amarú, 2006.

101 Asociación para la Gestión de la Integración Social. GINSO. *“Programa de Intervención específico en maltrato filio-parental”*.

102 Defensor del Menor de Andalucía. *“Informe Anual Defensor del Menor de Andalucía 2005”*. www.defensordelmenor-and.es

ción –drogas, alcohol, juegos– que les merma la voluntad y la conciencia y les obliga a centrar su existencia en la búsqueda por cualquier medio de recursos para satisfacer su adicción. En estos casos, las conductas violentas y agresivas hacia los padres suelen estar relacionadas con los conflictos originados por el intento de los progenitores de imponer algún tipo de restricción o límite para combatir la adicción de sus hijos, que son rechazadas violentamente por éstos, o con la búsqueda por el menor de los recursos económicos que precisa para mantener su adicción y que obtiene coaccionando, robando o agrediendo a sus padres. Es evidente que estos adolescentes precisan de una atención socio-sanitaria para superar dichas patologías.

Un segundo grupo estaría constituido por aquellos otros menores que, como consecuencia de una educación excesivamente permisiva o tolerante, tienen dificultades para aceptar las reglas sociales y muestran una total falta de principios y valores morales. Son niños y niñas que maltratan a sus padres sin otra motivación aparente que su incapacidad para refrenar sus propios impulsos o su deseo incontenible de imponer su voluntad.

Por último tendríamos, englobados en el tercer grupo, aquellos menores que padecen algún tipo de trastorno de conducta que les lleva a presentar un comportamiento conflictivo y antisocial. Por lo que se refiere a los menores maltratadores afectados por estos trastornos, parece claro que el origen fundamental de su agresividad radica en una patología mental que, o bien no ha sido adecuadamente diagnosticada y tratada, o estando claramente identificada, no existen recursos terapéuticos adecuados para el menor o éste se niega a utilizarlos.

Ocurre, sin embargo, que los tres tipos de menores maltratadores que hemos identificado se confunden o se solapan unos con otros, ya que no es infrecuente que un menor con carencias en su educación moral o con un problema de trastorno de conducta, recale posteriormente en el consumo de drogas o de algún tipo de sustancia adictiva que le lleve a tener un comportamiento antisocial y a terminar maltratando a sus progenitores.

Como hemos anunciado, traemos a colación la violencia filio-parental porque diversas investigaciones científicas han corroborado la relación entre este fenómeno y el acoso escolar. Un estudio¹⁰³ realizado a partir de las demandas atendidas en un servicio telefónico para familias con adolescentes en conflicto en el ámbito familiar, con 3.062 casos recogidos, señala que casi dos tercios de los menores que ejercen violencia contra sus padres han sido víctimas de acoso entre sus iguales en los centros educativos sin que nadie alrededor se haya dado cuenta durante mucho tiempo del mismo.

Destaca también la investigación que estos chicos víctimas del maltrato en el ámbito escolar han experimentado dolor, rabia y rencor que en muchos casos han trasladado a su ámbito de seguridad, la familia. Además, un número importante, con el desarrollo físico, pasan de padecerlo a ejercerlo. Después de la experiencia de aislamiento social en la escuela, estos chicos y chicas comienzan a unirse a grupos de iguales conflictivos. Alguien se une a grupos de estas características cuando su propia autovaloración es baja dado que en estos grupos lo importante no es tanto quién se es y qué cualidades se posee, sino ser capaz de hacer o dejarse hacer para ser aceptado.

103 Sancho Acero, J.L. *“Violencia filio-parental. Características psicosociales de adolescentes y progenitores en conflicto familiar severo”*. Madrid, 2015.

b) *Los agresores*: Como sucede con las víctimas por lo que respecta a los factores personales, en el caso del agresor no existe un único perfil ni especialmente perturbado desde el punto de vista psicológico. Ahora bien, cuando se usan las TIC para el acoso, al tratarse de una forma indirecta de agresión, es un medio que favorece la aparición de perfiles de agresores indirectos, que buscan cierta seguridad y evitación del riesgo a la hora de atacar. Son aquellos que se encubren en la red para cometer abusos que no realizarían cara a cara.

El agresor suele ser un menor que no tiene una escala de valores conforme a un código moralmente aceptable y en el que priman o se instalan con no demasiada dificultad constantes como el abuso, el dominio, el egoísmo, la exclusión, el maltrato físico, la insolidaridad o la doble moral. Muchos de ellos se han socializado en entornos familiares sin pautas de educación moral, con modelos de ejercicio de autoridad desequilibrados, autoritarios, inexistentes o permisivos o, incluso, en modelos en los que los menores mismos han sido la autoridad y que han generalizado abusivamente a otras situaciones¹⁰⁴.

Algunos de los factores de riesgo, según los estudios consultados, que aumentan la probabilidad de que un menor se convierta en agresor serían los siguientes: problemas conductuales, bajo rendimiento escolar, menor empatía y mayor agresión relacional y medios para resolver conflictos, falta de estrategias asertivas y pocos comportamientos prosociales, hiperactividad, impulsividad y elevada cólera, personalidad fuerte con tendencia a dominar y someter a la víctima, continuidad en estar implicado en algún tipo de acoso tradicional y estarlo en episodios de ciberbullying, niños que carecen de red social de apoyo, el uso inadecuado y “enganche” de las nuevas tecnologías, temperamento activo y exaltado, pobre tolerancia a la frustración, creencia de autosuficiencia, alto estatus dentro del grupo, falta de comportamientos prosociales, y en ocasiones consumo de drogas o alcohol.

Ahora bien, hemos de tener presente que tras el comportamiento agresivo de estos menores se puede esconder un grave problema. No es infrecuente que un menor que maltrata a otro no haga más que repetir en el ámbito educativo aquello que sufre o aquello que contempla en el ámbito familiar. Ellos o ellas son a su vez víctimas de malos tratos, viven en un ambiente carente de afecto, o se están educando en un entorno familiar problemático. Del mismo modo, como hemos señalado, puede acontecer que la violencia que ejerce ese menor contra sus compañeros tenga su origen en un problema conductual que no ha sido detectado o que no está siendo suficientemente tratado.

Por todas estas razones, es fundamental trabajar y atender al agresor para indagar sobre las razones que le llevan a mantener esa conducta agresiva con sus compañeros, siempre desde la perspectiva de que también es un menor de edad y, por tanto, cualquier decisión que se adopte con el mismo debe estar basada en su interés superior.

La argumentación señalada en relación con las víctimas y los factores familiares resulta extensible al caso de los agresores. Las familias pueden también tener un papel decisivo en estos comportamientos. Así nos encontramos que muchas de ellas aceptan la conducta agresiva del menor; existe una pobre comunicación entre los padres y a su vez paterno/materno filial; se da una inconsistencia en la educación entre ambos progenitores, utilizando uno un estilo permisivo y otro autoritario, puede haber un uso de métodos educativos

104 Avilés, J.M. *Bullying: El maltrato entre iguales. Agresor, víctimas y testigos en la escuela*. Salamanca. Amarú, 2006.

basados en el castigo físico o emocional; falta de límites y supervisión; o incluso ausencia de comunicación y apego hacia el menor.

c) *Los espectadores pasivos*: Forman también parte del acoso al igual que el agresor o la víctima y la pregunta que hemos de formularnos es por qué no denuncia un menor que es testigo directo de las agresiones a otro compañero. Pues bien, la mayoría de las investigaciones consultadas destacan que el motivo principal de tal comportamiento es el miedo. Miedo a ser también objeto de las agresiones o la marginación social. Miedo a ser tachado de “chivato”. Un miedo que impide a estos espectadores que conocen el problema y saben que deberían hacer algo, a denunciar públicamente el maltrato.

Pero no solamente es el temor lo que predomina en los espectadores pasivos. En ocasiones estos testigos de las agresiones desconocen la trascendencia de los hechos que se están realizando y el alcance de los mismos. No son conscientes del daño que se está infringiendo al compañero víctima ni de las consecuencias que pueden tener para todos, incluidos el resto del alumnado, los profesores y las familias.

Por ello resulta tan necesario informar adecuadamente a los alumnos qué actitudes, qué actos y qué actividades no son permisibles. Es necesario desterrar la creencia de que quien ayuda a la víctima sacando a la luz el maltrato al que está siendo sometido es un “chivato”. Hay que concienciar de que el acoso escolar afecta a toda la comunidad educativa perjudicando el clima social y pacífico que debe existir en las escuelas, y para combatirlo se necesita de la colaboración de todos, incluida como no puede ser de otro modo la de aquellos alumnos que son meros testigos del maltrato. “El silencio es cómplice del maltrato”.

5.2. Consecuencias del acoso en los protagonistas.

El acoso escolar y ciberacoso pueden tener efectos nocivos para sus protagonistas perturbando su bienestar y su desarrollo emocional, social o cognitivo, y pueden agravarse con el tiempo si no se adoptan medidas paliativas. Se trata de unas conductas cuyas consecuencias, tanto para el agresor como para la víctima o incluso para los espectadores, pueden ser muy graves y a veces irreparables, condicionando el presente y el futuro de quienes se ven involucrados en ellas.

Por lo que se refiere a las víctimas, las investigaciones consultadas destacan el importante número de adultos que se ven obligados a recibir algún tipo de terapia psicológica para superar los traumas derivados de una infancia marcada por el acoso o el maltrato de sus iguales.

El miedo de la víctima a contar lo que le sucede o la ignorancia sobre aquello que le está ocasionando sufrimiento son algunas de las razones por las que el acoso continúa siendo una realidad oculta en muchos casos. Sin embargo, a pesar de que la víctima no exprese aquello que le está pasando, su cuerpo puede estar dando la alerta. La pediatra María Salmerón¹⁰⁵ afirma que las somatizaciones o síntomas físicos pueden ser la primera manifestación que presente el menor o adolescente, ya que en la mayoría de los casos viven estas situaciones en silencio pero «el cuerpo habla». Las manifestaciones que más frecuentemente presenta la víctima son dolor de cabeza, dolor abdominal, mareos, cambios en el hábito intestinal, náuseas, insomnio de conciliación o despertares frecuentes.

105 Jornada sobre acoso escolar y ciberacoso organizada por el Defensor del Menor de Andalucía y Save The Children. Granada, 2016. www.defensordelmenor.es

Los síntomas suelen ser de reciente aparición y sin causa aparente. En ocasiones son los primeros síntomas los que pueden ser detectados por los padres, y motivos de consultas pediátricas que, tras ser investigados no se encuentra un diagnóstico y son catalogadas de tensionales o psicosomáticas. Se ha dado algún caso de menores que acuden al pediatra en silla de ruedas por imposibilidad de caminar y tras las pertinentes pruebas, que descartaron la existencia de dolencias físicas, se comprobó que en el trasfondo del problema se ocultaba un caso grave de acoso entre compañeros.

Señalan los expertos que los cambios de hábitos del alumno pueden ser un indicio del sufrimiento de la víctima. Niños y niñas que se integraban bien con el resto de los compañeros y que sin causa justificada en los recreos se encuentran solos, sin amigos o, en su caso, cambian de grupo de compañeros. También puede inducir a que existe acoso cuando el menor busca refugio allí donde se encuentran los adultos o bien en lugares donde no son visibles. Estas son reacciones típicas que pueden presentar los menores ante el miedo que sienten a encontrarse con sus agresores.

Los síntomas psicosomáticos son frecuentes en la víctima. Cefalea o dolores abdominales, sin encontrar por parte del pediatra una causa orgánica. Es en los niños más pequeños donde se observan estos síntomas, cuando es el cuerpo el que refleja el estado de angustia y estrés al que el menor está sometido. En muchas ocasiones los síntomas psicosomáticos, son los primeros detectados por los padres y el motivo para consultar, siendo el pediatra el primer profesional que puede detectarlo (Kowalski y Limber, 2013).

También padece la víctima depresión, tristeza, apatía, o fatiga. Lo más temido en este estado psicopatológico es la ideación autolítica, con el suicidio como única alternativa para escapar de la situación de acoso. Las investigaciones recientes han encontrado que, muy frecuentemente, las víctimas de ciberbullying tienen pensamientos suicidas. Estos hallazgos sugieren que el ciberacoso es tan perjudicial para los adolescentes como el acoso cara a cara (Hinduja y Patchin, 2010).

Como ya hemos comentado, la baja autoestima es también un síntoma y una consecuencia. Comentarios autodespectivos, culpabilizantes de la situación vivida, etc. En un psiquismo tan permeable como el de la niñez o tan influenciado como el de la adolescencia, un estado reiterado de vejaciones e insultos cala demasiado hondo y se produce una inevitable merma narcisista (Garaigordobil, 2011).

También el acoso causa en la víctima cambios repentinos de humor, mayor irritabilidad, cólera y rechazo a situaciones habituales. La tensión acumulada y constante es difícilmente tolerable y el menor no puede elaborar ni gestionar posibles soluciones.

Del mismo modo son frecuentes los trastornos de sueño como los terrores nocturnos, pesadillas o el insomnio, tanto de conciliación como de mantenimiento (Garaigordobil, 2011) y los trastornos de la alimentación, comentarios despectivos e insultos por el aspecto físico, pueden ser la causa de desarrollar trastornos de la conducta alimentaria, tanto anorexia como bulimia.

La víctima puede ver afectado su rendimiento escolar. Pueden aparecer trastornos deficitarios de la atención, con empeoramiento de los resultados académicos. Este síntoma es importante diferenciarlo con los que configuran un TDAH, y todo lo que conlleva este diagnóstico en el menor. El niño es incapaz de atender plenamente cuando internamente se encuentra en un estado de alerta ante la amenaza inminente (Garaigordobil, 2011).

El aislamiento es otro síntoma, pérdida de amistades, rechazo a acudir a reuniones o actividades grupales, tendencia a encerrarse en su habitación, menor comunicación, estado de sumisión a terceros.

Si el maltrato se prolonga en el tiempo, la víctima va adquiriendo una personalidad insegura que puede dificultar el establecimiento de relaciones en la vida adulta. Algunos estudios atestiguan que los procesos de victimización en la escuela terminan influenciando en las relaciones sociales que establecen las víctimas, sobre todo las de larga duración, con posterioridad, a pesar de que expresiones de trivialización social como «todos los hemos vivido y estamos aquí», nos intenten sugerir que las víctimas cuando llegan a adultas consiguen llevar una vida «normal»¹⁰⁶.

El síndrome postraumático es otro elemento a tener en cuenta. Para su superación es necesario apoyo psicológico y en ocasiones también psiquiátrico o farmacológico. Hay que trabajar con ahínco en el refuerzo de la autoestima de la víctima, de modo que ésta vuelva a confiar en los demás, que sea capaz de restablecer sus relaciones sociales, y que también se sienta segura en los entornos donde ha sido acosada. Cuando se han reído de un niño a la hora de hacer los exámenes porque ha sido un niño brillante, cada vez que haga un examen probablemente desarrolle un síndrome postraumático; si le han acosado por WhatsApp, cada vez que oiga el sonido de éste aunque no sea de su teléfono, desarrollará síntomas de síndrome de estrés postraumático, por eso hay que trabajar para que se vuelvan a sentir seguros en los entornos en los que ha sido acosados¹⁰⁷.

El suicidio representa, como hemos señalado, la consecuencia más grave que puede acarrear el acoso para la víctima. Fue precisamente un suicidio el que supuso un punto de inflexión que provocó un cambio trascendental en la forma como la sociedad venía concibiendo el acoso escolar. Se trata del conocido como caso Jokin, un trágico suceso de maltrato entre iguales que llevó a la víctima a quitarse la vida. El menor sufrió durante mucho tiempo y a diario diversas agresiones físicas y psicológicas (burlas, insultos, aislamiento, golpes, patadas, puñetazos, etc.) que le hicieron entrar en una espiral de quiebra de su identidad que le condujo finalmente a quitarse la vida.

El juzgado que conoció del caso, la Audiencia Provincial de Guipúzcoa, señaló que el comportamiento de los agresores creó un riesgo relevante para la salud psíquica de Jokin que es objetivamente imputable al comportamiento de acoso padecido. Destaca el juzgador la fuerza del grupo de agresores que incrementó la indefensión de la víctima. Según los informes de los psicólogos, las agresiones ocasionaron en el adolescente un trastorno disocial de su personalidad, contribuyendo a ello el carácter de retraimiento del menor, el cual no se defendía de ninguna de las agresiones, lo que conducía a calificarla como una persona débil de espíritu.

Aunque no son muchos los supuestos de acoso escolar que acaban en los Tribunales de justicia, aquellos que finalmente son analizados en sede judicial recogen las conclusiones de los informes psicológicos aportados por las familias donde se refleja el sufrimiento de las víctimas con sobrecarga emotiva, inseguridad, baja autoestima, sentimiento de soledad, rechazo, indefensión, malestar ante las relaciones personales y su capacidad para afrontarlas. Este sufrimiento que padece la víctima le lleva a presentar una inadaptación social y personal, con miedo, infravalorado y con dificultades de ajuste social.

También es frecuente que los padres, cuando se dirigen a nuestra Institución solicitando su colaboración ante las agresiones y ataques que vienen padeciendo sus hijos en el centro educativo, presenten partes

106 Avilés, J.M. *Bullying: "El maltrato entre iguales. Agresor, víctimas y testigos en la escuela"*. Salamanca. Amarú, 2006.

107 Salmeón Ruíz, María. *Jornada Acoso escolar y ciberacoso: prevención, detección y recuperación de las víctimas*. Granada, 2016. www.defensordelmenor.es.

médicos o informes psicológicos en cuyos juicios clínicos se recogen los episodios de ansiedad, estrés, depresión o incluso dolor agudo que sufre el menor. Lo habitual es que el niño o la niña comience a presentar estos primeros síntomas sin que la familia sepa su origen o razón, siendo necesario una labor de mayor profundización para descubrir que tras estos síntomas se esconde un caso de maltrato de compañeros de colegio o instituto. No es infrecuente tampoco que los menores acudan en reiteradas ocasiones a los servicios sanitarios de urgencia con idéntica sintomatología hasta que deciden hacer público su miedo a volver al centro educativo donde es objeto de diferentes ataques.

Ese sufrimiento produce un bloqueo emocional en la víctima que le limita las posibilidades de enfrentarse a la situación y, de este modo, prefieren no seguir acudiendo al centro, o incluso repetir curso con tal de no tener que volver a compartir clase con sus agresores. Como medida más drástica, en muchas ocasiones son las propias familias quienes solicitan un cambio de centro para el menor al considerar que esta medida, aunque del todo injusta, puede contribuir a aliviar la carga emocional y el sufrimiento que padece aquel.

Por otro lado, las potencialidades de las TIC aumentan también el sufrimiento de las víctimas. Si el ataque con las TIC afecta al espacio y al tiempo, en cuanto éste puede llegar a más sitios y durante más tiempo, es evidente que ello afecta en la misma proporción al daño que se causa a la víctima. De ahí que el número de menores que se han quitado la vida tras sufrir ciberacoso sea superior a aquellos que han padecido el ataque sin el uso de estas herramientas¹⁰⁸.

Por otro lado, el no sentirse respaldado por la familia puede producir una revictimización en el menor, que no se ve apoyado por su círculo de mayor seguridad y afecto. Esta ausencia de apoyo con expresiones como «tú no les hagas caso», «intenta no encontrarte con ellos», «haz como si no les oyeras», sin otras alternativas, no sólo pone de manifiesto la minimización social del fenómeno sino que alienta los sentimientos de culpabilidad y falta de salidas en las víctimas¹⁰⁹.

En definitiva, el sometimiento a este o cualquier otro tipo de acoso, conlleva no sólo un intenso malestar y sufrimiento, sino que puede determinar una serie de secuelas que terminan por influir en todas las áreas de la vida del afectado, incluso durante la edad adulta.

En cuanto a los agresores, si no se pone freno a sus actitudes violentas, se pueden ver inmersos en problemas delictivos. Como se ha señalado, muchos de los menores que entrevistamos para la elaboración de nuestro Informe sobre la atención que reciben los menores infractores en los centros de internamiento en Andalucía, habían protagonizado episodios de violencia y acoso en el colegio o instituto, unas veces ejerciendo el papel de víctima y otras el de agresor.

Es usual que los agresores utilicen la violencia contra sus iguales como elemento de gestión de sus relaciones sociales¹¹⁰, bien para ser valorados socialmente, para obtener estatus y poder dentro del grupo, o como forma de establecer vínculos sociales.

108 Salmeón Ruíz, María. *Jornada Acoso escolar y ciberacoso: prevención, detección y recuperación de las víctimas*. Granada, 2016. www.defensordelmenor.es.

109 Avilés, J.M. *Bullying. "El maltrato entre iguales. Agresor, víctimas y testigos en la escuela"*. Salamanca. Amarú, 2006.

110 Avilés, J.M. *Bullying: El maltrato entre iguales. Agresor, víctimas y testigos en la escuela"*. Salamanca. Amarú, 2006.

Existe un criterio mayoritario en la doctrina que relaciona a los agresores con el absentismo o fracaso escolar. En muchos casos los agresores/as reaccionan ante la institución escolar en forma de rechazo, a la organización y a sus contenidos. En otros supuestos se sienten aburridos y desinteresados por las tareas que se realizan en ella. El absentismo de la escuela sería, por una parte, respuesta a su desconexión del currículum escolar, hecho que sucede en bastantes casos y, por otra, respuesta lógica a prácticas de intervención únicamente punitivas, que utilizan la expulsión de las clases y del centro como medida para apartar a los agresores de las situaciones en las que participan¹¹¹.

Las consecuencias del acoso para ese grupo de alumnos que adoptan una actitud silenciosa o condescendiente ante el sufrimiento de sus compañeros, no parecen que sean tan evidentes. No obstante, ese comportamiento puede generarse en los sujetos pasivos la sensación o convencimiento de que no se puede o que es mejor no hacer nada frente a la injusticia, dando como resultado el afianzamiento de una personalidad temerosa, donde valores como el esfuerzo, la tolerancia o el afán de superación brillen por su ausencia.

Para estos protagonistas, las consecuencias más habituales de observar el acoso pueden ser el refuerzo de posturas individualistas y egoístas, la falta de sensibilidad ante los casos de violencia, la valoración positiva de la conducta agresiva, la apatía, la insolidaridad respecto a los problemas de los demás, o el riesgo de ser en el futuro protagonistas de la violencia, entre otras¹¹².

5.3. La opinión y testimonios de los protagonistas.

5.3.1. La voz de los alumnos y alumnas.

La opinión de los niños y niñas nos parece una herramienta fundamental en el trabajo de una Institución como el Defensor del Menor que tiene como misión velar por el respeto de los derechos de la infancia y adolescencia. Es por ello que para la elaboración de este documento hemos contado con la ayuda de los consejeros y consejeras de nuestro Consejo de Participación “e-foro de menores” a fin de que nos aportaran sus criterios sobre qué es el acoso escolar. En especial, contamos con la colaboración de una de las consejeras que había venido realizando labores de mediación entre los alumnos en el instituto donde se encuentra escolarizada.

Aquí está su valioso testimonio:

«¿Qué es el acoso? Aunque pueda parecer una definición escueta, según el diccionario de la Academia de la Lengua, acoso es perseguir sin dar tregua, de manera constante y sin ninguna clase de paréntesis.

En esta persecución sin tregua, silenciosa en la mayoría de los casos, nos encontramos dos personajes: el perseguidor y el perseguido. ¿Pero qué ocurre si este acoso se da en el ámbito escolar? Para nosotros, la escuela y el instituto, son un lugar en donde además de aprender contenidos, especialmente creamos relaciones sociales, un lugar de encuentros, en donde vamos definiendo nuestra personalidad, y probamos

111 Avilés, J.M. *“Bullying: El maltrato entre iguales. Agresor, víctimas y testigos en la escuela”*. Salamanca. Amarú, 2006.

112 Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid. *“Orientaciones para la prevención, y corrección de las situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid”*.

o ensayamos de manera inconsciente distintos roles con los cuales nos desenvolvemos. En este reparto de papeles, muchas veces vemos de manera natural la desigualdad: si hay un fuerte, hay una débil, si hay una lista hay un torpe, si hay un extrovertido, hay un tímida, si hay un gracioso, hay una sosa, si hay un maltratador, habrá un maltratado, si hay un acosador, habrá un acosado o una acosada.

En la desigualdad, yo siento que siempre hay miedo, en el reparto de roles, siento que hay miedo, en la búsqueda de un sitio, yo creo que hay miedo: por eso creo que en el acoso, en el acoso escolar, hay miedo tanto en el acosador como en el acosado. El miedo es la principal causa de este acoso y aunque damos por hecho que el perseguidor no siente temor, presión o desconfianza, en el bullying ambas partes son víctimas. Si nos centramos en sendos roles, nos daremos cuenta de que tanto el sentimiento de inferioridad como la búsqueda de la superioridad no surgen de la nada. Son consecuencia de, por ejemplo, un entorno turbio o roto en el hogar, una falta de amor o atención en las relaciones familiares o por el simple hecho de haber observado, y más tarde imitado, ese comportamiento en otras personas. Es verdad que ante circunstancias parecidas, cada niño, o cada persona, reaccionamos de formas muy distintas. En el caso de un niño que acosa, que maltrata a otro niño, ha elegido ese rol, ese guión de juego, como la solución para librarse de su propio temor o miedo; es crecerse de algún modo, buscar la atención o el protagonismo que quizá no recibe en otro ambiente, una atención y un protagonismo que ha encontrado en el juego de la persecución. El niño perseguido, quizá porque es físicamente más débil, o le han hecho creer que es frágil emocionalmente, o tiene baja autoestima, la única vía posible que encuentra es la de pasar desapercibido, esconderse y bajar la cabeza, reprimiendo así el miedo que le ha infundido vivir, o sobrevivir en esta sociedad. Pienso, en definitiva, que el acosador y el acosado, han podido surgir de las diferentes respuestas que damos ante las dificultades, los miedos que sentimos y percibimos en nuestras vidas, y en las de los demás. Por tanto, es un círculo vicioso en el que unos y otros liberan sus propios miedos, a través de agresiones o mediante la pasividad.

Pero, incluso comprendiendo de este modo, el origen o los distintos orígenes del acoso escolar, me sigo preguntando por qué ninguna de las partes reacciona, por qué el acosador no se da cuenta del daño que hace, o si se da cuenta, cómo no siente compasión por su víctima. Y de igual manera, por qué el acosado no se defiende, por qué decide guardar silencio. Tanto el uno como el otro normalizan esa situación y, aunque parezca extraño, tal vez no saben cómo salir de ella, o peor aún, desconocen totalmente el hecho de encontrarse siquiera en dicha situación. Es como si no se dieran cuenta, como si no se vieran en la historia que están viviendo.

Me gustaría, como un paréntesis que se me ocurre mientras escribo, hablar de manera más personal sobre esta reflexión con respecto al miedo ¿cuál es el miedo que siente una alumna en clase ante su profesor? ¿Cuál es el miedo que siente una profesora, cuando, en lugar de sonreír y ser amable, se pone tensa y grita con una mirada de “tú y yo no somos amigos”? ¿Se dará cuenta de que su enfado lo provoca el temor de perder el control y la autoridad? Y nosotros, ¿cuál es el motivo de que nos callemos y obedezcamos?, ¿es respeto o es miedo? Personalmente, asocio más el respeto con aquellos profesores y profesoras que sonríen, que se preocupan y que tienen paciencia. Sin embargo, podría decir que no respeto a aquellos que ni siquiera intentan llegar a conectar con su alumnado, que creen que a los niños y niñas de hoy en día se nos debe enseñar a base de órdenes y castigos, sin cariño. Y sí, es verdad,

a veces no es el respeto lo que hace que obedezcamos, sino el miedo a las consecuencias. Estos son miedos invisibles, en clase pero son también miedos, y de alguna manera, también tienen que ver con lo que estamos hablando, relaciones desiguales, profesores, alumnos, padres, hijos...

Pero volviendo al tema del acoso escolar, imaginando la clase de terror que debe sentir el chico o la chica acosados, el miedo a sufrir, a que les hagan daño, ¿por qué no gritan? ¿por qué no denuncian ese maltrato? Vuelvo a encontrar la respuesta en el miedo, creo que otro miedo mayor los paraliza, nos paraliza, y no somos capaces de responder.

Sigo dándole vueltas para poder comprender esto y observo a mi alrededor, los animales siempre son una fuente de sabiduría. ¿Qué hace, por ejemplo, un perro que es regañado y maltratado por su amo? Se queda ahí, parado, mirando con la cabeza gacha y el rabo escondido, sin comprender el por qué. A lo sumo, si todo se vuelve aún más violento, se marcha, girando de vez en cuando la cabeza hacia atrás por si se le da una señal de tregua, por si puede volver a los pies de quien lo maltrata. ¿Seremos nosotros, los niños, iguales? ¿Seré yo, a veces sin darme cuenta, igual? Si reflejamos este comportamiento en un niño, no me es muy difícil entender la pasividad con la que se toma esta violencia. Si estamos siendo acosados, ¿volvemos al lugar donde se produce el acoso? ¿volvemos por si aún hay alguna oportunidad de ser aceptado, de no quedarme sola y de que los demás me aprecien? Claro que lo hacemos, porque no podemos comparar el dolor físico con el sentimiento de no ser querido por nadie, porque formar parte del grupo, el que nos quieran en el grupo, el que nos den un sitio en el grupo, es vital, es sentir que somos dignos, que valemos.

Recuerdo la pelea entre dos niños, en la puerta del instituto, al salir de clase. ¿dónde, cómo es el acoso en mi instituto? ¿hay más violencia entre chicos que entre chicas? ¿por qué suelo ver a más niños peleando en comparación con nosotras? Para mí, la principal causa de esta violencia, son los estereotipos que nos impone la sociedad. El hombre, debe ser fuerte, debe destacar, debe ser capaz de eliminar a cualquiera de su camino, debe ser superior y demostrarlo con agresividad, que deriva en violencia. Las mujeres según la sociedad, tenemos otro tipo de exigencias, que no tienen que ver con ese tipo de violencia.

También, en el recreo, vi como unos chavales se metían hace un par de días con un niño con sobrepeso y le decían cosas como "gorda" ¿A caso insultar en femenino es un insulto peor? De igual manera, ¿podríamos encontrar alguna relación entre la violencia machista y el acoso? Creo que sí, y de muchas maneras. Quizá los chicos de hoy en día sienten la presión de los estándares: la obligación de tener que hacerse notar entre los demás niños los impulsa a usar la violencia para encajar con esos dictados; y para obtener más fácilmente esa imagen deciden acosar al más débil.

Si me paro a pensarlo, las causas, en el fondo, son muchísimas, mientras que la solución a lo mejor podría ser sencilla: aliviar el miedo, quitarnos el miedo y cambiar las influencias de una sociedad injusta y macabra por otras influencias, de igualdad y confianza, que también están en nuestra sociedad, pero que no se nos muestran como modelos. Sin embargo, en los centros escolares, en el mío en concreto, aunque tenemos un grupo de mediación, aunque hablamos de este tema en las tutorías o con las orientadoras, al final, las medidas que se toman son casi siempre partes, sanciones y expulsiones, porque aparentemente es más rápido y eficaz, sin darnos cuenta de que, una y otra vez, se debe ahondar y encontrar los focos del problema, es decir, cuáles son las heridas de unos y otros y dónde nosotros, los jóvenes, aprendemos este comportamiento, dónde están nuestros modelos, para imitar después.

Recapitulando, el acoso escolar, queramos o no, lo vemos a menudo en clase o en los pasillos, con mayor o menor intensidad, y si no lo vemos, sí sabemos de su existencia. Por miedo, igualmente, llamamos cuando presenciamos un acto de violencia y nos convertimos en cómplices, y así conseguimos que, con nuestras miradas pasivas, el acosador se crea que hace lo que debe, crea que es aceptado de esa manera, igual que el niño acosado, ante nuestra mirada pasiva, siente que ese es su lugar, que ese es el sitio en el que le toca jugar, o ser, o existir.

Pero, hay otro acoso invisible, sin testigos, sin miradas, aparentemente sin cómplices ni espectadores, ¿qué ocurre cuando este maltrato se produce a través de internet? ¿Y si el acoso se transforma en cyberbullying? A través de cualquier red social, todo puede ser anónimo, el acosador no tiene nombre ni rostro, el acosado no sabe quién es el enemigo, y entonces el miedo corre y crece como el fuego sin que ninguna alarma pueda detectarlo, cualquier persona puede acosar sin motivos siquiera, por simple diversión ya que al no ver el daño que producen, al no ver el dolor ajeno, creen que no está ahí, que no están haciendo sufrir a esa persona realmente, y la inconsciencia es aún mayor, ¿quién puede comprenderlo? No es algo que yo, como niña, alumna y compañera, pueda llegar a entender, es como si el maltrato, fuera un simple video juego. Un video juego, en donde la realidad se confunde con la ficción, sin que nos demos cuenta de donde están las fronteras.

Voy perdiendo poco a poco las ganas de reflexionar y escribir, llevo varios días enfrascada en esta reflexión, me paro a descansar y miro la tele. Políticos, concursos, teleseries, anuncios, publicidad, banqueros, guerras, fronteras, el dinero, la bolsa...y me pregunto, ¿quiénes mandan en este mundo? ¿Quiénes son los líderes de esta sociedad tan dividida? ¿Quiénes triunfan y quiénes fracasan? ¿Qué es el fracaso y que es el triunfo? ¿A quiénes imitamos los niños, dónde aprendemos, qué necesitamos...?

Mi madre es cariñosa, firme, trabajadora, humilde, alegre y solidaria... Mi hermana es compasiva, sensible, respetuosa y honesta, ¿por qué personas como ellas no lideran nuestro mundo? ¿Por qué ellas no son ejemplos a seguir, excepto a mis ojos? ¿Por qué el amor, la compasión, la empatía y comprensión del dolor ajeno no son valores tan extendidos como sí lo son la ambición, el poder, la superioridad y las relaciones de desigualdad?

Quiero como niña, como hija y hermana, como alumna pero sobretodo como persona, pedir una educación en la cual podamos aprender a conocernos, a respetarnos y a amarnos mutuamente, donde aprendamos a desenmascarar nuestros roles, para que podamos relacionarnos sin miedo a ser excluidos, ¿podría haber una asignatura para esto? ¿quiénes podrían ser los profesores y profesoras expertos en esto?, una clase amena donde darnos cuenta de nuestro propio miedo; un ambiente saludable, de compasión, solidaridad y concienciado de los problemas del mundo; me gustaría una nueva sociedad que se pueda conocer y comprender a sí misma, una sociedad donde no haya roles que cumplir y seamos nosotros mismos sin más; un mundo en el cual la terrible enfermedad de la codicia, del dinero y de los estereotipos impuestos pueda curarse, donde la injusticia se cure con justicia y no con cárceles ni con más violencia. Quiero oportunidades para todos y que seamos capaces de darnos cuenta del daño que hacemos al maltratar, del daño que hacemos al no decir nada y del daño que, consecuentemente, nos hacemos a nosotros mismos¹¹³.».

113 Jornada sobre acoso escolar y ciberacoso, organizada por el Defensor del Menor de Andalucía y Save The Children. Granada, febrero de 2016. <http://www.defensordelmenordeandalucia.es/jornada-acoso-escolar-y-ciberacoso>

Seguidamente traemos a colación los testimonios de otros chicos y chicas que también han sido víctimas de acoso escolar y que a su vez han protagonizado episodios de violencia filioparental¹¹⁴. Unos testimonios que, por otra parte, arrojan luz sobre el profundo dolor que puede aquejar a un niño o niña que se ve maltratado por sus iguales.

Alberto, 14 años. «Al segundo año de colegio, el chaval que era amigo mío se fue con un grupo de chicos, los cuales me insultaban y me rompían las cosas durante dos años, hasta que me cansé y mientras estaba jugando al fútbol me vinieron los tres a molestar. Dos de ellos eran más grandes que yo y el otro era el chaval con el que yo me llevaba bien el año anterior, que era de mi tamaño. Le tiré al suelo y no volvieron a molestarme».

Lucía, 14 años: «El primer año de instituto recuerdo que me costaba relacionarme con las chicas. No lo recuerdo muy bien pero sé que yo me sentía sola en clase y que no me gustaba nada educación física porque siempre te hacían ponerte en pareja y yo no tenía a nadie. Ese año vi una libreta que tenía una compañera mía de clase en que hablaba fatal de mí. Nunca dije nada sobre eso pero me puse super triste al ver lo que la gente pensaba de mí. Yo de amigas tenía a unas niñas gemelas que eran chinitas y me llevaba muy bien con ellas pero yo quería ir en el grupo grande de chicas. Yo iba con dos niñas chinitas, como ya he dicho anteriormente, que eran mis amigas y me apoyaron mucho. Como faltaba a clase muchos días por la tarde me iba a casa de un amigo mío desde que éramos pequeños, a que me explicaran lo que habían dado en clase y me dejara los apuntes. En clase me empezaron a joder bastante (los chicos) y se metían mucho conmigo. Me quemaron la agenda y mi amigo la encontró en el contenedor de enfrente de mi casa y yo me la encontré en su casa. La agenda estaba quemada y ponía puta y símbolos nazis... también me quitaban cosas de la mochila y del archivador. Recibí una nota en la agenda en la que ponía PUTA, QUE TE FOLLE UN PEZ. A pesar de todo, en junio saqué todas las asignaturas y aprobé todo».

Esteban, 16 años: «Los niños del colegio ya se empezaron a meter conmigo. Esto fue muy doloroso e insoportable, odiaba ir al colegio, porque cada día pensaba que el siguiente me esperaba un infierno, y así era. Era un constante agobio saber que en cualquier momento me podían volver a joder. Me acuerdo de un día, un compañero que se metía conmigo en clase de lengua leyó una redacción que había hecho sobre un personaje gorda, refiriéndose a mí, toda la clase se reía, pero la profesora no lo sabía y encima lo aplaudió».

Álvaro, 17 años: «Yo odiaba ir al colegio, hasta en el autobús del colegio se metían conmigo los mayores. Recuerdo que había uno que se llamaba Adrián que fumaba y yo le decía que por qué lo hacía, que se pusiera la música más baja... y él me insultaba, hacía piña con los demás y se reían de mí llamándome 4 ojos, cabezón, mil historias (me sentía indefenso porque era lo normal, los mayores se metían con los pequeños y punto). En los siguientes dos años, los últimos de la primaria, los recuerdos muy duros porque fui desplazado del grupo de amigos y tuve que buscar el hueco y la manera de encajar. Además, había un

114 Los testimonios están escritos por los propios menores en una actividad terapéutica que consiste en escribir su autobiografía dentro del Programa Ginso Urra.

chaval repetidor, malote, que era el líder del grupo y caía bien a todos. Yo jugaba un papel difícil porque para encajar mentía. Soltaba bolas, me intentaba hacer el guay y llamar la atención de estos. A veces lo conseguía y estaba durante temporadas muy bien y en otras temporadas fatal».

Luis, 14 años: «Lo que acabó con mi estabilidad fue el ver como a un compañero de clase se metían con él porque era síndrome de Asperger o algo parecido. Yo que vivía en mi burbuja no entendía el porqué de lo que le hacían y me sentía fatal. No sé exactamente la razón, pero eso me dolió demasiado. A la vista de mi comportamiento el resto de la clase que de por sí ya dudaba de mí se pusieron de acuerdo y ahí es cuando dejé de tener amigos de mi edad (gracias a Dios los de la clase de abajo eran gente muy maja y me acogieron bien). Para ponerle la guinda al pastel me acuerdo de que mi hermano tampoco era muy bien tratado y que tenía algún problema, aunque él no lo dijera. Pocas cosas o ninguna me han dolido tanto como saber que mi hermano lo pasaba mal. Recuerdo que eso destrozó cualquier atisbo de felicidad que quedaba en mí. En menos de medio año pasé a comprender cosas que no había aprendido en diez, cosas que mis padres no me habían explicado. En ese tiempo conocí el dolor, un dolor que me arrancó de sopetón las ganas de vivir. Tras eso recuerdo tener 12 años y ninguna gana de seguir, solo tenía ganas de hacerme mayor y aislarme. Recuerdo la soledad, una que nunca se acababa, no encontraba fuerzas para sonreír pero tampoco para suicidarme y lo único que hacía era encerrarme en la habitación y llorar, durante horas, sin poder parar, nada me consolaba. La vida para mí pasó de ser blanca a negra, nunca entendí el término medio. Yo sabía que estaba mal aunque a veces tras horas de llorar ya no recordaba por qué lo hacía, pero lo peor es que no encontraba nada que me hiciera parar. Cada hecho que me pasaba a mí o a mi hermano me destrozaba más y más. Realmente los pocos momentos buenos de esos tiempos fueron con mi hermano, sentía que era el único que podía llegar a atenderme y que realmente estaba ahí. No le contaba lo que me pasaba pero sentía que lo entendía. El apoyo de mis padres en esa época no fue bueno, lo poco que hubo no me sirvió. A veces mi madre venía a hablar conmigo y aunque al final no hablábamos mucho acababa llorando con ella».

María, 16 años: «Me pregunté una y otra vez por qué yo no encajaba con ellas, por qué me sentía diferente. En el colegio era un bicho raro. Todo sobresaliente. Buen comportamiento. No quiero pensar que ese era el problema, porque ellas también eran así. Pero yo no les he gustado a más de dos chicos en todos los años del colegio, ni me pasaban notitas, ni me tenían muy en cuenta. Los recreos eran horribles. Las niñas llegaban a ponerse de acuerdo para un día halagarme y al siguiente hacerme el vacío».

Antonio, 17 años: «Como era muy tímido y reservado, la gente se aprovechaba para meterse conmigo. Se me daba mal estudiar y trabajar y eso empeoró las cosas. Entonces la gente empezó a pensar que era tonto y que no servía para nada. Eso no me gustaba nada y empecé a pensar que era inferior y me sentía triste porque la gente no me aceptaba tal como soy, me sentía diferente. Los niños del colegio no les gustaban cómo era y por eso se metían conmigo. Un profesor, cuando estaba en tercero de primaria, me ignoraba y pasaba de mí. Eso me dolía aún más porque cuando se metían conmigo él miraba para el otro lado. Y entonces empezó a ir peor en casa. Recuerdo una vez que vi a mi madre llorando y hablando por teléfono con mi abuela, después de habernos peleado y eso me daba rabia y dolor. También perdí el sueño

y empecé a oír voces en la cabeza, eso también me sentó muy mal porque pensaba que podría empeorar, me sentía muy mal, triste, odiándome a mí mismo y algo cansado de cabeza».

5.3.2. La posición de las familias.

Uno de los aspectos más destacados por las familias respecto del fenómeno que abordamos es la ausencia de formación específica del profesorado en la materia, lo que dificulta conocer con la suficiente anticipación los casos de acoso escolar que se producen en las aulas y, consiguientemente, impide que el profesor pueda intervenir a tiempo. Se lamentan algunos padres de que los futuros profesores no adquieran este conocimiento desde la misma Universidad, durante su proceso de formación:

«...resulta muy preocupante tener constancia a diario de que los futuros maestros de primaria no tienen una formación para ser el día de mañana personas capaces de adelantarse al problema...tenemos que hacer entre todos un esfuerzo desde el punto de vista académico y desde el punto de vista social para diagnosticar mucho antes de que ocurra –el acoso–».

Una consecuencia de lo señalado es que en un elevado porcentaje de los supuestos son las familias quienes descubren o intuyen el maltrato que están sufriendo sus hijos en el colegio a manos de sus compañeros. Así, como hemos tenido ocasión de comprobar en el capítulo 4 de este Informe, padres y madres protestan por la pasividad demostrada por los responsables del centro educativo al no tener en consideración las denuncias formuladas por acoso contra sus hijos. También se quejan de que los profesores o equipos directivos minimicen el problema por considerar que determinadas agresiones forman parte de la vida ordinaria de los centros, bajo la argumentación de que este tipo de acciones es habitual en un entorno donde conviven muchos niños y niñas.

Por otro lado, algunas AMPAS han expresado que muchas familias desconocen los programas que, en su caso, disponen algunos colegios con respecto a la prevención del acoso escolar, del mismo modo que son ajenas a las intervenciones que se han de realizar cuando se produce algún incidente de este tipo en los centros.

En este sentido, muchas familias demandan mayor información y formación sobre esta problemática, actuación que, sugieren, podría realizarse preferentemente a través de las escuelas de padres.

En cualquier caso, padres y madres reconocen que juegan un papel fundamental en la prevención y lucha contra el acoso escolar, por lo que su implicación y colaboración con el centro educativo es una pieza esencial, independientemente de rol que representan en el mismo, es decir, tanto si sus hijos son las víctimas como si son los agresores.

5.3.3. La visión de los profesionales de la educación.

Uno de los principales retos con los que se encuentra el profesorado, orientadores, y equipos directivos de los centros escolares, según nos confirmaron en las distintas entrevistas mantenidas para la elaboración de este trabajo, es detectar con la suficiente antelación los supuestos de acoso escolar y ciberacoso. Pero no sólo la detección temprana, también una intervención adecuada tras constatar el maltrato supone un desafío para los profesionales. Y la razón de ello hemos de buscarla, de nuevo, en la ausencia de formación espe-

cífica en la materia. Calificativos como “escasa” o “insuficiente” han sido preferentemente utilizados por los maestros consultados para referirse al aprendizaje que reciben. Ello ha obligado a muchos de ellos –quienes mayor implicación demuestran por el asunto en cuestión– a iniciar procesos de autoformación al margen del que han recibido durante su estancia en la Universidad o la formación que le ha sido proporcionada por la Administración educativa o, en su caso, por los titulares de los centros educativos concertados.

Coinciden mayoritariamente los profesionales en señalar al ciberacoso como uno de los principales problemas con los que se están enfrentando en los últimos tiempos. Consideran que los menores no son conscientes de las potencialidades de las TIC y hacen un uso irracional de las mismas sin ningún tipo de control parental. Además, como cada vez los menores usan estas herramientas a edades más tempranas, los casos de ciberacoso se están empezando a producir también en las etapas educativas de Primaria. De esta forma comunican que las dos redes sociales más utilizadas son WhatsApp e Instagram, y a través de las mismas se ha normalizado la exhibición y se ha desvirtuado el concepto de la intimidad personal y ajena.

Se lamenta el profesorado de las graves dificultades con las que se encuentra para intervenir ante los casos de ciberacoso ya que la mayoría de los ataques se realiza concluida la jornada escolar y fuera de las instalaciones del colegio o instituto. Además, las potencialidades de estas herramientas han aumentado el ciberacoso entre alumnos de diferentes centros educativos, lo que complica aún más las posibilidades de descubrir y atajar el problema. En este sentido, refieren que el actual protocolo contra el acoso escolar en Andalucía no contempla expresamente esta contingencia, dejando en manos de la voluntariedad de los distintos profesionales abordar este fenómeno a través de la coordinación entre centros.

Por otro lado, los profesionales de la educación señalan a la prevención como la principal herramienta contra el acoso escolar. Y una de las técnicas más valoradas para esta labor es la tutoría. Destacan la importancia de las tutorías como instrumento para que el alumno se pueda expresar y convivir entre sí. A través de las tutorías los alumnos pueden dialogar y conocerse mejor. Así, la actuación del tutor dentro de clase favorece la cohesión del grupo, integrando a todos los alumnos, enseñando valores de igualdad y respeto mutuo, o mejorando la capacidad para empatizar con los demás.

En esta línea de la prevención, algunos centros educativos destacaron la importancia de trabajar con los espectadores pasivos desde el inicio del curso escolar. A través de charlas y encuentros se informa al alumnado de las bondades de comunicar cualquier caso de agresión de la que sean testigos, haciéndoles comprender que esta acción supone un acto de solidaridad y compañerismo.

De igual modo, se apuntan las bondades, como medidas de carácter preventivo, de acordar normas claras, concretas y con consecuencias inmediatas a la transgresión consensuadas en el aula. Es fundamental transmitir información de forma sencilla, clara y adaptada a las capacidades de comprensión del alumnado, con el objetivo de que interioricen las normas que rigen el funcionamiento del centro, así como las consecuencias a aplicar en caso de incumplimiento. Junto a esto, lo más significativo de esta medida es la previsión de que tanto las normas como los efectos de no acatarlas se construya de forma consensuada con el alumnado. En este sentido, el hecho de que el alumno se integre en este proceso de participación puede traducirse en el aumento de su sentido de la responsabilidad, a lo que se añade la sensación de sentirse acogido en este proceso, favoreciendo el desarrollo de habilidades como el intercambio de opiniones, la escucha activa y el logro final de un consenso.

Por lo que respecta a los procesos de recuperación una vez detectado el acoso, manifiestan los profesionales la escasez de herramientas y tiempo suficiente para poner en marcha las distintas acciones que contempla el protocolo de acoso escolar, en especial aquellas que se refieren a actividades de educación emocional y estrategias de atención y apoyo social. De ahí que, una vez detectado el acoso, con independencia de las medidas correctivas a los agresores, la principal intervención va dirigida principalmente a proteger a la víctima incrementando las labores de vigilancia para que las agresiones no vuelvan a producirse. En todo caso, consideran los profesionales que es fundamental contar con el apoyo de las familias, circunstancia que no siempre acontece así, sobre todo con los padres de los agresores.

La coordinación entre los distintos agentes que intervienen en la vida de los alumnos es otra cuestión debatida. Ponen de relieve algunos profesionales la ausencia de unos protocolos de coordinación en el que queden recogidos cómo se han de desarrollar las distintas intervenciones entre el ámbito escolar, sanitario, social, e incluso con la Fiscalía. Y esta coordinación resulta clave en determinados casos como son para el alumnado con problemas de conducta –usuarios de los servicios sanitarios– o los menores con problemas sociales –usuarios de los servicios sociales-. De nuevo, el éxito o fracaso de la coordinación entre los sectores se hace depender de la voluntariedad e implicación de los profesionales.

En otro orden de cosas, nos hemos interesado por conocer la opinión de los profesionales sobre el posible incremento de los supuestos de acoso en los centros ubicados en zonas más conflictivas. El criterio mayoritario es que puede ocurrir que en estos últimos centros educativos exista un mayor grado de conflictividad, entendiendo por tal más indisciplina, insultos, o desorden, pero no necesariamente más casos de maltrato entre iguales. Sí señalan, por contra, que puede existir una diferencia respecto de los tipos de acoso entre ambos colegios o institutos. Así, mientras que los ubicados en zonas más desfavorecidas la tipología predominante es el maltrato físico, en los segundos destaca el maltrato psicológico, especialmente a través del uso de las TIC.

Finalmente, por lo que respecta a buenas prácticas, algunas apuntadas por los profesionales han sido las siguientes: tutorías, mediación entre alumnado, participación del alumnado en la elaboración de las normas de convivencia del centro, charlas sobre el acoso escolar, talleres sobre habilidades sociales, empatía, resolución de conflictos, o buzón de quejas o sugerencias, entre otras.

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.

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.

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 las 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.

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 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 por 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 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 nexo común principal que une a ambos fenómenos es el abuso de un ser humano sobre otro prevaliéndose 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.

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.

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 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 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. 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.

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 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 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 maltratador exige que las medidas que se adopten, aunque sancionadoras, deberán ser educativas y restauradoras, y dentro de estas 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.

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 TIC 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 TIC 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 TIC 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 TIC 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.

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 TIC 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 TIC 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 TIC 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 TIC. Es frecuente el acceso a páginas con contenidos inadecuados o perjudiciales, entendiéndose por tales aquellas con contenidos vio-

lentos, 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 TIC 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 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 TIC 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.

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 TIC 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 TIC 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 TIC 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.

Por otro lado, el papel de padres y madres en el control y educación de los menores en el uso de las TIC 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 TIC 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.

Este acompañamiento de la familia en el uso de las TIC 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 TIC 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 de 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.

En definitiva, todos (Administración, familia, escuela y sociedad en general) debemos concienciar a los menores 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 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 TIC, 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 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 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 recogidos 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 requieren 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 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.

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 que dispone la Administración educativa de Andalucía sobre este fenómeno referidos a nuestra Comunidad Autónoma son, en el 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.

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 los colegios andaluces difícilmente podrán adoptarse medidas serias, eficaces y 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, 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 sobremedida 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 del 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.

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.

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 sobremanera una detección temprana.

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 unida 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. 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.

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 las vicisitudes que se produzcan en la aplicación práctica de este nuevo instrumento.

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

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

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

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.

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.

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.

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 ciberracoso. 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 cómo 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 advierta 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.

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.

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, 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 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.

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 de 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.

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 ámbito 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.

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 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 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.

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.

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.

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 conciencia 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.

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.

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.

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 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.

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 dema-

siado 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 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.

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, asumirlos 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.

Esta posibilidad está condicionada a la existencia de múltiples factores, algunos de ellos afectan a la propia víctima y su capacidad de resiliencia, entendiéndose 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 solo en el ámbito escolar sino a lo largo de toda su vida.

7. CONCLUSIONES Y VALORACIONES

A continuación recogemos las conclusiones y valoraciones más significativas deducidas del trabajo de este Informe, las cuales servirán de base a las Resoluciones que posteriormente se adoptan con el propósito de formular propuestas concretas de actuación en la lucha contra el fenómeno del acoso escolar y ciberacoso en los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

PRIMERA. *El acoso escolar es una lacra social* que, en mayor o menor medida, y con mayor o menor gravedad, se encuentra presente en las aulas, desplegando sus efectos en los seres más vulnerables de la sociedad: menores y adolescentes.

Se trata de un fenómeno sumamente complejo y profundo en el que intervienen una multitud de elementos que superan el ámbito educativo, por lo que la respuesta a esta realidad se ha de buscar en la interrelación compleja de diversos factores que surgen en los contextos donde el individuo habita y se relaciona.

Por un lado, vivimos en una sociedad violenta y la escuela se limita a reproducir en su seno esos comportamientos violentos externos. Los menores viven en el tipo de sociedad que los adultos le han dejado como herencia y es a los adultos a quienes corresponde cambiarla y mejorarla.

Además, se ha de tener presente la influencia en los menores de unos medios de comunicación que, especialmente los audiovisuales, a diario bombardean con escenas de sexo explícito y violencia gratuita, y que banalizan los valores sociales y glorifican el éxito obtenido sin esfuerzo.

También determinados factores personales y familiares o el propio contexto escolar pueden explicar la presencia del maltrato entre iguales en el ámbito educativo.

SEGUNDA. *Acoso escolar ha existido desde siempre en las aulas*, no estamos ante una moda pasajera. Antaño el mismo quedaba enmascarado bajo la argumentación de ser cosas habituales propias de niños y restando importancia a su incidencia en las víctimas. La diferencia con el momento actual es que asistimos a una nueva conciencia social que no permite, ni acepta, ni justifica, estas acciones. Ahora se reclama de los poderes públicos soluciones para su erradicación y para garantizar una adecuada convivencia en las aulas. La sociedad comienza a ser consciente de que el acoso es un problema serio y real.

Esa nueva conciencia social comenzó a fraguarse a finales de la década de los años 90 tras la proliferación de informaciones sobre sucesos violentos en centros docentes o relacionados con el ámbito educativo, provocando que la violencia en las escuelas, entendida como un problema estructural y no como un mero suceso excepcional y pasajero, pasara de ser considerada como algo completamente alejado de nuestra realidad educativa, a convertirse en un tema de plena actualidad, llegando incluso a cuestionar el propio Sistema educativo.

El incremento de las cifras de acoso escolar, por consiguiente, no significa que se hayan disparado repentinamente los casos en los últimos años, la respuesta hay que buscarla en el aumento de denuncias como consecuencia de esa nueva conciencia social.

TERCERA. A pesar de esa nueva conciencia social, *el acoso escolar es todavía una realidad oculta en muchos casos*. Varias razones justifican que este fenómeno no haya abandonado definitivamente el reino de las sombras: 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 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; el profesorado, también por ausencia de formación o de herramientas, no detectan los acosos; el silencio de los espectadores pasivos por miedo a ser destinatarios también de las agresiones o por no desear quedar señalado como “chivato”; unido todo ello a la reticencia de algunos centros educativos a publicitar los supuestos de acoso para no menoscabar su imagen o prestigio.

Por consiguiente, 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, y que una actitud proactiva ante el maltrato entre sus compañeros es una muestra de compañerismo y de solidaridad con el débil.

CUARTA. *No es posible actualmente determinar el nivel de incidencia real del acoso escolar y ciberacoso en los centros educativos* por la existencia de una variedad de investigaciones que se realizan con metodologías distintas, con ámbitos de estudios diferentes, o ciclos educativos distintos, lo que complica la labor de comparación entre ellas y dificulta deducir conclusiones certeras, y obtener una visión global y realista del fenómeno.

Determinados estudios calculan que en España existe entre un 3 por 100 y un 10 por 100 de victimización grave. Algunos medios de comunicación, que apuntan a fuentes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, señalan que el acoso en España afectaría aproximadamente a un 4 por 100 del alumnado en nuestro país. Otra investigación realizada recientemente por la ONG Save The Children eleva la cifra de los casos de acoso escolar y ciberacoso en Andalucía a un 6 por 100, una cifra superior a la media nacional que se encontraría en un 3,7 por 100.

Por su parte, la Administración educativa andaluza aporta unas cifras de acoso escolar bastante alejadas de las reseñadas en las fuentes anteriores: los casos de acoso afectan al 0,03 de la población escolar, y se dan principalmente en las edades comprendidas entre los 12 y 15 años, en la Educación Obligatoria Secundaria, correspondiendo el 81 por 100 a las realizadas por los alumnos, y el 19 por 100 por las alumnas.

Los datos de que dispone la Administración educativa de Andalucía son escasos e incompletos. No aportan información respecto de las víctimas porque exclusivamente contabiliza el número de acosadores. De este modo, desconocemos el número de víctimas de acoso escolar o ciberacoso en las aulas andaluzas, 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 identifica cuántos supuestos tienen su origen en la violencia de género.

Contar con datos fiables sobre la incidencia del acoso es necesario porque permitirá tener un conocimiento cabal, ajustado y realista del problema y, en consecuencia, adoptar medidas eficaces y útiles para luchar contra el mismo.

QUINTA. *La mayoría de los centros educativos en Andalucía presenta unos niveles de convivencia bastante aceptables*, a pesar de la alarma social creada tras la difusión por los medios de comunicación social de algunos casos que han revestido una especial gravedad, o donde se ha primado la espectacularidad y el sensacionalismo.

Ofrecer información con datos mal explicados, a fuerza de repetirse, pueden conformar una determinada conciencia social sobre el tema que, pese a no estar basada en premisas reales ni en informaciones contrastadas, se traducen en una presión creciente hacia los responsables políticos para que adopten unas medidas acordes a esa distorsionada percepción de la realidad. Unas medidas que, de formularse partiendo de estas premisas erróneas, pueden acabar siendo contraproducentes.

SEXTA. El problema es que *se tiende a confundir el acoso escolar y ciberacoso con otros supuestos de ruptura de la convivencia* que nada tienen que ver con aquel. Es necesario diferenciar acoso escolar de otras modalidades de conflictividad escolar.

El acoso engloba todas aquellas conductas, en general permanentes o continuadas en el tiempo, y desarrolladas por uno o más alumnos sobre otro, susceptibles de provocar en la víctima sentimientos de terror, de angustia e inferioridad idóneos para humillarle, envilecerle y quebrantar, en su caso, su resistencia física y moral y que se caracteriza por la intencionalidad, el desequilibrio de poder y la reiteración. Cuando para llevar a cabo las agresiones se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación estamos ante un ciberacoso.

Por el contrario, el término conflictividad escolar es más amplio ya que recoge no sólo los episodios graves de violencia expresa, sino también ese conjunto de situaciones problemáticas –vejeciones, faltas de respeto, desobediencia, indisciplina, etc.– que son consustanciales a la dinámica de menores y adolescentes que conviven en un mismo entorno, y que nada tienen que ver con el maltrato entre iguales.

De no hacer esta diferenciación con rigurosidad se corre el riesgo de presentar ante la sociedad una imagen distorsionada de la realidad.

SÉPTIMA. *El acoso escolar representa una forma de maltrato*, en este caso entre iguales, que puede quebrantar los derechos de las víctimas. Derechos como la integridad física o moral, la propia imagen, el derecho al honor, o el derecho a la intimidad pueden verse conculcados. Al constituir un supuesto de maltrato, al fenómeno le resultan de aplicación todas las normas internacionales, nacionales o autonómicas que protegen a los menores y adolescentes frente a la violencia.

OCTAVA. *Los protagonistas directos del acoso son la víctima, el agresor o agresores, y los espectadores pasivos*. Junto a ellos tenemos otros, que podríamos denominar secundarios, cuya implicación y participación en el conflicto puede tener una importante incidencia en la prevención, detección o recuperación de las víctimas: Las familias y los profesionales.

Las víctimas no presentan un perfil único, si bien gran parte de ellas son menores con dificultades para defender sus propios derechos, con escasa red social y pocos amigos, dificultades de interacción social, o bajo rendimiento escolar y baja autoestima. Tienen más probabilidades de ser atacado por sus compañeros los alumnos “diferentes” o que “se comportan de forma diferente”.

Tampoco existe un único perfil ni especialmente perturbado desde el punto de vista psicológico en el caso de los agresores. No obstante el agresor suele ser un menor que no tiene una escala de valores conforme a un código moralmente aceptable y en el que priman o se instalan con facilidad constantes como el abuso, el dominio, el egoísmo, la exclusión, el maltrato físico, la insolidaridad o la doble moral. Sin embargo, tras el comportamiento agresivo de estos menores se puede esconder un grave problema ya que puede ser a su vez víctima de malos tratos, vivir en un ambiente carente de afecto, o padecer algún problema conductual.

En el caso de los espectadores pasivos, éstos no suelen denunciar por miedo a ser también objeto de agresiones o ser tachado de “chivato”. En otras ocasiones no son conscientes del daño que se está infringiendo al compañero víctima.

NOVENA. Acoso escolar y ciberacoso pueden tener efectos nocivos para sus protagonistas perturbando su bienestar y su desarrollo emocional, social o cognitivo, y pueden agravarse con el tiempo si no se adoptan medidas paliativas. Se trata de unas conductas cuyas consecuencias, tanto para el agresor como para la víctima o incluso para los espectadores, pueden ser muy graves y a veces irreparables, condicionando el presente y el futuro de quienes se ven involucrados en ellas.

Las víctimas padecen malestar y sufrimiento que terminan por influir en todas las áreas de su vida, incluso durante la edad adulta. Son frecuentes los síntomas psicósomáticos o depresivos, pueden verse afectadas en el rendimiento escolar. También el síndrome postraumático es otra consecuencia, y para su superación es necesario apoyo psicológico e incluso psiquiátrico o farmacológico. El suicidio representa, la consecuencia más grave que puede acarrear el acoso para la víctima.

En cuanto al agresor, si no se pone freno a las actitudes violentas, éstos se pueden ver inmersos en problemas delictivos. Es usual que utilicen la violencia contra sus iguales como elemento de gestión de sus relaciones sociales, bien para ser valorados socialmente, para obtener estatus y poder dentro del grupo, o como forma de establecer vínculos sociales.

En los espectadores pasivos, las consecuencias más habituales de observar el acoso y no denunciarlo pueden ser el refuerzo de posturas individualistas y egoístas, la falta de sensibilidad ante los casos de violencia, la valoración positiva de la conducta agresiva, la apatía, la insolidaridad respecto a los problemas de los demás, o el riesgo de ser en el futuro protagonistas de la violencia, entre otras

También las familias sufren. Desconocen qué les está pasando a sus hijos, o el por qué del cambio de actitud del menor hacia el colegio. Son incapaces de adivinar las razones de los cambios de humor, de las pesadillas, del insomnio, o de los dolores de estómago y de cabeza de sus hijos.

Por otro lado, se produce una importante carga emocional en los docentes cuando deben abordar estas situaciones de violencia en sus aulas. Una carga que se une a las difíciles condiciones laborales en las que han de desempeñar sus cometidos, especialmente por los recortes que en materia educativa se vienen produciendo desde que estalló la crisis económica.

DÉCIMA. *Acoso escolar y ciberacoso conllevan una serie de responsabilidades en distintos ámbitos.* En el ámbito educativo, al agresor se le podrán imponer medidas disciplinarias que han de tener un carácter educativo y recuperador más que sancionador. No obstante, esta premisa, los datos aportados por el Observatorio para la Convivencia en Andalucía confirman que más del 80 por 100 de las medidas disciplinarias que se imponen corresponde a la suspensión del derecho de asistencia al centro. Las expulsiones suponen un grave riesgo para los propios menores, ya que es frecuente que pasen sus periodos de castigo deambulando por las calles y relacionándose con personas y ambientes poco recomendables, y que difícilmente van a ayudarles a mejorar sus actitudes o sus comportamientos.

En cualquier caso, el derecho fundamental a la educación no puede quedar vulnerado por la comisión de conductas contrarias a la convivencia del centro.

También se le podrá exigir al agresor responsabilidad penal si ha alcanzado los 14 años de edad ya que caso contrario resulta inimputable, y solo cabría exigir responsabilidad civil. Hay que tener presente que no existe en el vigente Código penal un delito de acoso escolar o ciberacoso por lo que estas acciones se vienen calificando mayoritariamente como delitos contra la integridad moral.

En todo caso, la respuesta al acoso escolar debe realizarse dentro de la disciplina escolar y bajo los principios de reeducación y justicia restauradora, y la jurisdicción penal de menores debe tener un papel subsidiario en la lucha contra este fenómeno.

La responsabilidad penal y civil por los supuestos de acoso escolar puede hacerse extensiva al centro y a los padres de los alumnos agresores.

DÉCIMOPRIMERA. *Los protagonistas del acoso escolar y ciberacoso son menores de edad y todas las medidas que se adopten han de tener presente su interés superior.* El destinatario de las principales preocupaciones y primeras intervenciones ha de ser necesariamente la víctima que será acreedor de medidas para 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 no se puede olvidar que el agresor es también menor de edad. Su interés superior exige que las medidas que se adopten, aunque sancionadoras, deberán ser educativas y restauradoras, y dirigidas a promover la reflexión sobre el alcance de sus actos, siendo el lugar más apropiado para el desarrollo de las mismas el aula de convivencia.

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

DÉCIMOSEGUNDA. *Existe un paralelismo entre el acoso escolar y la violencia de género cuyo nexo común principal es el abuso de un ser humano sobre otro prevaliéndose de una cierta situación de superioridad.* En los supuestos de acoso escolar y ciberacoso 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.

El paralelismo también se encuentra 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. 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.

Junto a estas conexiones están también la similitud en los efectos negativos que producen el maltrato para las personas, menores o mujeres, que representan la condición de víctima. Son terribles las consecuencias para ellas.

DÉCIMOTERCERA. Algunas investigaciones señalan *la relación entre el acoso escolar y ciberacoso y la violencia filioparental* destacando que muchos menores que ejercen violencia contra sus padres han sido víctimas de acoso entre sus iguales en los centros educativos sin que nadie alrededor se haya dado cuenta durante mucho tiempo del mismo.

Estos chicos víctimas del maltrato en el ámbito escolar han experimentado violencia que trasladan a su ámbito de seguridad, la familia.

Después de la experiencia de aislamiento social en la escuela, las víctimas comienzan a unirse a grupos de iguales conflictivos. Alguien se une a grupos de estas características cuando su propia autovaloración es baja dado que en estos grupos lo importante no es tanto quién se es y qué cualidades se posee, sino ser capaz de hacer o dejarse hacer para ser aceptado.

DÉCIMOCUARTA. *No está demostrado que en los centros ubicados en zonas marginales exista un mayor número de acoso escolar.* No hemos podido acreditar la existencia de un mayor número de acoso escolar en los colegios ubicados en barrios desestructurados, de clase social baja, con niveles altos de pobreza y marginación social.

Puede existir mayor conflictividad (indisciplina, desobediencia, etc.). No obstante, estos conflictos disminuyen considerablemente con formas adecuadas de organización interna de los propios centros, con aciertos en los criterios de distribución del alumnado, con buenas prácticas en las funciones de tutoría o con un adecuado funcionamiento de las comisiones de convivencia.

El tipo de maltrato entre iguales que se produce en estos centros, podría tener unas características diferenciadoras del resto, al predominar las agresiones de tipo físico frente a otros centros en los que se emplea mayoritariamente acciones de exclusión de la víctima o ataques usando las tecnologías de la información y la comunicación.

DÉCIMOQUINTA. *La participación del alumnado es una herramienta necesaria para intervenir en los casos de acoso escolar y ciberacoso.* 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 niños y niñas, haciendo posible el ejercicio del derecho a ocupar un papel activo dentro de la sociedad.

Niños y niñas 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. Es por ello que deben participar activamente en la elaboración de planes, programas o normas sobre asuntos relacionados con la convivencia escolar.

Asimismo su participación es básica en la resolución de los conflictos a través de la mediación, ya que está se perfila como 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. Pero en ningún caso la mediación puede suponer para el alumno acosado una nueva victimización. Con carácter previo a la mediación entre los alumnos es necesario estudiar el caso concreto y evaluar si una disputa o controversia es apropiada para tratarse con esta técnica.

DÉCIMOSEXTA. *La coordinación entre el ámbito educativo, sanitario y social es necesaria para afrontar los casos de acoso escolar y ciberacoso* porque 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 los alumnos afectados.

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.

Los distintos ámbitos que atienden al alumno (educativo, sanitario y social) deben disponer de herramientas que faciliten aunar esfuerzos conjuntos de todos ellos, y que determine el papel que debe desempeñar cada uno.

En este ámbito, el trabajo “en red” puede ayudar a 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.

DÉCIMOSEPTIMA. A pesar de los avances en la lucha contra el acoso escolar y el ciberacoso, el Sistema educativo se debe enfrentar a importante *retos en relación con este fenómeno*:

1) *El ciberacoso*. El ciberacoso es también acoso escolar al existir las notas de intencionalidad, desequilibrio de poder y reiteración, caracterizado por el mal uso de las TIC para maltratar a los compañeros. Se trata de una misma realidad, cual es la violencia, aunque sus manifestaciones han ido evolucionando conforme a los mecanismos y avances que las nuevas tecnologías ofrecen. El acoso se produce en el ámbito escolar y el ciberacoso emerge de la vida escolar.

Muchos profesores han reconocido las graves dificultades para intervenir ante el ciberacoso porque la mayoría de los ataques se realiza concluida la jornada escolar y fuera de las instalaciones del colegio o instituto, e incluso entre alumnos de diferentes centros educativos.

Debido a las potencialidades de las TIC, acosar con estas herramientas provoca un mayor impacto sobre la víctima. Unido ello 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 y un importante reto para el Sistema educativo actual.

La solución para combatir este fenómeno ha de venir principalmente de la mano de la educación, una educación responsable en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación por los menores. Para ello, los centros educativos deben proporcionar 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; y los padres deberían supervisar el uso de las TIC por sus hijos, desde la razonabilidad, dando consejos, y estableciendo límites.

La creciente utilización de las TIC por los alumnos, a edades cada vez más tempranas, y las peculiaridades del ciberacoso han venido a poner de manifiesto las debilidades del actual protocolo de la Consejería de Educación de 2011 para abordar el fenómeno, especialmente por lo que se refiere a la recopilación o valoración de las evidencias electrónicas o pruebas.

Se debe concienciar a los menores que la utilización de estas herramientas 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.

2) *Acoso escolar por violencia de género.* La violencia contra las mujeres no se produce sólo en el ámbito familiar sino que la misma está presente también en las aulas. Aunque no pueden cuantificarse los casos por ausencia de datos veraces y rigurosos, cada vez son más las denuncias que se producen en este ámbito, especialmente por parte de chicas que han decidido poner término a una tormentosa relación sentimental.

Este tipo de maltrato se suele realizar utilizando las TIC, 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.

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.

Corresponde a la Administración educativa impulsar la realización de 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.

3) *Acoso por identidad de género.* El acoso escolar por motivo de identidad de género posee unas características específicas y, por tanto, no puede ser englobado y otorgarle el mismo tratamiento que la generalidad.

La víctima no quiere ser señalada, y por ello se niega a explicar los motivos de la persecución pues su puesta en evidencia puede ser incluso más dolorosa que el propio acoso, eso hace que sea más difícil que este tipo de maltrato salga a la luz. Víctima y acosador creen que el motivo de la agresión está penalizado socialmente, de modo que aquel se siente reforzado y la víctima minimizada, hasta el punto de llegar a sentirse responsable del acoso que está sufriendo.

La vulnerabilidad que sufren estas personas es más patente en determinadas etapas de la vida, como son la infancia y adolescencia, donde, además del rechazo social, no siempre se cuenta con el apoyo y la comprensión de los padres.

4) *Acoso en el que participan menores con trastornos de conducta.* En ocasiones el origen de que un menor agrede a otro está en un problema conductual que no ha sido debidamente diagnosticado o tratado.

Trabajar con escolares con graves trastornos de conducta es una tarea compleja y supone una carga de trabajo para unos profesionales que no están debidamente formados en esta materia. Sin embargo, la solución al problema no puede venir trasladando al menor conflictivo y agresor desde el centro ordinario al centro específico de educación especial, como acontece en un elevado porcentaje de los casos.

La inclusión-integración normalizada debe ser la prioridad y los esfuerzos de todos los agentes implicados en el proceso educativo (profesionales, familia y Administración educativa) deben ir dirigidos en esta dirección.

Tampoco la solución a los problemas con estos alumnos está en la aplicación del régimen disciplinario. Las sanciones y expulsiones, en muchas ocasiones, son contraproducentes.

5) *Acoso escolar a edades tempranas:* El acoso escolar y ciberacoso se está produciendo en edades cada vez más tempranas.

Esta percepción se infiere de las quejas presentadas ante la Defensoría, las cuales, si bien no son muy numerosas, sí permiten vislumbrar que nos enfrentamos a un problema emergente.

Dicha realidad que ha sido reconocida por la Fiscalía General del Estado: la edad en la que se cometen este tipo de actos violentos está bajando, lo que supone que en ocasiones los agresores ni siquiera tengan la edad penal, es decir, no han alcanzado los 14 años.

A este estado de la cuestión contribuye, sin lugar a dudas, el uso cada vez a edades más tempranas de las tecnologías de la información y la comunicación por los menores. El mal uso de estas potentes herramientas o la ausencia de información sobre sus peligros desemboca en muchos casos de ciberacoso.

DÉCIMOCTAVA. *Eradicar la violencia en las escuelas* es una utopía si se aborda exclusivamente desde la vertiente educativa, obviando otros factores con incidencia en el fenómeno, aunque 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.

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.

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 los menores se vean cada vez más inmersos en una realidad que ha convertido la violencia en algo consustancial a la sociedad y a sus vidas.

DÉCIMONOVENA. *En la prevención, detección y recuperación de las víctimas puede estar la clave para luchar contra el acoso escolar y ciberacoso.*

La prevención es la mejor manera de acabar con otras formas de violencia en la sociedad. Y la prevención pasa por la educación. Una 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. Una educación en la diferencia, la empatía y el pensamiento crítico. Una educación en “ciudadanía digital responsable”.

La familia juega un papel fundamental en la prevención y lucha contra el acoso escolar, por lo que su implicación y colaboración con el centro educativo es una pieza esencial, y una herramienta que goza de muchas bondades es la promoción de la parentalidad positiva.

Cuando la prevención no ha dado sus frutos, la detección temprana es primordial. En el acoso escolar la rapidez de las actuaciones se constituye como un aspecto fundamental 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 conducirlo a un empeoramiento de su estado emocional.

Sin embargo la detección temprana se enfrenta a un importante reto: la escasa formación de los profesionales en la materia. Una herramienta básica para prevenir, actuar y erradicar el acoso consiste en reforzar e incrementar la formación del profesorado. Detectar el acoso es una tarea ciertamente complicada, pero actuar en las aulas sin una debida formación es una misión casi imposible. En la práctica, estas deficiencias en los procesos formativos determinan que, en un elevado porcentaje de los casos, cuando se pone en marcha el protocolo de actuación contra el acoso escolar, las agresiones se vienen produciendo desde hace tiempo, complicando sobremanera la intervención.

También es decisivo que el agredido comunique la situación, y que se rompa la ley del silencio por los espectadores pasivos. Para combatir el acoso se necesita de la colaboración de todos, incluida como no puede ser de otro modo la de aquellos alumnos que son meros testigos, porque el silencio es cómplice del maltrato.

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.

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 su educación y desechando postulados basados en la criminalización.

Sin embargo, la carga de trabajo del profesorado les obliga a priorizar las intervenciones de protección de la víctima, y sancionadoras para el agresor, dejando en un segundo plano las acciones de sensibilización, o de habilidades sociales o emocionales.

La recuperación se puede ver dificultada cuando la víctima tiene que abandonar el centro escolar en lugar de hacerlo el agresor o cuando no cuenta con el apoyo de la familia o del centro educativo.

VIGÉSIMA. *Se puede salir reforzado de una situación de acoso escolar o ciberacoso.* 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.

Pero todos los esfuerzos deben ir dirigidos en esa línea, recuperar a las víctimas y posibilitar que salga reforzada de la violencia vivida.

8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.

Hemos ofrecido en este trabajo una visión del acoso escolar y ciberacoso principalmente desde la experiencia de nuestra Defensoría, y bajo un enfoque de protección y tutela de los derechos de las personas menores de edad y adolescentes.

Corresponde ahora concretar y formalizar, al amparo de las competencias que nos atribuye la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, una serie de Recomendaciones y Sugerencias que consideramos son convenientes o necesarias, y que tienen una doble finalidad: por un lado, impulsar iniciativas, programas o actuaciones de los principales agentes que intervienen en este fenómeno; y, por otro, contribuir de la forma más eficaz posible a la prevención, detección e intervención de los supuestos de maltrato entre iguales que se producen en las aulas andaluzas.

A) SOBRE LA APROBACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CONVIVENCIA ESCOLAR EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA.

1. Que por la Administración educativa se estudie la conveniencia y oportunidad de elaborar y aprobar un Plan integral de convivencia escolar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Un Plan integral donde queden recogidas las líneas de actuación de desarrollo de las políticas en materia de acoso escolar y ciberacoso, y que contenga las medidas a desarrollar de prevención, intervención y protección, las acciones que deben ejecutar cada uno de los organismos implicados, así como la estimación presupuestaria para su ejecución. También este instrumento de planificación deberá establecer un sistema de evaluación de seguimiento.

B) SOBRE ESTUDIOS EPIDEMIOLÓGICOS DEL ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO EN LOS CENTROS EDUCATIVOS ANDALUCES Y SOBRE RECOGIDAS DE DATOS.

2. Que por la Administración educativa se promueva realizar estudios epidemiológicos rigurosos y periódicos sobre la incidencia real y evolución del fenómeno del acoso escolar y ciberacoso en todos los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Para la realización de los estudios epidemiológicos se deberán utilizar técnicas y metodologías que permitan análisis conjuntos, comparaciones entre periodos temporales concretos, y evaluaciones de las intervenciones que, en su caso, se estén realizando así como la efectividad de las mismas.

El análisis deberá contener, al menos, información sobre los casos de acoso escolar y ciberacoso en cada uno de los cursos académicos en todos los centros educativos andaluces, diferenciando cada

ciclo de la Enseñanza Primaria y Enseñanza Secundaria, y haciéndolo extensivo también a la Formación Profesional y Bachillerato. Asimismo es importante que en el análisis se especifique la provincia donde se hayan producido los incidentes y a la titularidad del centro educativo (público o concertado).

Deberá hacerse constar también en los estudios epidemiológicos la tipología del acoso (exclusión y marginación social, agresión verbal, vejaciones y humillaciones, acoso a través de medios tecnológicos o ciberacoso, etc.) así como las agresiones derivadas de violencia de género en el ámbito educativo.

También estos análisis deberán abordar las actuaciones desarrolladas con las víctimas y agresores tras la detección del maltrato.

Los resultados de los estudios deberán ser divulgados anualmente para conocimiento de la comunidad educativa y de la sociedad en general.

3. Que por la Administración educativa se procesa a modificar el actual Sistema informático Séneca o se cree un registro específico sobre supuestos de acoso escolar y ciberacoso en Andalucía.

Deberá establecer un nuevo modelo de recogida de datos, bien modificando el actual Sistema informático Séneca o bien creando un registro específico a tal efecto, que permita a los centros educativos informar a la Administración educativa de los supuestos de acoso escolar, sus características, tipología, número de menores implicados (víctimas y agresores), niveles educativos de los afectados, titularidad del centro, posible existencia de acoso por violencia de género, así como las medidas adoptadas con el agresor y la víctima.

4. Que por el Servicio de Inspección educativa se incremente la labor de inspección sobre los centros educativos para asegurar que sus responsables registran en el Sistema informático Séneca o, en su caso, el registro que se cree al efecto, toda la información sobre las conductas contrarias a la convivencia.

El Servicio de Inspección educativa deberá incrementar sus labores inspectoras a fin de asegurar que los centros educativos sostenidos con fondos públicos facilitan a la Administración educativa, a través del Sistema informático Séneca o a través del registro específico creado al efecto, y conforme a las previsiones de la Orden de 20 de junio de 2011, información sobre las conductas gravemente perjudiciales para la convivencia escolar que se produzcan así como las medidas disciplinarias y otras intervenciones que se adopten.

C) SOBRE MEDIDAS DE SENSIBILIZACIÓN SOCIAL RESPECTO DEL MALTRATO ENTRE IGUALES EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.

5. Que se promuevan medidas de sensibilización dirigidas a la sociedad en general sobre el fenómeno del acoso escolar y ciberacoso.

Se deberán promover medidas de sensibilización dirigidas a toda la sociedad para que tome conciencia de que el acoso escolar y ciberacoso constituyen una forma de maltrato, donde se pueden llegar a producir la vulneración de derechos fundamentales de los menores afectados.

La sociedad debe saber las graves consecuencias que para las víctimas tiene este tipo de maltrato entre iguales, unas acciones que pueden afectar a su personalidad, a su bienestar, y que pueden perdurar durante su vida adulta.

En todo caso, la sociedad ha de conocer con claridad la diferencia entre acoso escolar y otras manifestaciones de violencia puntual u otros problemas de convivencia en los centros escolares.

6. Que se incrementen las campañas publicitarias contra el acoso en los medios de comunicación social.

Es conveniente incrementar las campañas publicitarias a través de los medios de comunicación social, especialmente los audiovisuales, sobre el fenómeno del acoso escolar y ciberacoso, las cuales, bajo un enfoque eminentemente preventivo, deberán contribuir a evitar que se produzcan estas situaciones en las aulas.

D) SOBRE MEDIDAS DE FORMACIÓN EN MATERIA DE ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO DIRIGIDAS A LOS PROFESIONALES, LAS FAMILIAS Y EL ALUMNADO.

7. Que por la Administración educativa andaluza se valore la conveniencia de proponer a la Administración del Estado la posibilidad de incluir en los currículos de los Grados en Magisterios y Pedagogía y Máster universitarios contenidos específicos relativos a la violencia escolar.

La Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, dentro del marco de la Conferencia sectorial de Educación del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, deberá proponer, para su deliberación, que en los planes de estudio de los Grados de Magisterio o Pedagogía de las universidades así como en los Máster universitarios de la formación del profesorado, se incluya la formación en acoso escolar y ciberacoso, bien de forma transversal o, en su caso, creando una asignatura específica sobre la materia.

8. Que por la Administración educativa andaluza se proceda a incrementar la formación al profesorado y a los equipos directivos sobre el fenómeno del acoso escolar y ciberacoso.

A los profesionales de la educación se les deberán facilitar, a través de procesos formativos, las herramientas necesarias que les permitan detectar de forma temprana los casos de maltrato entre iguales en el centro escolar y, además, les posibilite el abordaje del problema con un enfoque de justicia restaurativa, evitando que las respuestas contra el agresor estén basadas únicamente en medidas punitivas.

La formación debe ir dirigida a conocer el fenómeno, diferenciándolo claramente de otros casos de ruptura o deterioro de la convivencia escolar.

El profesorado, además, deberá familiarizarse con la sintomatología que puede padecer un alumno cuando es objeto de maltrato entre sus compañeros, así como las intervenciones más eficaces que han de llevar a efecto en cada caso.

Ante el incremento de los casos de ciberacoso, el profesorado debe obtener también formación en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y sobre sus posibles riesgos.

La formación deberá ir dirigida especialmente a los equipos directivos, al profesorado que ejerza las tutorías, a las personas que realicen funciones de mediación para la resolución pacífica de los conflictos, y a los miembros de la comisión de convivencia.

En cualquier caso, esta formación deberá ser permanente y periódica a lo largo del ejercicio profesional.

9. Que por la Administración sanitaria andaluza se establezcan medidas de formación a los pediatras y resto de personal sanitario respecto de la sintomatología del acoso escolar y ciberacoso en los menores y adolescentes.

Los profesionales sanitarios que trabajen con los menores y adolescentes deben recibir formación sobre los síntomas que pueden padecer quienes están sufriendo acoso escolar o ciberacoso, y han de conocer los instrumentos legales y protocolos a seguir una vez detectada la problemática.

10. Que por la Administración educativa andaluza se impulsen programas de formación para las familias a través de la parentalidad positiva y la ciudadanía digital.

Las familias deben recibir formación, a través de programas de parentalidad positiva, para la educación no violenta en el ámbito familiar.

También es necesario que padres y madres obtengan conocimientos sobre ciudadanía digital para adquirir conocimientos sobre las tecnologías de la información y la comunicación, la prevención de los peligros en un uso inadecuado de las mismas, así como sobre los principios que la orientan: ética, legalidad, seguridad y responsabilidad en el uso del internet, las redes sociales y las tecnologías disponibles.

Los padres además han de recibir unas nociones básicas acerca de los aspectos a tener en cuenta para detectar una situación de acoso en los menores y adolescentes, diferenciándolas de otros supuestos de ruptura de la convivencia escolar.

Una de las técnicas para realizar el proceso de formación a las familias puede ser a través de las Escuelas de padres.

11. Que por la Administración educativa andaluza se incremente la formación al alumnado sobre el fenómeno del acoso escolar y ciberacoso y sobre ciudadanía digital responsable.

El alumnado, a través del establecimiento de una asignatura específica o bien de modo transversal, debe recibir formación sobre el acoso escolar y ciberacoso así como los efectos negativos que este fenómeno ocasiona en los diferentes miembros de la comunidad educativa.

Esta formación debe hacerse extensiva a la ciudadanía digital, de modo que además de la adquisición de conocimientos sobre las tecnologías de la información y comunicación, se enseñe un uso responsable de las mismas.

Paralelamente el alumnado debe recibir formación sobre sistemas de resolución de conflictos de forma pacífica, trabajando la asertividad, la empatía, el pensamiento crítico y la evaluación de las consecuencias de los comportamientos que perjudican gravemente la convivencia escolar.

También este proceso de formación ha de servir para concienciar a los alumnos sobre la necesidad y conveniencia de denunciar las situaciones de acoso y ciberacoso de las que tengan conocimiento.

E) SOBRE EL ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS DE COORDINACIÓN ENTRE LAS ADMINISTRACIONES EDUCATIVA, SANITARIA Y SOCIAL, Y LAS FAMILIAS.

12. Que se incrementen las medidas de coordinación entre las Administraciones educativas, sanitaria y social respecto de la labor preventiva contra el acoso escolar.

Muchos casos de violencia en la escuela están relacionados con problemas familiares o de salud mental del alumno, por lo que resulta necesario que de forma conjunta y coordinada entre las Administraciones educativas, sanitaria y social se potencien las labores de información y conocimiento de la realidad que posea cada una de ellas, siempre solicitando la colaboración y el consentimiento de las familias.

Entre las Administraciones citadas se deberá planificar una intervención conjunta para prevenir los supuestos de maltrato entre iguales en el que puedan estar implicados los alumnos con problemas familiares o de salud mental, procurando que dicha actuación conjunta sirva para evitar situaciones futuras de alteración de la convivencia o para prevenir su agravamiento.

13. Que se promuevan medidas de coordinación entre las Administraciones sanitaria, educativa y social para un abordaje integral de los casos de acoso y ciberacoso.

Entre la Administración educativa, sanitaria y social se deberán establecer mecanismos de coordinación adecuados para que, una vez detectado los casos de acoso escolar y ciberacoso en cualquiera de los ámbitos, pueda existir una coordinación fluida y eficaz entre el personal sanitario, el personal educativo y, en su caso, los servicios sociales.

Esta coordinación entre los tres ámbitos debe permitir abordar y tratar el problema de forma multidisciplinar, siempre solicitando la colaboración y el consentimiento de las familias.

Se debe potenciar el trabajo “en red”, haciendo posible que las relaciones entre los profesionales que atienden a los alumnos no se limiten a aplicar un sistema de derivaciones. La técnica debe permitir establecer 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.

F) SOBRE EL ACTUAL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONTRA EL ACOSO ESCOLAR EN ANDALUCÍA APROBADO POR ORDEN DE 20 DE JUNIO DE 2011 DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

14. Que por la Administración educativa andaluza se dicten unas instrucciones en desarrollo del Protocolo de actuación contra el acoso escolar que contemple las intervenciones a desarrollar cuando el maltrato se produzca entre alumnado de distintos centros educativos.

Se deberán dictar unas instrucciones, en desarrollo del Protocolo de actuación contra el acoso escolar, donde queden clarificadas y definidas las intervenciones, las medidas de coordinación y el seguimiento a desarrollar por el personal docente y equipos directivos de cada centro educativo donde se encuentren escolarizados los alumnos implicados en el maltrato, cuando éste se produce entre menores escolarizados en distintos colegios o institutos.

15. Que por la Administración educativa andaluza se dicten unas instrucciones en desarrollo del Protocolo de actuación contra el acoso escolar que contemple las peculiaridades del ciberacoso.

Se deberán dictar unas instrucciones, en desarrollo del Protocolo de actuación contra el acoso escolar, que contemple las peculiaridades que supone acosar utilizando las tecnologías de la información y la

comunicación, en especial por lo que respecta a las medidas de recopilación o valoración de las evidencias electrónicas o pruebas.

16. Que por la Administración educativa andaluza se proceda a dotar a los centros educativos públicos de los recursos personales y materiales necesarios para poder poner en prácticas las medidas que contempla el protocolo de actuación tras acreditar la existencia del acoso en el centro.

Los centros educativos públicos deberán contar con los recursos personales y materiales necesarios para hacer posible planificar y desarrollar las intervenciones que han de realizarse tras detectar el acoso, y que garanticen el tratamiento individualizado de la víctima y agresores, incluyendo también actuaciones específicas de sensibilización con el resto del alumnado observador.

G) SOBRE LA CONVENIENCIA DE ADOPTAR OTRAS MEDIDAS CONTRA EL ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO

17. Que por los centros educativos andaluces sostenidos con fondos públicos se potencie el establecimiento de sistemas de mediación entre el alumnado para la resolución de conflictos.

Es necesario incrementar los métodos alternativos de resolución pacífica de conflictos entre el alumnado, en especial la mediación para los supuestos de menos graves de acoso escolar y ciberacoso.

A tal efecto habrá que proporcionar a los alumnos mediadores la formación necesaria y específica para el uso de la técnica mediadora.

Cuando el maltrato revista mayor gravedad, habrá que analizar con detenimiento la conveniencia o no de su puesta en práctica, teniendo en cuenta las circunstancias concretas del acoso, así como las que rodean a cada uno de los sujetos participantes.

18. Que por los centros educativos sostenidos con fondos públicos se potencien las tutorías como herramienta de promoción de la convivencia pacífica en los centros educativos.

Es necesario reforzar las tutorías como instrumentos para la promoción de la convivencia pacífica y de rechazo a la violencia en las aulas.

A través de esta técnica el profesorado podrá hacer un seguimiento personal del alumnado que permita prevenir los casos de maltrato, intervenir, concienciar, y sensibilizar a los posibles espectadores pasivos sobre la necesidad de denunciar los supuestos de acoso escolar.

19. Que por los centros educativos andaluces sostenidos con fondos públicos se potencie la participación del alumnado en la elaboración de las normas de régimen interno del centro, en los planes de convivencia, así como en cualquier otro programa sobre el maltrato entre iguales.

Niños y niñas 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.

Los centros educativos han de ofrecer al alumnado la posibilidad de participar activamente y exponer su criterio en relación con la elaboración de planes, programas o normas sobre asuntos relacionados con la convivencia escolar, y también en las normas de régimen interno del centro.

20. Que por la Administración educativa andaluza se valore la conveniencia y oportunidad de modificar los Decretos 327/2010 y 328/2010, ambos de 13 de julio, para establecer la obligatoriedad de crear aulas de convivencia en todos los centros educativos andaluces.

Los centros educativos deberán contar necesariamente con un aula de convivencia que servirá para atender al alumnado privado de su derecho a participar en las actividades lectivas, y también para mejorar las conductas y actitudes de aquellos alumnos y alumnas que presentan dificultades en la convivencia, evitando que cualquier corrección educativa suponga la expulsión del alumno del centro docente.

A estos recursos de les debe facilitar el personal necesario que para su debida atención, acorde con las finalidades de los mismos centradas principalmente en mejorar el comportamiento del agresor.

21. Que los centros educativos sostenidos con fondos públicos dispongan de mecanismos de denuncia de acoso escolar y ciberacoso de fácil acceso para el alumnado y donde se garantice su confidencialidad.

Los alumnos deben disponer en los colegios o institutos de instrumentos que les permitan denunciar las situaciones de acoso escolar o ciberacoso de la que son testigos y que no se atreven a denunciar por miedo a las represalias de los agresores.

Estas herramientas deben gozar de la necesaria confidencialidad para asegurar el anonimato de la persona denunciante.

22. Que por la Administración educativa andaluza se facilite a todos los centros educativos estrategias basadas en buenas prácticas contra el acoso escolar y ciberacoso.

Estas buenas prácticas deberán hacerse extensivas también a aquellos centros escolares que no formen parte de la Red Andaluza “Escuela: Espacios de Paz”.

23. Que por el Observatorio para la convivencia en Andalucía, conforme a las competencias atribuidas, se proceda todos los años a realizar un seguimiento del estado de la convivencia en los centros educativos.

Que en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la cultura de la paz y mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos, por el Observatorio para la convivencia en Andalucía se proceda todos los años a elaborar un informe sobre el estado de convivencia y la conflictividad en los centros educativos, para lo que requerirá el apoyo de otras Administraciones públicas con competencia en la materia, de la Administración educativa, así como de otras entidades e instituciones privadas.

24. Que por la Consejería de Justicia e Interior se proceda a modificar el Sistema informático “Adriano” para que las Fiscalías de menores de Andalucía puedan hacer constar expresamente en los expedientes de reforma la relación de los hechos que se investigan o se instruyen con el acoso escolar y ciberacoso.

La aplicación informática “Adriano” utilizada por las Fiscalías de menores de Andalucía deberá contener un campo específico donde se pueda hacer constar que el asunto en cuestión que se investiga o

instruye tiene relación con acoso escolar o ciberacoso, permitiendo al Ministerio Público tener un mayor conocimiento y seguimiento de este fenómeno.

H) SOBRE EL PAPEL DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN ASUNTOS RELACIONADOS CON ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO Y CON LA VIOLENCIA.

25. Que el tratamiento de la información periodística por los medios de comunicación social sobre los casos de acoso escolar se realice respetando la confidencialidad, intimidad de los menores afectados y evitando crear alarma social injustificada.

Los casos de violencia o acoso generan la atención de los medios de comunicación, y su papel como instrumentos para la información y sensibilización de este problema es crucial. Por ello, deben abordar con especial cuidado su intervención en unos fenómenos de violencia donde los menores son actores y víctimas y juntos resultan ser merecedores de un exquisito respeto a sus derechos al honor, imagen e intimidad.

Estos derechos deben estar amparados desde la actuación profesional de los medios, aun cuando sus propios parientes provoquen y agiten una exposición mediática invasiva para las garantías de los menores.

Es necesario huir de posiciones alarmistas que, además de generar una visión distorsionada de la realidad, pueden crear una alarma social innecesaria.

El componente pedagógico debe estar presente en el tratamiento de las noticias sobre este fenómeno, en el que el reproche y la repulsa adquieran un especial protagonismo, y evite riesgos de comportamientos antisociales.

26. Que por los medios de comunicación social se potencie la construcción de una cultura contraria a la violencia.

Los medios de comunicación deben ayudar a fomentar valores no violentos en la sociedad.

Los agentes responsables de los medios de comunicación deberían asumir plenamente las obligaciones y responsabilidades que conlleva el ejercicio de la libertad de expresión, eliminando el acceso a material inapropiado, la aprobación de códigos de conducta y de normas para la evaluación del contenido, el establecimiento de mecanismos de control, o el establecimiento de sistemas de presentación de quejas sobre esos contenidos inapropiados.

9. BIBLIOGRAFÍA.

Asociación Acción Diversa LGTBH [dirección de proyecto]: Guía contra el bullying homofóbico: herramientas. Sevilla, Acción Diversa, 2014.

Arellano Aguado, J.J.: Investigación sobre el Cyberbullying en diferentes Centros de Educación Primaria de Granada. Proyecto fin de grado. Universidad de Granada, 2015. <<http://digibug.ugr.es/handle/10481/40385#V7-we5iLS01>> [Consulta: 26-8-2016]

Atienza Navarro, M.L.: La responsabilidad civil por los hechos dañosos de los alumnos menores de edad. Granada. Comares, 2000

Avilés Martínez, J.M.: Bullying, intimidación y maltrato entre alumnos. DL 2003. <https://convivencia.files.wordpress.com/2008/11/bullying-intimidacion_maltratoaviles-200359p.pdf>

Avilés Martínez, J.M [et al.]: El maltrato entre iguales: "bullying". En: Psicología Conductual, Vol. 19, Nº 1, 2011, pp. 57-90

Avilés Martínez, J. M: Bullying: intimidación y maltrato entre el alumnado. Bilbao : Stee-Eilas, 2003.

Avilés Martínez, J. M: Bullying: El maltrato entre iguales, agresor, víctima y testigos en la escuela. Salamanca, Aman, 2006

Barri Vitero, Ferrán: SOS bullying, prevenir el acoso escolar y mejorar la convivencia. Madrid: Wolters Kluwer, 2010.

Bartrina Andrés, M.J.: Análisis y abordaje del acoso entre iguales mediante el uso de las nuevas tecnologías. Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Departamento de Justicia, Generalitat de Cataluña, 2012. <<http://bit.ly/11Fv9OR>>

Borja Gil, Francisco Javier, Núñez Domínguez, Trinidad: ¿Actitudes homofóbicas en adolescentes de Andalucía?: estudio de un caso. En: Contribuciones a las Ciencias Sociales, 2014, 26, 1-16

Busto Lago, J.M.: La responsabilidad civil de los prestadores de servicio de la sociedad de la información (ISPs). En: Tratado de Responsabilidad Civil. Reglero Campos, F. y Busto Lago, J.M. (dir.). Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi, 2014

Caballero Lozano, J.M.: Daños causados por alumnos y responsabilidad civil. RDP, 1991.

Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid: Orientaciones para la prevención, y corrección de las situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid

Consejería de Igualdad y Políticas Sociales: II Plan de Infancia y Adolescencia en Andalucía 2016-2020. Junta de Andalucía, 2016. www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/descargar.aspx?id=4958&tipo=documento

Calmaestra, J.: Cyberbullying: prevalencia y características de un nuevo tipo de bullying indirecto. Córdoba: Servicio de publicaciones de la Universidad de Córdoba, 2011

Carmona Salgado, C.: Tratamiento jurídico-penal de los acosos laboral, sexual, inmobiliario y escolar, a raíz de la reforma de la L.O. 5/2010. La Ley Penal 4988/2011 (digital), núm. 81, secc. Estudios, abril 2011.

Cerezo Ramírez, F.: Bullying homofóbico. El papel del profesorado. INFAD Revista de Psicología, N°1-Vol.1, 2015, p. 417-424. <<http://infad.eu/Re-2016jvistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEP/article/view/45/39>> [Consulta: 18-8-2016]

Cerezo Ramírez, F.: Agresores y víctimas del bullying. Desigualdades de género en la violencia entre escolares. En: Información Psicológica, nº 94, 2008, pp. 49-59.

Cerezo Ramírez, F.: Soporte social en bullying. Análisis de la soledad de la víctima. En: Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado, Vol. 17, N° 1, 2014, p.p. 123-132

Cerezo Ramírez, F.: Violencia en las aulas. Pautas de evaluación e Intervención. Simposium sobre Acoso Escolar y Ciberacoso FAPMI-ECPAT España y UNED, Madrid. 19 Mayo 2016. <http://www.fapmi.es/imagenes/auxiliar/2016_Simposium_UNED_Acoso_PowerPoin

Colás Escandón, Ana María: Acoso y ciberacoso escolar: la doble responsabilidad civil y penal. Bosch, 2015.

Córdoba Alcaide, Francisco (2013): El constructo convivencia escolar en Educación Primaria: Naturaleza y dinámicas. Tesis presentada en la Universidad de Córdoba.

Dávila González, J.: La responsabilidad civil en la Ley Orgánica 5/2000, de responsabilidad penal de los menores. En: Estudios de Derecho de Obligaciones: Homenaje al profesor Mariano Alonso Pérez. Llamas Pombo, E. (coord.), Madrid: La Ley, 2006, vol. 1

De La Rosa Cortina, J.M., De Urbano Castrillo, E.: Comentarios a la Ley Orgánica de responsabilidad penal del menor. Pamplona: Aranzadi, 2001

De La Rosa Cortina, J.M.: Responsabilidad civil por los daños causados por menores: Aspectos sustantivos y procesales. Valencia: Tirant lo Blanch, 2012

Defensor del Pueblo Andaluz: Informes Anuales 1998 a 2015. Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz <http://www.defensor-and.es>

Defensor del Menor de Andalucía: Informes Anual 2007 a 2015. Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. <http://www.defensor-and.es>

Defensor del Menor de Andalucía: La atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía. Publicaciones del Defensor del Pueblo Andaluz, 2014. <http://www.defensordelmenordeandalucia.es/la-atencion-a-menores-infractores-en-centros-de-internamiento-de-andalucia>

Defensor del Menor de Andalucía: Los Centros específicos de educación especial en Andalucía. Publicaciones del Defensor del Pueblo Andaluz, 2010.

Defensor del Menor de Andalucía: Menores con trastornos de conducta en Andalucía. Publicaciones del Defensor del Pueblo Andaluz, 2007.

Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid: Ciberbullying: Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso. Madrid, 2011. <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3631051>>

Defensor del Pueblo-UNICEF: Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria. 1999-2006. Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo, 2007

Defensor del Pueblo-UNICEF: Violencia escolar: El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria. Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo, 2000

Defensor del Pueblo: Informe anual 2014. Madrid: Defensor del Pueblo, 2015. <<https://www.defensordel-pueblo.es/informe-anual/informe-anual-2014/>> [Consulta: 7-7-2016]

Durán Segura, M.; Martínez Pecino, R.: Ciberacoso mediante teléfono móvil e internet en las relaciones de noviazgo entre jóvenes. Comunicar (Revista científica de comunicación y educación), Vol. XXII, 44, 1º semestre, 1 enero 2015. <<http://www.revistacom>

European's Antibullying Campaign: European Bullying Research: Final Report [Europe's Antibullying Campaign Project], diciembre 2012.

Fiscal General del Estado: Memoria de la Fiscalía General del Estado del año 2014. <<http://bit.ly/2bRdwSk>> [Consulta: 30-6-2016]

Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo): Informe Andalucía Anual 2012 e Informe Anual 2015. www.anar.org

Garaigordobil, M.: Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 11(2), 2011, p. 233-254

García Perales, Francisco Javier: La atención educativa ante las situaciones de acoso escolar y maltrato en el Sistema Educativo Andaluz. En: Actas de la 1ª jornada sobre maltrato infantil. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía, 2014

García Vicente, F.: La responsabilidad civil de los padres por actos del hijo menor: causas de exoneración. ADC, 1984. vol. 37, núm. 4

Giménez Gualdo, A.M.: Cyberbullying : análisis de su incidencia entre estudiantes y percepciones del profesorado. Tesis doctoral. Universidad de Murcia, 2015. <<https://digitum.um.es/jspui/handle/10201/46049>> [Consulta: 23-8-2016]

Giménez, Ana M.; Maquilón, Javier J.; Arnaiz, Pilar (2015). Usos problemáticos y agresivos de las TIC por parte de adolescentes implicados en cyberbullying. Revista de Investigación Educativa, 33(2), 335-351. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.2.199841>

González García, A.: Factores de riesgo en el ciberacoso: revisión sistemática a partir del modelo del triple riesgo delictivo (TRD). IDP (Revista de internet, Derecho y Política), 22, Junio, 2016. <<http://journals.u8c.edu/index.php/idp/article/view/n22-g>

INTECO: Guía legal sobre cyberbullying y grooming. Ministerio de Industria, Energía y Turismo, 2009. <<http://bit.ly/2bBdAre>> [Consulta: 11-7-2016]

Lorente López, M.C.: La vulneración de los derechos al honor, a la intimidad y a la propia imagen de los menores a través de las nuevas tecnologías. Revista Aranzadi Doctrinal, 2, 2015

Luengo Latorre, J.A: Ciberbullying Prevenir y Actuar (Informe). Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2014. < <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>> [Consulta: 6 julio 2016]

Martínez García, Clara. Violencia contra la infancia, hacia una Estrategia Integral. Madrid: Save The Children, 2015. https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/violencia_contra_la_infancia_hacia_una_estrategia_integral_.pdf>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: Plan estratégico de convivencia escolar. Confiar en la fuerza de la educación. Madrid, 2016. <http://www.mecd.gob.es/prensa-mecd/dms/mecd/prensa-mecd/actualidad/2016/01/20160122-conv/plan.pdf>

Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Grupo de trabajo de la Guía Clínica de ciberacoso para profesionales de la salud. Guía clínica de ciberacoso para profesionales de la salud. Plan de confianza del ámbito digital del Hospital Universitario La Paz

Ministerio de Interior: Informe sobre incidentes relacionados con los delitos de odio en España. Madrid: Ministerio de Interior, 2014. <<http://www.interior.gob.es/documents/10180/3066430/Informe+Delitos+de+Odio+2015.pdf>> [Consulta 24 agosto 2016]

Monelos Muñiz, M.E.; Mendiri Ruiz de Alda, P.; García Fuentes de la Fuente, C.D.: El bullying revisión teórica, instrumentos y programas de intervención. Revista de estudios e investigación en psicología y educación, 2015, Vol. Extr., No. 2.

Montoro Fernández, E.; Ballesteros-Moscoso, M.A.: Competencias docentes para la prevención del ciberacoso y delito de odio en Secundaria. RELATEC (Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa), Vol. 15, Nº. 1, 2016, págs. 131-143.

Naciones Unidas: Estudio Mundial del Secretario General de Naciones Unidas sobre violencia contra la Infancia. 2006

Naciones Unidas: Observaciones finales sobre los informes periódicos séptimo y octavo combinados de España. Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. 29 Julio 2015 <http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.as

Observatorio de la Convivencia en Andalucía. Consejería de Educación. Informe Anual 2010-2011

Observatorio de la Infancia en Andalucía: Actividades y usos de TICs entre las chicas y chicos en Andalucía. Informe 2010. Sevilla: Fundación Andaluza de Servicios Sociales. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y Consejería de Innovación, Ciencia

Oñate, A. y Piñuel, I.: Informe Cisneros X. Violencia y acoso escolar en España, 2007. <<http://www.fapacne.com/publicaciones/acoso-escolar/acoso-escolar.pdf>>

Ortega Barón, J.; Buelga Vázquez, S.; Cava Caballero, M.J.: Influencia del clima escolar y familiar en adolescentes, víctimas de ciberacoso. Comunicar (Revista científica de comunicación y educación), Vol. XXIV, 46, 1º trimestre, 1 enero 2016.

Ortega-Ruiz, R.; Del Rey, R.; Casas, J.A.: Evaluar el bullying y el ciberbullying validación española del EBIP-Q y del ECIP-Q. *Psicología Educativa*, 2016 (article in press). <<http://bit.ly/2bDTPfJ>>

Ortega-Ruiz, R.; Zych, I.: La ciberconducta y la psicología educativa: retos y riesgos. *Psicología Educativa*, Volumen 22, Issue 1, Page 1. <<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1135755X16300082?via=sd&cc=y>>

Ortega, R. y Mora-Merchán, J. A.: Las redes de iguales y el fenómeno del acoso escolar: Explorando el esquema dominio-sumisión. *Infancia y Aprendizaje*, 31(4), 2008, p. 515-528.

Pérez Ferrer, F.: El nuevo delito de ciberacoso o child grooming en el Código Penal español (art. 183 bis). *Diario La Ley 7915/2012*, secc. Doctrina

Pérez-Carbonell, A.; Ramos-Santana, G.; Serrano Sobrino, M.: Formación del profesorado de Educación Secundaria Obligatoria para la prevención e intervención en acoso escolar. Algunos indicadores. *Educación* 2016, vol. 52/1, p. 51-70.

Pinheiro, P. S.: Informe del experto independiente para el estudio de la violencia contra los niños, de las Naciones Unidas . Naciones Unidas, 2006. <http://www.unicef.org/violencestudy/reports/SG_violencestudy_sp.pdf>

Prieto, T.: "El acoso Escolar y las Herramientas de la Mediación". El blog de Tomas Prieto, 2015. <<http://www.amediar.info/el-acoso-escolar-y-las-herramientas-de-la-mediacion/>>

Rodríguez López, P.: Acoso Escolar: Desde el mal llamado bullying hasta el acoso al profesorado. (Especial análisis de la reparación del daño). Barcelona: Atelier, 2006

Rubio Lara, P.A.: Violencia en los centros escolares y delitos de omisión. *La ley penal: revista de derecho penal, procesal y penitenciario*, 44, 2007, p. 77-85.

Ruiz Jiménez, J.: La responsabilidad de los centros de enseñanza, sean estos públicos o privados, se extiende más allá de la sede del propio centro. *RCDI*, 710, 2008.

Sabater Fernández, C., López-Hernández, L. (2015). Factores de Riesgo en el Ciberbullying. Frecuencia y Exposición de los Datos Personales en internet. *International Journal of Sociology of Education*, 4(1), p. 1-25.

Salmerón Ruiz, M.A., Campillo I López, F., Casas Rivero, J.: Acoso a través de internet. *Pediatría Integral* 2013; XVII(7): 529-533. <<http://www.adolescenciasema.org/wp-content/uploads/2015/07/Acoso-por-internet.pdf>>

Sánchez Ruiz, R.; Escribano Lara, T.: Cómo abordar la situación de marginación entre pares femeninos. Un estudio de caso en el tercer ciclo de Educación Primaria. *Revista Complutense de Educación* 647 ISSN: 1130-2496 Vol. 26 Núm. 3 (2015) 647-660.

Sancho Acero, J.L.: Violencia Filioparental. Características psicosociales de adolescentes y progenitores en conflicto familiar severo. Universidad Complutense de Madrid, 2015.

Save the Children (2012). Más allá de los golpes: ¿Por qué es necesaria una Ley?: Informe sobre la violencia contra los niños y las niñas. Madrid: Save The Children, 2012. <https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/mas_alla_de_los_golpe>

Save the Children: Consejos para niños y niñas ante el acoso escolar. Madrid: Save The Children, 2014? <https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/pautas_para_ninos_y_ninas_ante_el_acoso_escolar.pdf>

Save the Children: Acoso escolar y ciberacoso. Propuestas para la acción. Madrid: Save the Children, 2013. <https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/acoso_escolar_y_ciberacoso_informe_vok_-_05.14.pdf>

Save the Children: Consejos para padres y madres ante el acoso escolar. Madrid: Save The Children, 2014? <https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/pautas_para_padres_y_madres_ante_el_acoso_escolar.pdf>[Consulta: 31 mayo 2016]

Save the Children: Consejos para profesores y profesoras ante el acoso escolar. Madrid: Save The Children, 2014? <https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/pautas_para_profesores_y_profesoras_ante_el_acoso_escolar.pdf>

Save The Children: La violencia contra la infancia a través de las tecnologías de la información y la comunicación. Madrid: Save the Children, 2013. <http://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=4141>

Save The Children: Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la Infancia. Madrid: Save the Children, 2016. <<http://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos>>

Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad: II Plan Estratégico de Infancia y Adolescencia 2013-2016 (II PENIA). <<http://www.msssi.gob.es/ciudadanos/proteccionSalud/infancia/DchosInfancia/Penia.htm>>

Serrano, A. y Iborra, I.: Violencia entre compañeros en la escuela. Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia, 2005

Valvidares Suárez, M. L.: Violencia escolar, patrones de género y derechos fundamentales. Una reflexión a partir del «caso Carla». *Feminismo/s*. 2015, 25: 13-34. <<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/51860>>

Vergara Forés, M.: Tratamiento jurídico del acoso entre menores: Relevancia jurídico-penal y social del acoso escolar. Trabajo fin de máster. Universidad de Oviedo, 2016. <<http://dspace.sheol.uniovi.es/dspace/handle/10651/38449>> Vian Ibáñez, Alejandro: El acoso escolar en la jurisdicción de menores. En: *Anuario de Justicia de Menores*, 2008, nº VIII, p.p. 45-57.

Wanceulen Ferrer, A.: Stop bullying. WM ediciones, 2016.

ANEXOS

1. NORMATIVA ANDALUZA SOBRE CONVIVENCIA ESCOLAR.

RESOLUCIÓN de 2 de junio de 2016, de la Dirección General de Participación y Equidad, por la que se reconoce a los centros como «Comunidad de Aprendizaje» (BOJA 16-06-2016).

RESOLUCIÓN de 28 de septiembre de 2015, de la Dirección General de Participación y Equidad, por la que se reconocen centros docentes pertenecientes a la Red Andaluza «Escuela: Espacio de Paz» como Centros Promotores de Convivencia Positiva (Convivencia+), durante el curso 2014/2015 (BOJA 09-10-2015).

RESOLUCIÓN de 26 de mayo de 2015, de la Dirección General de Participación y Equidad, por la que se reconoce a los centros como «Comunidad de Aprendizaje» (BOJA 02-06-2015).

ORDEN de 28 de abril de 2015, por la que se modifica la Orden 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 y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas (BOJA 21-05-2015).

ACUERDO de 26 de marzo de 2015, de la Subcomisión de Seguimiento Normativo, Prevención y Solución de Controversias de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Comunidad Autónoma de Andalucía, en relación con la Ley 2/2014, de 8 de julio, integral para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales de Andalucía (BOJA 18-05-2015).

ACUERDO de 27 de octubre de 2014, de la Mesa General de Negociación Común del personal funcionario, estatutario y laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, por el que quedó aprobado el protocolo de prevención y actuación en los casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación, de la Administración de la Junta de Andalucía.

ACLARACIONES de 14 de marzo de 2013 de la Dirección General de Participación y Equidad sobre la realización de memorias en los centros reconocidos como Comunidad de Aprendizaje (Orden de 8 de junio de 2012).

ORDEN de 8 de junio de 2012, por la que se regula el procedimiento de inscripción y continuidad de centros reconocidos como «Comunidad de Aprendizaje» y se crea la Red Andaluza «Comunidades de Aprendizaje» (BOJA 28-06-2012).

RESOLUCIÓN de 31 de enero de 2012, del Instituto Andaluz de la Mujer, por la que se aprueba el modelo de protocolo para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el trabajo y el establecimiento de un procedimiento especial para los casos que puedan producirse en la empresa (BOJA 09-02-2012).

ORDEN 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 y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas (BOJA 07-07-2011).

ORDEN de 11 de abril de 2011, por la que se regula la participación de los centros docentes en la Red Andaluza «Escuela: Espacio de Paz» y el procedimiento para solicitar reconocimiento como Centros Promotores de Convivencia Positiva (Convivencia+) (BOJA 03-05-2011).

DECRETO 81/2010 de 30 de marzo, de modificación del Decreto 3/2004, de 7 de enero, por el que se establece el Sistema de Información sobre Maltrato Infantil de Andalucía (BOJA 20-04-2010).

Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género. (BOJA 18-12-2007)

ORDEN de 11-7-2007, por la que se regula el procedimiento para la designación del coordinador o coordinadora de la Red Andaluza de «Escuela: Espacio de Paz» y de los miembros de los gabinetes provinciales de asesoramiento sobre la convivencia escolar, así como las actuaciones a desarrollar por los mismos. (BOJA 27-7-2007)

Corrección de errores de la Orden de 27-2-2007, por la que se regula la asistencia jurídica al personal docente dependiente de la Consejería de Educación de todos los niveles educativos, a excepción del universitario, y se establece el procedimiento para el acceso a la misma (BOJA 24-4-2007).

ORDEN de 27-2-2007, por la que se regula la Asistencia Jurídica al personal docente dependiente de la Consejería de todos los niveles educativos, a excepción del universitario, y se establece el procedimiento para el acceso a la misma. (BOJA 21-3-2007)

Corrección de errores del Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la Mejora de la Convivencia en los Centros Educativos sostenidos con fondos públicos (BOJA 16-3-2007).

DECRETO 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la Mejora de la Convivencia en los Centros Educativos sostenidos con fondos públicos. (BOJA 2-2-2007)

INSTRUCCIONES de 10-6-2005, conjuntas de la Dirección General de Infancia y Familias y de la Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación sobre ejecución de las resoluciones de declaración de desamparo de menores en los centros educativos de Andalucía.

ORDEN de 11-2-2004, por la que acuerda la publicación del texto íntegro del Procedimiento de Coordinación para la Atención a Menores Víctimas de Malos Tratos en Andalucía (BOJA 26-2-2004)

DECRETO 3/2004, de 7 de enero, por el que se establece el sistema de información sobre maltrato infantil de Andalucía., (BOJA 16-1-2004)

ORDEN de 25-7-2002 por la que se establece el Plan de Cultura de la Paz y la No Violencia (BOJA 5-10-2002).

2. ENLACES DE INTERÉS SOBRE ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO.

Defensor del Pueblo del Estado

<https://www.defensordelpueblo.es/grupo-social/menores/>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

<http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/mc/convivencia-escolar/inicio.html>

Consejería de Educación. Junta de Andalucía

<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/web/convivencia-escolar>

Web infantil del Cuerpo Nacional de Policía

<http://www.policia.es/juegos/index.php>

Equipos de atención e investigación de la Guardia Civil (EMUMES)

<http://www.guardiacivil.es/es/servicios/violenciadegeneroyabusoamenores/index.html>

Asociación Española para la Prevención del Acoso Escolar (A.E.P.A.E)

<http://aepae.es/>

CEAPA (Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres del alumnado)

<https://www.ceapa.es/publicaciones/recursos-educativos>

Instituto andaluz para la prevención del acoso escolar en Andalucía

<http://www.iapae.es/>

Instituto de la Juventud (INJUVE)

<http://www.injuve.es/>

Laboratorio de estudios sobre convivencia y prevención de la violencia

<https://www.uco.es/laecovi/>

Asociación no al acoso escolar

<http://www.noalacoso.org/>

Acoso escolar. Dr. Iñaki Piñuel

<http://www.acosoescolar.com/>

<http://utopiadream.info/ca/>

<http://www3.uah.es/convivenciayaprendizajecooperativo/category/convivencia-escolar/>

<http://www.bastadebullying.com/>

<http://www.educadiversa.org/>

<http://www.guiainfantil.com/educacion/escuela/acosoescolar/index.htm>

<http://depsicologia.com/bullying-o-acoso-escolar/>

http://www.prodeni.org/acoso_escolar.htm

<http://www.contraelbullying.com/>

<http://www.control-parental.es/>

<http://www.actiweb.es/acosoescolar/>
<http://www.elbullying.com/>
<http://www.prevenciondocente.com/bullying.htm>

Blogs sobre acoso escolar:

<http://bullying-acoso.com/>
<http://www.cristinaisasi.com/>
<http://bitacoraacosoescolarbullying.blogspot.com.es/>
<http://convivesenlaescuela.blogspot.com.es/>

Ciberbullying

<http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/>

Asociación Española Post-bullying (AeP)

<http://postbullying.wixsite.com/asociacion>

Agencia Española de Protección de Datos

<http://www.tuediceseninternet.es/agpd1/>

Chavales en la red, la web que te conecta con ellos

<http://www.chaval.es/chavales/proteccion>

Pantallas Amigas

<http://www.pantallasamigas.net/>

Oficina de Seguridad del Internauta

<https://menores.osi.es/>

ENLACES DE INTERÉS EN OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS:

Junta de Extremadura

<http://www.educarex.es/convivencia.html>

Web de la convivencia escolar en Castilla y León

<http://www.educa.jcyl.es/convivencia/es>

Consejería de Educación y Universidades. Gobierno de Canarias

http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/servicios/convivencia_escolar/

Portal de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha

<http://www.educa.jccm.es/es/sistema-educativo/orientacion-convivencia-atencion-diversidad/convivencia>

Consejería de Educación Investigación, Cultura y Deportes. Generalitat Valenciana

<http://www.ceice.gva.es/web/convivencia-educacion>

Consejería de Educación y Universidades. Región de Murcia

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=4001&IDTIPO=100&RASTRO=c792\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=4001&IDTIPO=100&RASTRO=c792$m)

Consejería de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Cantabria

<http://www.educantabria.es/planes/convivenciaescolar.html>

Gobierno de Navarra. Departamento de Educación

<https://www.educacion.navarra.es/web/dpto/convivencia-y-coeducacion;jsessionid=DFA1FFDC8923AD495D3EA2D77FB62323>

Instituto para la convivencia y el éxito escolar. Gobierno de Baleares

<http://www.caib.es/sacmicrofront/home.do?mkey=M151&lang=ca>

Generalitat de Catalunya. Prevención y detección del acoso escolar.

<http://familiaiescola.gencat.cat/ca/educar-creixer-en-familia/com-ajudar-fill/prevencio-detecccio-assetjament/>

Consejería de Educación, Cultura y Turismo. Gobierno de la Rioja

<http://convivenciaescolar.edurioja.org/>

ZEUK ESAN. Teléfono de ayuda a la infancia y adolescencia del País Vasco.

http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/r45-zeukmate/es/contenidos/informacion/materiales/es_convive/convivencia.html

Asociación madrileña contra el acoso escolar

<https://amacae.com/>

Asociación contra el acoso escolar y laboral de Zaragoza

<http://asociacionignis.com/>

Asociación valenciana contra el acoso escolar (AVALCAE)

<http://avalcae.blogspot.com.es/search?updated-min=2016-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2017-01-01T00:00:00-08:00&max-results=43>

<http://www.stopbullyingaragon.com/>

Save The Children

<https://www.savethechildren.es/donde/espana/violencia-contra-la-infancia/acoso-escolar-bullying>

Fundación ANAR (Ayuda a niños y adolescentes en riesgo)

<http://www.anar.org/>

It Gets Better España

<http://www.itgetsbetter.es/>

Portal del menor

<https://kidsandteensonline.com/>

Universia España

<http://www.universia.es/bullying-acoso-escolar/bullying/at/1121975>

