

Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Educación

El fenómeno del bullying: una
comparación de dos protocolos de
intervención en el País Vasco

Trabajo fin de grado presentado por: Sandra Goirigolzarri Sáez
Titulación: Grado en Educación Primaria
Línea de investigación: Estado de la cuestión
Director/a: Joaquín Manuel González Cabrera
Bilbao
30/01/2015
Firmado por:



RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo abordar el fenómeno del *bullying* mediante la comparación de dos protocolos de actuación llevados a cabo en el País Vasco para intervenir en esta problemática.

Para la consecución de este fin, se ha dividido el marco teórico en dos partes: en la primera, se abordan los aspectos más importantes dentro del fenómeno del *bullying* como son su definición y características, el perfil de los participantes, las consecuencias psicológicas, el rol de la familia y el papel de la escuela en este problema. En la segunda parte, se abordan dos tipos de intervenciones que pueden llevarse a cabo en el País Vasco para solucionar problemas de acoso entre iguales. La primera es la intervención oficial que se realiza mediante el Protocolo de Actuación del Gobierno Vasco y la segunda se refiere a la llevada a cabo por la asociación Ados.

Por último, se discuten pros y contras de ambas intervenciones. Las mismas están basadas en fundamentos totalmente opuestos. Mientras que el Protocolo de Actuación tiene una esencia institucionalizada y castigadora, la intervención que realiza la asociación Ados se fundamenta en la realización de una intervención personalizada y dirigida a la situación y caso concreto con el que se está trabajando.

Palabras clave: *bullying*, acoso escolar, víctimas, agresores, protocolo, Educación Primaria.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. JUSTIFICACIÓN.....	1
1.2. OBJETIVOS.....	2
1.3. METODOLOGÍA.....	2
2. MARCO LEGAL.....	3
3. MARCO TEÓRICO.....	5
3.1 EL FENÓMENO DEL <i>BULLYING</i>.....	5
3.1.1. Definición y características del <i>bullying</i>.....	5
3.1.2. Perfil de los participantes.....	10
<i>3.1.2.1. La víctima.....</i>	<i>10</i>
<i>3.1.2.2. El agresor.....</i>	<i>11</i>
<i>3.1.2.3. Los espectadores.....</i>	<i>14</i>
3.1.3. La perspectiva de la familia.....	14
3.1.4. El papel de la escuela.....	15
3.1.5. Consecuencias personales.....	19
<i>3.1.5.1. A corto plazo.....</i>	<i>19</i>
<i>3.1.5.2. A largo plazo.....</i>	<i>21</i>
3.2. ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR.....	23
3.2.1. Panorama actual de las actuaciones y prevenciones institucionalizadas en el Estado Español.....	23
3.2.2. El protocolo de actuación del Gobierno Vasco.....	24

3.2.3. Intervención llevada a cabo por la asociación Ados.....	27
4. DISCUSIÓN.....	30
5. CONCLUSIONES.....	34
6. LIMITACIONES.....	36
7. PROSPECTIVA.....	37
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
9. ANEXOS.....	41
9.1. ANEXO 1: PASOS A SEGUIR EN EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DISEÑADO POR EL GOBIERNO VASCO.....	41
9.2. ANEXO 2: PASOS A SEGUIR EN LA INTERVENCION QUE SE REALIZA DESDE LA ASOCIACIÓN ADOS.....	42
9.3. ANEXO 3: ENTREVISTA A LOS RESPONSABLES DE LA ASOCIACIÓN ADOS.....	44

INDICE DE TABLAS

1. Tabla 1: los tipos de maltrato (Hirigoyen, 1999).....	7
2. Tabla 2: indicadores de observación para identificar a la víctima.....	16
3. Tabla 3: indicadores de observación para identificar al agresor.....	17

INDICE DE FIGURAS

1. Figura 1: pasos a seguir en el protocolo de actuación del gobierno vasco.....26
2. Figura 2: pasos a seguir en la intervención realizada por Ados.....29

1. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN

Según la RAE, el significado de maltratar es “tratar mal a alguien de palabra u obra”. Hay muchos tipos de maltrato y estos se pueden dar en muchos ámbitos. Entre esos tipos, tenemos el *bullying*. A mi juicio, uno de sus problemas de mayor relevancia en este fenómeno es que no se le brinda la importancia que en realidad tiene. Ya que en muchas ocasiones se ve como algo normalizado entre niños.

Es frecuente que los medios de comunicación se hagan eco de problemas relacionados con el *bullying* y, cuando estos lo hacen, suele ir asociado una problemática personal y social de relevancia. Esta situación, en ciertas ocasiones, lo que supone es el ensombrecimiento de lo cotidiano y diario de muchos centros donde se dan estos problemas de acoso.

El *bullying* es un tema muy complicado y complejo. Ante este fenómeno, el punto de vista del docente debería ser de tolerancia cero hacia cualquier tipo de maltrato entre iguales. No obstante, algunos profesionales no saben qué hacer ante este tipo de situaciones. Convivimos con una gran cantidad de información, pero no siempre con el nivel de formación adecuada y ello, puede ser, un hándicap para nuestros alumnos.

La escuela es uno de los medios de socialización de los niños y niñas. A través de ella hemos de enseñarles además de conocimientos y valores, formas de socialización. Por ello, hemos de erradicar el problema del maltrato en la escuela, bien sea entre iguales o entre alumnos-profesores, para poder disminuir el número de casos en nuestra sociedad. Para ello, recurriremos a programas de prevención de violencia y en caso de que se esté dando un caso de maltrato, recurriremos a la intervención, que como veremos más adelante, puede ser de muchas formas.

Me decidí a trabajar estos temas por experiencias personales. El tema del maltrato siempre ha sido un tema que me ha interesado y del que he querido investigar a fondo. Entender por qué hay personas que quieran hacer daño a otras de forma tan gratuita es algo que me ha inquietado muchísimo, sobre todo desde que viví en primera persona una situación de *bullying*. Tras esa experiencia, me hacía la siguiente pregunta: ¿cómo un niño o niña de Educación Infantil va a hacer frente a esa situación de víctima cuando ni siquiera yo con 21 años fui capaz de afrontarla? Mi sorpresa llegó cuando en mi periodo de prácticas (desde septiembre de 2012 hasta diciembre de 2012) en un colegio público de Bizkaia, vi señales que, sin una intervención inmediata, podría

terminar en un caso de *bullying* en el futuro. En este caso, se daban burlas, aislamientos, etc. que muchas veces se denominan como “cosas de críos”. Pero ahí es donde en mi opinión hay que intervenir, puesto que esas burlas pueden permanecer en el tiempo y de forma recurrente, creándose de esta forma, un nuevo caso de *bullying*.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Discutir la implementación de los protocolos de actuación llevados a cabo en el País Vasco para abordar el fenómeno del *bullying* en Educación Primaria.

1.2.2. Objetivos específicos

- Situar el fenómeno del *bullying* dentro del marco legal vigente en España y en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Profundizar en el fenómeno del *bullying*.
- Describir las consecuencias psicológicas más importantes que el maltrato entre iguales puede tener tanto a corto como a largo plazo.
- Establecer algunos de los aspectos fundamentales para la adecuada detección de casos de *bullying* en el aula.
- Describir las principales reacciones familiares al conocer la situación de *bullying*.

1.3. METODOLOGÍA

En coherencia con el objetivo general planteado, discutir la implementación de los protocolos de actuación llevados a cabo en el País Vasco para abordar el fenómeno del *bullying* en Educación Primaria. Nos hemos apoyado en la revisión bibliográfica y conceptual de estos dos pilares: el fenómeno del *bullying* y las estrategias de actuación en el ámbito escolar.

Esta revisión se ha llevado a cabo mediante la búsqueda de diferentes tópicos como *bullying*, acoso escolar, Olweus, víctimas, agresor, espectadores, consecuencias, etc. Así, se ha acudido a bases de datos eminentemente digitalizadas como Dialnet o TESEO, así como libros y manuales físicos y digitalizados como es el caso del protocolo de actuación. En ellas, se ha introducido como campos de búsqueda términos relacionados con el área del *bullying*, acoso escolar y maltrato entre iguales. La

prioridad que hemos establecido ha sido la búsqueda de artículos y trabajos que posean por título y/o resumen los tópicos anteriormente señalados.

La revisión documental efectuada para el marco teórico nos ha permitido situar con cierto detalle un análisis conceptual de los aspectos más relevantes sobre el fenómeno del *bullying* y actuaciones correspondientes. Tras este trabajo, que se ha pretendido sea lo más minucioso posible, se ha realizado una discusión del mismo. En este apartado destacaremos la relación de convergencia y divergencia entre autores, marcos teóricos y metodológicos que nos permitan tener una imagen completa y crítica de lo realizado.

2. MARCO LEGAL

La normativa legal vigente en la cual se aborda la importancia de la prevención y resolución de conflictos entre iguales y su correspondiente actuación es la siguiente:

La LOMCE. Ley Orgánica 8/2013, de 10 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, cita, en las páginas del Preámbulo, un apartado de *Artículo único* donde se concretan las modificaciones en la redacción de distintos apartados de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación. Haremos referencia al siguiente ya que es el que vamos a abordar a lo largo del siguiente trabajo:

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 (BOE. Núm. 295, 10 de diciembre de 2013, pág. 97867).

Por otra parte, el Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico cita en el Artículo 7, los objetivos de la Educación Primaria. En relación con el tema que estamos abarcando, se cita el siguiente objetivo: “c) Adquirir habilidades para la prevención y para la resolución pacífica de conflictos, que les permitan desenvolverse con autonomía en el ámbito familiar y doméstico, así como en los grupos sociales con los que se relacionan” (BOE. Núm. 52, 1 de marzo de 2014, pág.19353).

Debido a que durante este curso escolar la LOE sigue implantada en algunos cursos de la Educación Primaria (2º, 4º y 6º), debemos ampararnos también en lo que establece en lo referente a lo que dice con respecto al fenómeno del *bullying*. De este modo, la Ley Orgánica 2/2006 establece en el Título Preliminar los principios y fines de

la educación donde describe, en primer lugar, los principios de la educación: “k) La educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social”.

Por otro lado, describe los fines de la educación, donde describe lo siguiente: “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” (BOE. Núm. 106, 4 de marzo de 2006, pág.17165).

Además de esto, establece el Título I donde se establecen las enseñanzas y su ordenación, debemos hacer referencia al Capítulo II donde se describe la educación primaria. En este apartado se establece el Artículo 17, donde se definen los Objetivos de la Educación Primaria. En este apartado, podemos relacionar los objetivos a) y c) con el tema que nos ocupa:

a) Conocer y apreciar los valores y las normas de convivencia, aprender a obrar de acuerdo con ellas, prepararse para el ejercicio activo de la ciudadanía y respetar los derechos humanos, así como el pluralismo propio de una sociedad democrática.

c) Adquirir habilidades para la prevención y para la resolución pacífica de conflictos, que les permitan desenvolverse con autonomía en el ámbito familiar y doméstico, así como en los grupos sociales con los que se relacionan (BOE. Núm. 106, 4 de marzo de 2006, pág.17168).

Por otra parte, esta ley establece, el Título III donde se hace referencia al profesorado. En el Capítulo I de este punto, se establece las funciones del profesorado entre las que se encuentra la siguiente: “g) La contribución a que las actividades del centro se desarrollen en un clima de respeto, de tolerancia, de participación y de libertad para fomentar en los alumnos los valores de la ciudadanía democrática” (BOE. Núm. 106, 4 de marzo de 2006, pág.17183).

Por último, el Real Decreto 1513/2006, de 7 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas de la Educación Primaria, cita en el Anexo II donde se establecen las áreas de Educación Primaria. En estas áreas se pueden observar distintos objetivos que hacen referencia a diferentes conceptos relacionados con el fenómeno del *bullying*. El siguiente objetivo que hace referencia al área de Conocimiento del medio natural, social y cultural: “3. Participar en actividades de grupo adoptando un comportamiento responsable, constructivo y solidario, respetando los principios básicos del funcionamiento democrático” (BOE. Núm. 293, 8 de diciembre de 2006, pág. 43064).

Para terminar con este apartado, haremos referencia al Currículo Vasco. En este caso existe también una particularidad. Con el cambio de gobierno, el Decreto 175/2007 fue modificado en algunos aspectos en el Decreto 97/2010. Sin embargo, a pesar de dichos cambios, todos los anexos del Decreto 175/2007 en que se establece el currículo de la Educación Básica en la Comunidad Autónoma del País Vasco siguen vigentes.

Aclarado este punto, en el Capítulo I donde se establecen las disposiciones generales, se establecen en el *Artículo 8*, se establecen los objetivos de la educación básica en el que se establece lo siguiente dentro del apartado Aprender a vivir juntos:

b) Adquirir habilidades para la prevención y para la resolución pacífica de conflictos, tales como la escucha activa, la empatía, la asertividad, la regulación y control de las emociones, así como la negociación y mediación, que les permitan convivir de forma colaborativa en el ámbito escolar, familiar y doméstico, así como en los grupos sociales con los que se relaciona. (BOPV, núm. 218, 13 de noviembre de 2007, pág.26046).

3. MARCO TEÓRICO

3.1 EL FENÓMENO DEL *BULLYING*

3.1.1. Definición y características del *bullying*

La escuela, además de enseñar los contenidos curriculares, es también un medio de socialización para niños y niñas. Cada país tiene sus propias normas, reglas en las que la población, a través de las experiencias vividas durante la infancia y la adolescencia se integra en su cultura, costumbres, etc., es decir, aprende a socializarse dentro de lo que se considera correcto. Así, además de en el ámbito familiar, esas experiencias también se dan en el ámbito escolar; lugar en el que los niños y niñas aprenden a relacionarse no solo con adultos ajenos a su núcleo familiar, sino que también se relacionan con sus iguales.

En la escuela podemos diferenciar distintos tipos de violencia (agresiones entre profesor-alumno o alumno-profesor o entre iguales). En los últimos años ha surgido una alarma puesto que en las escuelas se han empezado a identificar las conductas violentas. Este tipo de conductas ha hecho que saltaran las alarmas sobre el clima en la escuela y ha producido un gran rechazo por parte de la sociedad. Sin embargo, existe otro tipo de violencia llamado "*violencia cotidiana*" que a pesar de ser más común en las escuelas, no crea ese grado de alarma inmediato. Las relaciones entre iguales

pueden ser de muy diversas formas y como maestros debemos procurar que esas relaciones entre alumnos se den siempre de forma democrática Arias y Gaviria (2006).

De todas estas agresiones mencionadas que pueden llegar a darse en la escuela, la más común es la que se produce entre iguales; más concretamente, entre alumnos/as. Sin embargo, debemos hacer una clara diferenciación entre dichas conductas ya que según señala Olweus (2005) citado en Sánchez (2009) no toda conducta violenta que tenga lugar en la escuela será *bullying*. Puesto que en este espacio pueden darse peleas esporádicas, daños materiales o relaciones conflictivas que no entran en la categoría de *bullying* (Del Rey y Ortega 2005) citadas en Sánchez (2009).

Fue precisamente Dan Olweus el primero en definir e investigar sobre el tema. El término *bullying* (bully) se acuñó por primera vez en Inglaterra, y fue este autor el primero en definirlo de la siguiente manera: “*un alumno está siendo maltratado o victimizado cuando él o ella está expuesto repetidamente y a lo largo del tiempo a acciones negativas de otro o un grupo de estudiantes*” (Olweus, 1999) citado en del Rey y Ortega (2007; p.78). Más adelante, este autor matizó su definición añadiéndole los siguientes criterios citados en Serrano (2013):

- Ser un acto intencionalmente dañino.
- Darse de forma repetida.
- La existencia de una relación de poder-sumisión entre la víctima y el acosador.
- Que se produzca sin que haya habido una provocación previa por parte de la víctima.

Estas agresiones entre iguales pueden ser denominadas de las siguientes formas: *bullying, acoso escolar, maltrato entre iguales, etc.* Estas conductas se denominan de distintas formas pero la esencia de todas ellas es que la agresión siempre repetitiva y prolongada en el tiempo, además de tener como objetivo principal la anulación de la víctima en todos los aspectos posibles.

Son muchos los autores que han ido añadiendo matices a dicha definición como Ortega y Del Rey (2003), que narran como ese sistema de relaciones puede darse en un esquema de dominio-sumisión. En este tipo de interacción. Pueden darse, acciones moralmente injustas donde una persona es la dominante y otra es la dominada. Donde una ejerce un abuso de debilidad difícil de hacerle frente. Hirigoyen (2012) añade a su vez que no se trata de una pelea, sino de una relación asimétrica. Donde un niño se

convierte en chivo expiatorio. Ortega (1998) nos aporta dos leyes que mantienen el acoso escolar “*la ley del silencio y la ley de la sumisión*”.

Sin embargo, debemos diferenciar dichas conductas violentas. Ya que Olweus (2005) citado en Sánchez (2009) señala que todas las conductas o agresiones que tienen lugar en el *bullying* no son violentas, ya que éstas agresiones pueden darse, como veremos más adelante, en forma de palabras, gestos o exclusión.

La violencia escolar puede ser de distintos tipos: maltrato físico, maltrato psicológico, negligencia, abuso sexual, maltrato económico y vandalismo Ortega (1998). Pero dentro del fenómeno del *bullying* encontramos otros tipos de maltrato que Hirigoyen (1999) describe de la siguiente manera:

Tabla 1: los tipos de maltrato.

Tipos de maltrato	
<i>El maltrato físico</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Agresiones en las que se incluye siempre un daño físico. - Lanzamiento de objetos, - patadas, puñetazos, empujones. - Son agresiones que suelen darse en grupo.
<i>El maltrato verbal y no verbal</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Es el más frecuente, ya que la agresión se da principalmente mediante la comunicación. - Las agresiones son principalmente en la comunicación no verbal con acciones como suspiros, miradas de desprecio, miradas de odio, etc. - La agresión también puede producirse a través del lenguaje verbal. Las alusiones son la agresión más frecuente. - Pueden darse agresiones mediante motes, insultos o amenazas. - La agresión común de los dos lenguajes es el aislamiento. Es decir, hacer que la víctima se sienta sola. Esto lo consiguen ignorándola o hablando sobre ella con terceras personas. - Mediante el aislamiento, la víctima se siente totalmente sola, por lo que creerá que todo el mundo está contra él o ella y no podrá defenderse.
<i>El maltrato psicológico</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Se busca dañar la autoestima de la víctima además de aislarla. - El agresor trata de confundir a la víctima de tal forma que no sepa quién tiene razón y quién no. - Ese maltrato perdura en el tiempo puesto que la víctima no

	<p>entiende qué es lo que le está ocurriendo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El agresor jamás explica su actitud, de modo que la víctima no puede actuar. - Estas agresiones se hacen de una forma sutil y en ocasiones imperceptible para los espectadores. - Las risas y las miradas son las principales agresiones. - El maltrato psicológico busca principalmente fomentar la sensación de inseguridad y temor en la víctima Avilés (2001).
<i>El maltrato social</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Lo que se busca principalmente es la exclusión social de un grupo. - Lo que se pretende hacer con la víctima es la exclusión para con la clase.

Fuente: Extraído de Hirigoyen (1999).

Para que la violencia escolar llegue a ser *bullying*, los investigadores consultados, como Ortega y del Rey (2003), Olweus (1999), Serrano (2005) entre otros, coinciden en que han de darse las siguientes características:

1. Debe haber una víctima (indefensa) atacada por un agresor o grupo de agresores.
2. Debe existir una desigualdad de poder entre el más fuerte y el más débil puesto que es una situación de desigualdad. Hay un abuso de poder en el que el agresor o agresores tienen interés en hacer daño a una persona.
3. La acción agresiva tiene que ser repetida en el tiempo. Tiene que suceder durante un período largo de tiempo y de forma recurrente.

Este último punto nos conduce a la llamada indefensión aprendida de la víctima. Es decir, la persona no tiene control de la situación; tiene una sensación de descontrol sobre el sufrimiento. Esto es la causa de que a medida que el abuso de debilidad crece, la frustración de la víctima también crece.

Al igual que en todos los tipos de conducta, en el maltrato entre iguales existen distintos actores participantes. De este modo, Goldstein, 2002 (citado por Arias y Gaviria, 2006); identifica 7 participantes distintos:

1. El agresor es el que inicia el acoso y hace que se prolongue en el tiempo.
2. Los seguidores, no inician la agresión, pero pueden participar activamente.
3. Los simpatizantes del agresor, apoyan las agresiones aunque no participen directamente en ellas.

4. Los observadores pasivos neutrales, son aquellos espectadores que no participan en la agresión pero tampoco la detienen.
5. Los observadores pasivos, no hacen nada para evitar las agresiones a pesar de que sean contrarios a ellas.
6. Los defensores, son aquellos que tratan de ayudar a la víctima.
7. La víctima, es la persona que sufre las agresiones.

Básicamente, podemos diferenciarlos en tres grandes grupos. Por una parte, el agresor o agresores, por otra parte la propia víctima y por último, los distintos tipos de espectadores, que pueden ser activos o pasivos. Aunque según distintos autores, se habla de cuatro. Ya que incluyen a un cuarto grupo denominado víctima-agresor.

Una vez vistas las principales características del *bullying*, hemos de saber cuáles son las causas para que un niño o niña agrede a otro de forma repetida en el tiempo. Sobre este tema existen diferentes teorías, aunque todas ellas coinciden en que la educación que se da en el hogar juega un papel muy importante en el posible desarrollo de la conducta violenta.

Por una parte, Batsche y Moore, 1992 (citados por Beane, 2006), describen una serie de factores ambientales que contribuyen al desarrollo de la conducta violenta. Éstos son: la supervisión insuficiente de los niños y los adolescentes, la existencia de algún tipo de “recompensa”, la conducta violenta en el hogar, los castigos físicos severos, los iguales abusivos y el *feedback* negativo constante.

Por otra parte, Ortega (2004) habla de cuatro factores desencadenantes: el propio sujeto, el contexto social familiar, la escuela y el contexto social. Añade que si por ejemplo se ve violencia en casa, el niño o niña tenderá a repetirla fuera del entorno familiar.

Por último, Rodríguez (2004) hace mención a otro tipo de factores que impulsan la violencia entre iguales. Estos factores son:

- La desestructuración de la familia tradicional. Por ejemplo, familias que han delegado en la escuela la educación de sus hijos.
- Los centros educativos de puertas adentro. Son centros donde se otorgan privilegios a algunos niños, los profesores ejercen distintos tipos de violencia, no disponen de pautas claras para hacer frente al *bullying*, etc.
- La educación de género. Este tipo de educación contribuye a la mala relación de los iguales de diferente sexo y a la tendencia de que los chicos discriminen a las chicas.

- La soledad invisible de los chicos. Debido a los nuevos hábitos, se dan casos en los que niños y adolescentes pasan mucho tiempo solos en casa y sin comunicarse con su familia. Este abandono puede ser el desencadenante de la violencia.
- Maltrato en el hogar. Los niños que sufren algún tipo de maltrato suelen exteriorizar su ira de esta manera. La familia es la trasmisora de la cultura, y por ello, las diferentes situaciones que se den en su núcleo potenciarán o reprimirán la educación escolar y el contacto con otras personas, así como la personalidad de la criatura.
- Maltrato emocional: suele ser previo al maltrato físico. Se suele manifestar en falta de ternura, diálogo, falta de seguridad afectiva, etc.
- Maltrato ideológico. Se da cuando un miembro de la familia tiene unas creencias absolutas que defiende frente al valor de la vida. Este tipo de maltrato sirve para legitimar los castigos “*te pego por lo que puedas hacer mañana*”.

3.1.2. Perfil de los participantes

3.1.2.1. La víctima

Tras numerosas investigaciones, los expertos han llegado a la conclusión de que hay niños y niñas que tienen más posibilidades de convertirse en víctimas que otros. Estas criaturas comparten una serie de características que pueden llevarlos al infierno del sufrimiento en solitario: los que titubean al hablar en grupo, niños y niñas inseguros, reservados y callados, los que muestran un alto nivel de inseguridad, los que no entran en los cánones de belleza establecidos, los que tienen alguna característica física que los diferencia de los demás, los que están demasiado sobreprotegidos en su casa o son muy solitarios (Ricou 2005). Además de estas características, las víctimas se caracterizan por ser buenos alumnos en general, tímidos y faltos de confianza. En algunas ocasiones, la víctima puede tener alguna discapacidad o particularidad física que la convierte en víctima (Hirigoyen, 2012).

Por otra parte, la educación también puede conllevar a que una persona tenga tendencia a la sumisión. Miller (1988) citada en Hirigoyen (1999), descubrió que la educación represiva crea en los niños y niñas una predisposición hacia la sumisión. Este tipo de educación se basa en obligarle a reprimir sus sentimientos, su creatividad, su capacidad de revelarse, etc. Los acosadores se aprovechan de esas características para anular a su víctima y que de esta forma, no pueda defenderse; incluso en muchos de los casos por no decir la mayoría, llegan a avergonzarse de lo que le está pasando.

Beane (2006) diferencia dos tipos de víctima. Apunta por un lado, a que las víctimas pasivas, son las que soportan los ataques en el más absoluto silencio; en ocasiones, esa pasividad ante las agresiones es considerada por el agresor o agresores como una provocación o un desprecio, por lo que la agresión se prolongará en el tiempo. Además, este tipo de víctimas no tienen herramientas para la autodefensa. Por otro lado, tenemos a las víctimas activas o provocadoras. Estas son aquellas que se irritan tras cualquier tipo de maltrato. Lo que le da al instigador o instigadores una justificación para llevar a cabo estas acciones. Además, estas últimas corren el riesgo de convertirse, más adelante, en agresores o agresoras. Sin embargo, Beane (2006) añade que hay ciertos tipos de víctimas que no se identifican con estos dos tipos. Son aquellos niños y niñas que se han convertido en víctimas por su talento, por su popularidad, porque los consideran unos “pelotas”, por celos o por envidia.

Expertos en *bullying* afirman que el silencio es una de las características que se repite en todas las víctimas de *bullying*. Según Díaz-Aguado (1997), “uno de los males más comunes entre los niños y adolescentes que padecen acoso en la escuela es, precisamente, su aislamiento”. Y es que las víctimas de *bullying*, guardan su sufrimiento para ellos, ni siquiera las personas más afines consiguen saber qué es lo que les está pasando. El temor a ser un chivato es la causa por la que en la mayoría de las ocasiones no cuentan lo que les está sucediendo; otras veces, la vergüenza de contar todo lo que le están haciendo es la causa por la que no exteriorizan su situación.

La situación de acoso hace que la víctima se culpabilice a sí misma de lo que está ocurriendo, de modo que empieza a hacerse preguntas como “¿Qué le he hecho?” o “¿Por qué se comporta así conmigo?”. Creen que dialogando con el agresor conseguirán parar esas conductas “si le explico, comprenderá y se excusará por su comportamiento”. Pero la realidad es que el acosador o acosadora jamás va a estar dispuesto a dialogar (Hirigoyen 1999).

3.1.2.2. El agresor

En lo que respecta a la personalidad de agresores de *bullying*, una de las características principales, según Beane (2006), es que es una conducta aprendida. De modo que también puede desaprenderse mediante la intervención, a pesar de su personalidad.

Según Olweus (1993), el perfil del acosador es, por lo general, de personas agresivas e impulsivas y con pocas habilidades sociales. El denominador común de

estos acosadores es la falta de empatía y el nulo sentimiento de culpabilidad. Estas personas llegan a pensar que su víctima se merece dicho acoso y en ciertas ocasiones llegan a manipular a los espectadores para que sean ellos quienes lleven a cabo las agresiones, por lo que rara vez admiten su culpa y su responsabilidad. Suelen tener, en palabras de Hirigoyen (1999), una personalidad narcisista (egocéntricos, necesidad de ser admirados, intolerantes a las críticas) que implica una estrategia de primero utilización y después, de destrucción de la víctima sin, como se ha mencionado antes, ningún tipo de sentimiento de culpabilidad. Los agresores, muestran una necesidad de dominio y de ser admirados. Esta autora describe las principales manifestaciones de la personalidad narcisista de la siguiente manera: “El sujeto tiene una idea grandiosa de su propia importancia, lo absorben fantasías de éxito ilimitado y de poder, se considera “especial” y único, tiene una necesidad excesiva de ser admirado, piensa que se le debe todo, explota al otro en sus relaciones interpersonales, carece de empatía, envidia a menudo a los demás y tiene actitudes y comportamientos arrogantes” (Hirigoyen 1999).

Ese dominio puede ser tanto a un grupo, que después se convertirá en agresor, como un dominio hacia la víctima. En el caso de los grupos, el agresor o agresora los “seduce” atrayéndolos hacia sí. De esta manera, si un individuo se niega a formar parte de ese grupo, éste lo rechaza y lo convierten en chivo expiatorio, de modo que el nexo de unión del grupo, además del agresor, es la crítica común hacia la víctima (Hirigoyen 1999).

Según Olweus (1993), algunos acosadores suelen tener un bajo rendimiento académico y a la vez, un bajo interés por la escuela. Serrano (2005), afirma que estos niños y niñas no respetan las normas impuestas en casa, intentan imponer su autoridad, disfrutan mediante la humillación y no suelen pedir perdón. Son niños y niñas que siempre buscan tener la razón, sea de la forma que sea; incluso mintiendo si es preciso (Hirigoyen 1999). Asimismo, varios expertos advierten de la importancia de la regulación de violencia que ven a diario como pueden ser la televisión, videojuegos o sus propios juguetes. Barri (2010), indica que por norma general, a los agresores les atraen esas manifestaciones externas de violencia y afirma que el no mostrar ningún tipo de sufrimiento ante éstas, puede ser un indicador preocupante. Por otra parte, Díaz-Aguado (2006) ha constatado que la falta de límites es otra forma de que se creen conductas agresivas.

En lo que respecta a la imagen que el resto del grupo tiene del agresor, suele ser muchas veces de personas *brillantes*, personas con valores morales irreprochables e incluso suelen denunciar la *malevolencia humana*. Además, el hecho de proyectar todo lo malo sobre una sola persona, les permite ser una compañía agradable con los demás.

Por ello, las pruebas que presentan las víctimas no parecen creíbles para el resto. El agresor goza de tal popularidad y apoyo que no es denunciado. Esta autora afirma que cuando el acoso y las agresiones se dan únicamente de forma psicológica, el agresor envidia a su víctima, y por eso la ha escogido en la mayoría de los casos. Tiene envidia tanto de las posesiones como de las cualidades morales de esta persona. Estas cualidades pueden ser su energía, sensibilidad, creatividad, distintos dones, etc. Por ello, y a causa de su envidia, el agresor quiere apropiarse de lo que su víctima posee (Hirigoyen 1999).

Una vez el acoso ha comenzado, según los expertos, los agresores no abandonan su presa. Por ello es muy frecuente que un niño o niña que ha sido acosado durante el curso, también lo sea durante el curso siguiente a pesar de los tres meses de vacaciones de verano. Incluso, es muy frecuente que tras haber recibido el acosador o los acosadores un toque de atención, vuelva a repetirse esa intimidación tras un periodo de “descanso”. Es un gran error pensar que esos episodios de violencia son pasajeros.

Para terminar, Beane (2006) afirma que a pesar del rechazo que pueda provocar el *bully*, debemos tener en cuenta que son niños y niñas con infinitas necesidades sociales y emocionales. Según apunta Rodríguez (2004), estas necesidades suelen ser de protagonismo, necesidad de sentirse superior y poderoso, de ser diferente, de llenar el vacío emocional, etc.

Lo que apuntan los estudios (Beane, 2006), es que muchos de ellos padecen problemas familiares en los que por ejemplo son acosados por algún familiar, en los que se recurre a castigos físicos, en los que el afecto hacia la criatura es nulo y la implicación a la hora de educar es inexistente. Los acosadores suelen estar siempre enfadados y ni siquiera suelen saber por qué; y ese enfado es el que les lleva a agredir. Aunque no lo parezca, para ellos es duro ser el más malo o duro de clase y tener el sentimiento de tener que ganar siempre. Además, son niños y niñas guiados muchas veces por la envidia y los celos hacia los logros de sus compañeros. Como se ha mencionado anteriormente, el carecer de habilidades sociales hace que los niños y niñas que les “siguen” no sean realmente sus amigos; y, que vean a su alrededor que la amistad implica complicidad, reírse juntos, disfrutar de la compañía de alguien, etc. Cuando ellos ven que no tienen eso, hace que se frustren y en consecuencia, se enfaden; volviendo así a agredir a algún compañero.

3.1.2.3. Los espectadores

Los espectadores del *bullying* pueden ser activos o pasivos. Ya hemos hecho mención a los distintos actores dentro del círculo de la agresión que identifica Goldstein (2002). En lo respectivo a los espectadores, dice que hay cinco tipos de espectadores:

- *Los seguidores*: no inician la agresión, pero pueden participar activamente.
- *Los simpatizantes*: son simpatizantes del agresor, apoyan las agresiones aunque no participen directamente en ellas.
- *Los observadores pasivos neutrales*: son aquellos espectadores que no participan en la agresión pero tampoco la detienen;
- *Los observadores pasivos*: no hacen nada para evitar las agresiones a pesar de que sean contrarios a ellas.
- *Los defensores*: son aquellos que tratan de ayudar a la víctima.

A pesar de que se diferencien estos tipos de espectadores, no quiere decir que en cada caso de agresión se den todos y cada uno de ellos. Teniendo en cuenta la mentalidad que muchos niños y niñas tienen acerca del bien y del mal, el culpar a la víctima es algo habitual puesto que piensan que a las personas buenas no les ocurren cosas malas; por lo que deducen que esa persona está haciendo algo malo que justifican esos abusos (Beane, 2006). Así, explica Hirigoyen (1999), que muchos espectadores justifican que si una persona se ha convertido en víctima es porque está predispuesta a ello por su debilidad.

Al igual que a la víctima, los espectadores son llamados “*silentes*” por los expertos. Según Serrano (2005), los espectadores no suelen decir nada por el miedo a convertirse en víctimas. Sin embargo, dice Díaz-Aguado (2006), que estos espectadores podrían cortar este problema si interviniesen, en vez de limitarse a mirar. Añade que si lo hicieran en los primeros episodios de acoso, el abuso terminaría enseguida. Es más, Beane (2006) advierte que el hacer la vista gorda puede crear un estado de seguridad en el agresor que puede llegar a intensificar las agresiones.

3.1.3. La perspectiva de la familia

Cuando hablamos de la familia, podemos referirnos por una parte, a la familia de la víctima. Y por otra parte, a la familia del agresor.

En cuanto a la familia de la víctima, uno de los mayores temores de las víctimas de *bullying* es contar a su familia qué es lo que les está pasando por miedo a su reacción. Según Ricou (2005) la reacción de la mayoría de padres y madres es animarle a que sea más valiente y sea capaz de enfrentarse a sus agresores. Esta respuesta no es la más acertada puesto que según dice Barri (2010), se le está pidiendo al niño de una forma inconsciente que ataje ese problema con una violencia que él jamás podrá ejercer; lo que hace que la víctima se frustre mucho más de lo que ya está. En ocasiones, la familia, enterada de esta situación de abuso, tiende a pensar que no hay culpabilidad sin falta. Las famosas frases de “*cuando el río suena agua lleva*” o “*¿No crees que echas más leña al fuego?*” se dan en estos casos más a menudo de lo que deberían según indica Hirigoyen (1999). De este modo, terminan culpabilizando a la víctima. Estas actitudes pueden darse entre compañeros y también por parte de los propios docentes, quienes intentan restarle importancia al problema.

Por otra parte, en lo que respecta a la familia del agresor, cuando ésta se entera de la violencia que ha ejercido su hijo o hija, lo habitual es castigar al menor. Lo cual tampoco es adecuado puesto que estamos ejerciendo aún más violencia cuando lo que el *bully* necesita es ayuda. Otra de las reacciones de la familia del acosador o acosadora es la negación de los hechos. Es decir, en muchos de los casos, cuando el centro le comunica lo ocurrido a la familia, éstas no se creen que sus hijos puedan haber ejercido esa crueldad para con sus compañeros de clase o de escuela. El problema de esto viene cuando las familias de los agresores restan importancia al asunto con las frases “*son cosas de niños*” y “*el tiempo ya lo curará*”. El hecho de admitir, asegura Ricou (2005), estos actos por parte de sus hijos, supone admitir también su parte de culpa principalmente por no haber atendido las necesidades de la criatura como por ejemplo no haberle prestado toda la atención que necesitaba, no haberse interesado por cómo le va en la escuela o por haber delegado las funciones de educador a los docentes de la escuela.

3.1.4. El papel de la escuela

El papel de la escuela y los docentes es siempre muy complicado. A pesar de que por lo general existe la llamada tolerancia cero, lo cierto es que pocos centros saben cómo afrontar un caso de acoso. Dentro de la escuela, existen dos fases: la primera, identificar el acoso y la segunda, intervenir. En las siguientes líneas se hará referencia

únicamente a la primera fase, puesto que la fase de la intervención se abordará más adelante de manera profunda.

Lo ideal sería que en las escuelas existieran cursos formativos tanto para los docentes como para padres y madres acerca del acoso escolar. Saber qué es, en qué consiste, cuál es el papel de víctimas, agresores y espectadores es fundamental para identificar un caso de *bullying*; sin embargo, existen unas primeras señales que los maestros podrían identificar para destapar un caso de este tipo. También sería positivo que el equipo docente y los trabajadores no docentes del centro se mantuvieran en contacto para estar alerta en recreos, actividades extraescolares, comedor, asignaturas no impartidas por el tutor sobre la observación de conductas sospechosas.

Existen una serie de indicadores en los que podemos fijarnos a la hora de observar las conductas de los niños. Estas señales definen las posibles conductas que la víctima o el agresor pueden mostrar.

Garaigordobil y Oñederra (2010) han creado una serie de indicadores de observación para identificar a la víctima:

Tabla 2: Indicadores de observación para identificar a la víctima.

Indicadores de observación para identificar a la víctima	
<i>Conductas de miedo, huida y evitación</i>	Se dan conductas como faltas de asistencia, evita hablar sobre la escuela, escoge rutas alternativas para ir o volver de la escuela, etc.
<i>Conductas depresivas</i>	Muestra tristeza, conductas de dependencia, padece somatizaciones diversas como dolores de cabeza o de estómago, muestra dolor físico o psíquico, pérdida de apetito, pesadillas, etc.
<i>Conductas ansiosas o que expresan inseguridad</i>	Se muestra nervioso, con ansiedad, angustia, se muestra lejos del resto, se acerca a los adultos en recreos, su conducta muestra una baja autoestima y un bajo autoconcepto, etc.
<i>Dificultades en las relaciones sociales</i>	Se aísla y/o busca compañeros de menor edad, se le ve aislado con respecto a sus compañeros de clase, sus compañeros le hacen burlas o le llaman por motes, es el último en ser elegido, etc.
<i>Descenso del rendimiento académico</i>	Su rendimiento académico se ve disminuido, muestra faltas de atención y concentración, muestra una

	pérdida gradual de interés por la escuela, etc.
Otros indicadores	Le suelen faltar objetos personales, su material se encuentra roto o estropeado, presenta señales de agresión física, etc.

Fuente: Garaigordobil y Oñederra (2010).

Por su parte, Dwyer, Osher y Warger (1998) citados por Beane (2006), crearon también una serie de indicadores en los que se describen una serie de primeras señales a través de las cuales podemos identificar posibles conductas que pueden finalizar en conductas agresivas.

Tabla 3: indicadores de observación para identificar al agresor.

Indicadores de observación para identificar al agresor	
Cuando alguien muestra un retraimiento social	Ese retraimiento suele ser a causa de sentimientos de depresión, rechazo, persecución, falta de autoestima o ausencia de confianza.
Cuando alguien muestra una sensación excesiva de aislamiento y soledad	Por lo general, afecta a niños y niñas que no son violentos. Sin embargo, varias investigaciones han demostrado que la sensación de aislamiento y carencia de amigos puede estar relacionado con un carácter violento o agresivo.
Cuando alguien es o ha sido víctima de la violencia	Estos niños pueden convertirse en violentos a causa de la violencia sufrida. En algunos casos, niños y niñas que están siendo acosados, empiezan a ser violentos para deshacerse de ese maltrato hacia ellos.
Cuando alguien tiene la sensación de que “se meten” con él o ella y de que le persiguen	Los niños y niñas que tienen ese tipo de sensaciones han de recibir apoyo para evitar que se vuelvan violentos.
Cuando alguien tiene una excesiva sensación de rechazo	Las respuestas que los niños y niñas den a ese rechazo que están sufriendo, puede depender de muchas cosas. En ocasiones pueden dar respuestas relacionadas con la violencia.
Cuando alguien muestra un reducido interés por la escuela y un pobre rendimiento académico	Esta afirmación tiene desde el punto de vista del acoso dos respuestas posibles. La primera es que el niño puede estar siendo acosado y por ello ha bajado su rendimiento escolar. Por otra parte, el bajo

	rendimiento escolar produce frustración, se pueden sentir poco valiosos, etc. esto puede llevar a que el niño manifieste conductas agresivas.
<i>Cuando alguien expresa violencia en lo que escribe y dibuja</i>	Hay que estar especialmente atentos si el niño hace dibujos o escribe cosas representando cierto grado de violencia a personas cercanas (compañeros/as, familiares, etc.).
<i>Cuando alguien da muestras de ira incontrolada</i>	Hay que prestar atención especial a la ira que se manifiesta de forma frecuente e intensa.
<i>Cuando alguien presenta una pauta de conducta caracterizada por el hecho de pegar, intimidar, acosar impulsiva y crónicamente a otras personas</i>	Si los episodios de agresiones no son debidamente atendidos cuando los niños y niñas son pequeños, pueden degenerar en conductas aún más graves.
<i>Cuando alguien arrastra antecedentes de problemas con la disciplina</i>	Estos comportamientos pueden significar la desatención de ciertas necesidades emocionales, que, a su vez, pueden convertirse en conductas agresivas.
<i>Cuando alguien arrastra antecedentes de conducta violenta y agresiva</i>	Los niños y niñas que hayan manifestado anteriormente conductas agresivas, necesitan apoyo y orientación para no reincidir en ellas.
<i>Cuando alguien hace gala de actitudes prejuiciosas e intolerantes ante las diferencias</i>	En ocasiones podemos observar que algún niño tenga prejuicios hacia otras personas por motivos de raza, religión, lengua, género, orientación sexual, aspecto físico, discapacidad, etc. este rechazo, combinado con otros factores, puede desembocar en agresiones hacia aquellos que considere diferentes.

Fuente: extraído de Beane (2006).

Además de estas señales o medidas de alerta, debemos tener siempre en cuenta que las agresiones no se van a dar delante de adultos. Los acosadores necesitan que el público sea de iguales, no de adultos que sean capaces de frenarlo (Beane, 2006). Por ello, los docentes deben estar siempre alerta ante cualquier señal, por mínima que sea.

Además, han de intentar detectar posibles víctimas o víctimas reales, así como a los posibles agresores teniendo en cuenta las características antes mencionadas.

Al realizar las detecciones de quien o quienes son los agresores en un caso de *bullying*, Sánchez (2006) advierte que la situación económica de las familias incide en la descripción del agresor. Es decir, los niños y niñas provenientes de familias con ingresos económicos altos, se les concede el beneficio de la duda tras agredir a un compañero calificándolo como hiperactivo o inmaduro. Mientras que a los niños menos favorecidos económicamente, se les califica como “malvados”.

A la hora de intervenir en una agresión, Sánchez (2006) dice que los maestros deben dejar a un lado las acciones que legitiman la violencia incitando a una víctima a ejercer la violencia con su agresor. Asimismo, esta autora comenta la necesidad de que las agresiones se discutan de forma democrática en clase. De esta manera, se podrán resolver los conflictos que surjan en el aula. Estas asambleas han de utilizarse para generar actitudes cooperativas, actitudes de toma de decisión, actitudes en las que se creen discusiones acerca de la planificación de las actividades y también para hacer frente a problemas, conflictos y relaciones de dominio que puedan darse en el aula. De este modo, podemos dar la oportunidad a los niños y niñas que hablen de sus sentimientos, sean negativos como positivos. Mediante la expresión de los sentimientos, se fomentará la educación emocional y de esta forma, les ayudaremos a enfrentarse a esos sentimientos de la manera adecuada, es decir, sin violencia.

3.1.5. Consecuencias personales

3.1.5.1. A corto plazo

Las consecuencias personales que genera esta intimidación continuada son infinitas para todos los sujetos participantes directa o indirectamente.

En primer lugar, en lo que respecta a la víctima, hay muchos estudios de cómo afectan estas agresiones, ya sean verbales, físicas, psicológicas o sociales. A corto plazo, Hirigoyen (1999) cuenta que esta situación de abuso genera un estrés tremendo en la víctima. Si ese abuso es prolongado en el tiempo, el cuerpo se adapta trayendo consigo distintos trastornos en los que coinciden los investigadores del acoso. Ya que es una situación que genera dolor y angustia en la víctima, además de un daño emocional que perdura en los años posteriores (Hawker y Boulton, 2000; Rigby, 2000; Kochenderfer y Ladd, 1996) en Sanchez (2009).

De este modo, muchos autores como Olweus afirman que estos menores sufren un descenso de su autoestima, estados de ansiedad, y cuadros depresivos. Todo esto provoca que la víctima se venga abajo y llegue a afectar ámbitos como su competencia académica, sus conductas y la apariencia física. La baja autoestima y la falta de motivación provocan en los niños y niñas el bajo rendimiento académico, y éste, a su vez, provoca la bajada de la autoestima (Ortega y Del Rey, 2003) y fracaso escolar (Garaigordobil y Oñederra 2010). Por lo que la víctima entra en un bucle del que se ve incapaz de salir por sus propios medios.

Además de ese bajo rendimiento académico, Hirigoyen (2012) añade que pueden aparecer trastornos ansiosos, estados depresivos o enfermedades psicosomáticas y dolores físicos como dolor de cabeza, de estómago, etc. (Garaigordobil y Oñederra 2010) y Bringiotti (2000) añade el riesgo físico (pueden llegar a hacerse daño a sí mismos). Presentan, además, sentimientos de soledad, inseguridad e infelicidad, aislamiento social, sentimientos de culpabilidad, carencia de asertividad, etc. lo que se traduce en una baja inteligencia emocional (Garaigordobil y Oñederra 2010). Por otra parte, advierte Serrano (2005) que el sentimiento de las víctimas de *bullying* es el de perseguidas, acosadas y observadas a pesar de que su agresor no se encuentre presente. Estas criaturas tienden a tener un sentimiento de miedo y soledad permanente; además, por lo general las víctimas llegan a pensar que se merecen dichos abusos (Beane, 2006), Debido a su aislamiento, las víctimas dudan de sus percepciones, llegando a pensar que exageran la situación. Sufren, además, un claro rechazo a la escuela y baja popularidad e incluso impopularidad (Garaigordobil y Oñederra 2010).

Mientras la agresión está teniendo lugar, las víctimas sufren cambios repentinos del carácter, dejan de hablar con sus amigos y familiares, pasan más tiempo encerrados en su habitación, no salen con amigos, sufren de insomnio, de ansiedad, de irritabilidad, están sumidos en un estado de tristeza y angustia y aparece el llamado “*síndrome de domingo por la tarde*”. Este término fue creado por los expertos para dar nombre a la angustia que padecen las víctimas los domingos por la tarde al saber que al día siguiente van a tener que enfrentarse otra vez a su agresor o sus agresores (Ricou, 2005). Además, su único deseo es el de olvidar las agresiones, cosa a la que se opone el agresor (Hirigoyen 1999).

En cuanto a los agresores, Ortega y Del Rey (2003) cuentan que estos agresores que abusan de otros de forma impune y que actúan al margen de las normas, ya que muestran dificultades en el cumplimiento de las mismas (Garaigordobil y Oñederra 2010). Se socializan con una conciencia que afecta gravemente a su desarrollo

sociopersonal, por lo que se van convirtiendo en personas a las que no les importen las normas en absoluto y que además, el hecho de no cumplirlas les da cierto prestigio social. De esta manera, su moral se ve totalmente afectada y deteriorada. En consecuencia, se irán acercando a la precriminalidad si no corrigen a tiempo esos comportamientos antisociales.

La personalidad que prima en el agresor suele estar basada en la ira e impulsividad y en la falta de capacidad autocrítica. Son niños con un bajo rendimiento académico y posiblemente sufran de fracaso escolar debido a su rechazo hacia la escuela. Presentan una baja responsabilidad, una falta de empatía y una falta de sentimientos de culpabilidad que se traducen en conductas de crueldad e insensibilidad ante el dolor de los demás. Muestran, además conductas antisociales o relaciones sociales negativas que pueden derivar, sobre todo en niños más mayores, en el consumo de drogas y alcohol (Garaigordobil y Oñederra 2010).

Al igual que la víctima y el agresor, los espectadores también sufren las consecuencias de haber convivido con el maltrato. Mientras la agresión está teniendo lugar, los espectadores sufren de miedo, sumisión y pérdida de empatía. En consecuencia, se vuelven insolidarios y desensibilizan ante el dolor de otra persona. Pueden mostrar también sentimientos de culpabilidad y pueden llegar a interiorizar este tipo de conductas para lograr sus propios objetivos en el futuro (Garaigordobil y Oñederra 2010). Así, a corto plazo, los espectadores pueden experimentar según se apunta en la Guía de Actuación en los Centros Educativos ante el maltrato entre iguales de la CAPV (2011), que pueden desarrollar actitudes pasivas y complacientes ante las injusticias y las desigualdades. Así como la modificación equivocada tanto en las relaciones personales positivas como en la valía personal, que es esencial para el autoconcepto.

Por último, cabe decir que estos episodios de violencia, además de afectar a los actores individualmente, también les afecta en conjunto; puesto que éstos, quieran o no, forman un grupo social en el que el clima se verá dañado por estos episodios. De esta manera, la convivencia tanto de la clase como del centro se verá asimismo afectada.

3.1.5.2. A largo plazo

A largo plazo y una vez el conflicto haya desaparecido, las víctimas han perdido su autoestima, además, pueden llegar a que la mentalidad de víctima llegue a convertirse en un rasgo de su psique. Serán personas con tendencias depresivas e incluso suicidas en algunos casos según indica Beane (2006).

Hirigoyen (1999) explica que la víctima se siente avergonzada y se culpabiliza por no haber reaccionado antes tras darse cuenta del sometimiento que ha padecido. Se sienten cansadas, sin ganas de hacer nada, ni siquiera actividades que anteriormente le interesaban; pueden llegar a manifestar su malestar de manera fisiológica mediante enfermedades de la piel, úlceras, etc. debido al estrés al que han sido sometidas. Sin embargo, la mayoría de las víctimas son capaces de superar estas situaciones sin secuelas más allá de un recuerdo doloroso. Esa experiencia de la violencia puede dejar en los primeros años de recuperación síntomas como ansiedad, fatiga crónica, insomnio, etc. Además de esto, la víctima puede revivir a través de pensamientos, imágenes o emociones las agresiones y humillaciones vividas bien por el día (situaciones idénticas que puede presenciar) o bien por la noche, donde se manifiestan en forma de pesadillas. El deseo de olvidar, provoca en la víctima el querer evitar a toda costa tanto los recuerdos de la situación vivida como el encuentro con el ex-agresor. Por ello, las víctimas han de centrarse en recuperar su autoestima, en la mayoría de los casos mediante tratamiento psicológico, y a su vez, han de intentar relacionarse con personas ajenas a la familia. De esta forma, podrán centrarse en recuperar sus estudios. Para terminar, cabe comentar que en el futuro, toda situación que les haga recordar el sufrimiento vivido años atrás, las hará huir.

A largo plazo, añade Beane (2006) que los *bullies*, a pesar de que a corto plazo, durante los primeros años de escolarización gozan de cierta popularidad, al llegar a la adolescencia esa popularidad se va esfumando, dando lugar al rechazo por parte de los espectadores. Bringiotti (2000), advierte que el desarrollo de conductas delictivas, la internalización de conductas violentas para lograr poder y la valoración de la violencia como socialmente aceptable son las principales actitudes que se pueden observar en los agresores a largo plazo. De hecho, Beane (2006) cuenta que hay varios estudios en los que se ha dado a conocer que uno de cada cuatro acosadores muestra antecedentes penales al llegar a los 30 años de edad. Además, muchos de ellos o ellas siguen acosando a sus parejas, hijos, compañeros de trabajo, etc. Actitudes que les acompañaran durante su vida adulta.

Por otra parte, en la Guía de Actuación en los Centros Educativos ante el maltrato entre iguales de la CAPV (2011) se explica que en los casos en los que ha habido abuso sexual, el agresor puede llegar a ejercer la violencia machista o el maltrato en la edad adulta.

En aquellos espectadores que se inhiben, se dan a la larga, daños en el desarrollo y en el aprendizaje de los valores de sociabilidad y de actitudes morales (Ortega y Del Rey, 2003). Esas actitudes, explica Bringiotti (2000) pueden ser el

desarrollo por ejemplo de su personalidad de tal forma que en sus futuras relaciones sociales se manifestarán como personas complacientes, pasivas o violentas.

3.2. ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN SOBRE EL *BULLYING* EN EL ÁMBITO ESCOLAR

3.2.1. Panorama actual de las actuaciones y prevenciones institucionalizadas en el Estado Español

En lo que respecta a las actuaciones y prevenciones que existen para hacer frente al *bullying*, Ortega (2006) afirma que se ha pasado de no considerar el *bullying* o maltrato entre iguales como un problema que afecta a la escuela, a considerar que es un serio problema que pone en riesgo tanto la calidad del sistema educativo como la vida de las personas.

En lo que respecta al Estado Español, Ortega (2006) dice que el modelo de afrontamiento que se está dando es el modelo preventivo. Es decir, modelos dirigidos a la mejora de la convivencia y la educación en valores. Y añade que en estos modelos no se trabaja tanto el control y la eliminación de la violencia interpersonal. Esto quiere decir que este fenómeno se interpreta como uno más dentro de la convivencia. Así, esta autora añade que en la última década han aumentado considerablemente las investigaciones y proyectos académicos relacionados con el tema del acoso escolar. Al igual que los proyectos de países extranjeros, dice Ortega (2006) que es necesario que se diseñen desde una perspectiva ecológica, global y comunitaria. Es decir, lo que se conoce como programas de política global que incorporan a las iniciativas a todos los agentes implicados directa o indirectamente. De esta manera, este modelo de política global creado por el Consejo de Europa bajo la supervisión de la profesora Vettenburg, 1999 (citado en Ortega, 2006), propone el análisis del contexto global que abarca a las familias, al grupo, al propio contexto escolar, a la comunidad, a los medios de comunicación y al desarrollo del propio país.

La filosofía del informe Vettenburg (1999) es la de la prevención. Aunque no descarta la intervención cuando sea necesaria. Sin embargo, esa intervención ha de ser un trabajo reeducador o terapéutico con cada uno de los agentes implicados. Las principales ideas del informe son la necesidad de asumir una definición de la violencia escolar, es decir, reconocer el fenómeno, saber qué factores inciden, conocer cuáles son los agentes implicados, etc. Crear una escuela democrática, esto es, la escuela tiene la función de que los alumnos y alumnas desarrollen capacidades emocionales y actitudes

sociales y morales. Además, este informe hace hincapié en la necesidad de ayuda de las autoridades a todos los niveles.

Las instituciones de las comunidades autónomas han ido creando diferentes programas de educación para la convivencia que tienen como objetivo la “prevención de la conflictividad en general y la violencia en particular”. Entre estas comunidades destaca la de Andalucía, el proyecto ANDAVE (Ortega, 1998); proyecto que fue definido por el informe Vettenburg (1999) como el más idóneo de los trabajos institucionales que se están llevando a cabo en el Estado Español.

El objetivo principal de este programa es el de prevenir la violencia interpersonal y mejorar el clima de las mismas. Este proyecto abarca dos planos de la cultura y la actividad escolar: el de la enseñanza-aprendizaje y el de las relaciones interpersonales. Así, las líneas de trabajo que siguen son las siguientes: la sensibilización, la atención directa a las víctimas, la formación del profesorado, la producción de materiales curriculares y la investigación (Ortega, 2006)

En lo que respecta a Euskadi, hoy en día hay dentro del campo de la educación, distintos proyectos como el proyecto de Educación para la convivencia y la paz en los centros escolares de la Comunidad Autónoma del País Vasco creado en 2004 o el Observatorio de la Convivencia Escolar de la CAPV creado en 2012 y que podemos encontrar en el Decreto 19/2012 del 21 de febrero. Sin embargo, estos proyectos y observatorios hacen referencia, al fenómeno del *bullying* como algo más dentro de los programas de convivencia.

Centrándonos en el tema del maltrato entre iguales, encontramos diversos documentos como la Guía de actuación en los centros educativos ante el maltrato entre iguales creada en el curso 2004/2005 y modificada en el 2001, el Protocolo de actuación escolar ante el *Cyberbullying* y la investigación “El maltrato entre iguales en Educación Primaria y ESO” llevada a cabo en 2012.

3.2.2. El protocolo de actuación del Gobierno Vasco

Este documento fue creado en el curso 2004-2005 por la Inspección de Educación y a pesar de que esta guía está diseñada para las etapas de Primaria y Secundaria, también puede ser utilizada en caso de que sea necesario, en otras etapas de la educación. Este *Protocolo de Actuación* se iniciará cuando un centro tenga una notificación de conductas de acoso. Estas notificaciones pueden venir de diversas

fuentes como la propia víctima, la familia de ésta, espectadores del acoso, trabajadores del centro, etc. El centro no estará obligado a poner en marcha el *Protocolo* si no hay una denuncia externa. Estas denuncias pueden ser tanto judiciales, policiales o quejas al Ararteko, defensor del pueblo en la Comunidad Autónoma del País Vasco. De modo que se iniciará sólo si existe una de estas denuncias externas o lo solicite la Inspección de Educación.

Esta intervención tiene como objetivo que el equipo docente y la comunidad educativa sean capaces de actuar en los posibles casos de *bullying* que puedan surgir dentro del centro educativo (Guía de actuación en los centros educativos ante el maltrato entre iguales, curso 2004 – 2005, p. 12).

El *Protocolo de Actuación* diseñado por el Gobierno Vasco ha de seguir los siguientes pasos que pueden verse en la figura 1.

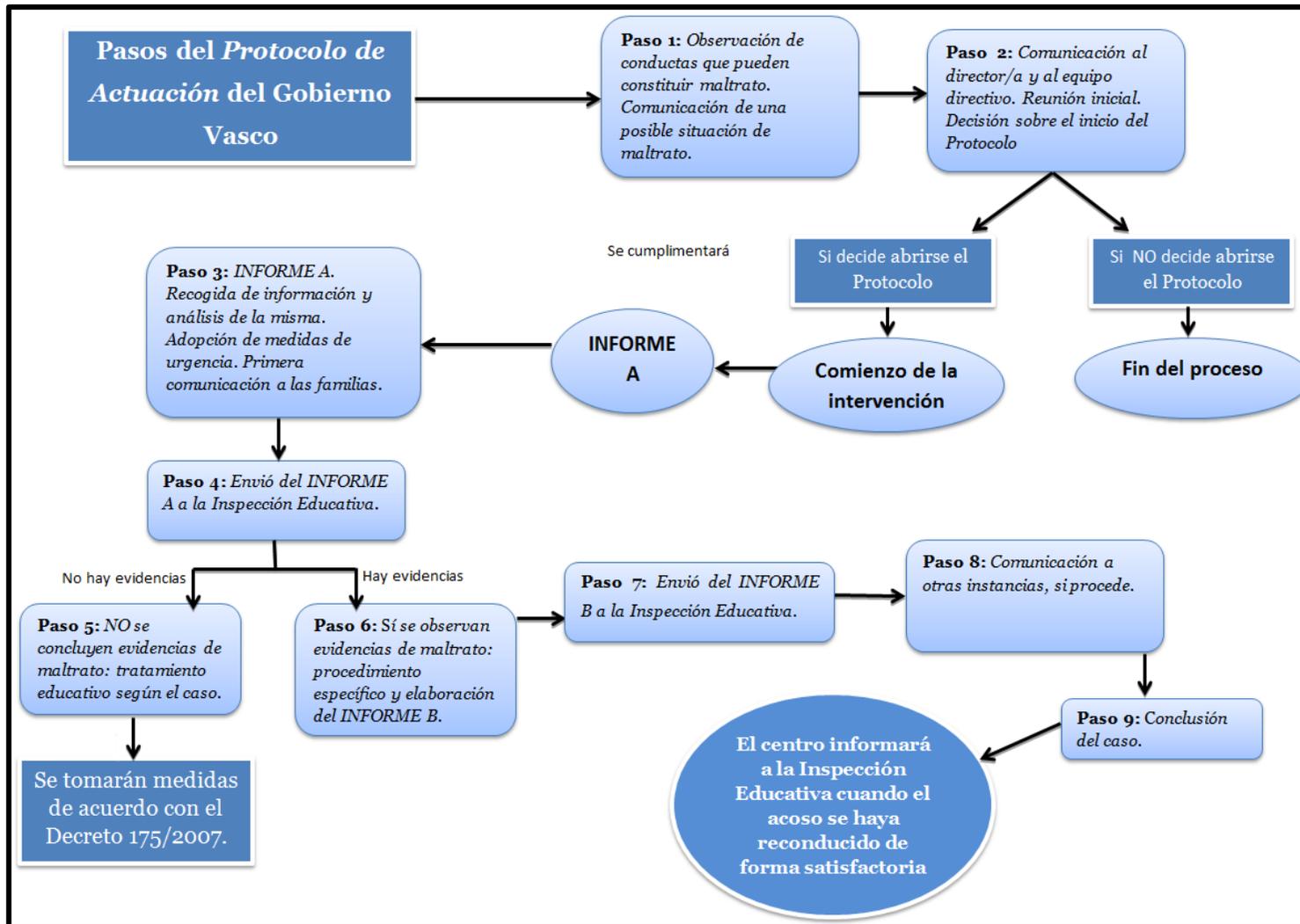


Figura 1: pasos a seguir en el Protocolo de Actuación del Gobierno Vasco (elaboración propia).

Esta intervención se compone de nueve pasos que podemos ver con más detalle en el anexo 1. La Guía de actuación en los centros educativos ante el maltrato entre iguales, incluye en sus primeras páginas una descripción de las características más importantes que integran el fenómeno del *bullying*.

Además, en el propio documento se incluyen diversos anexos que pueden servir de orientación para el equipo docente a la hora de implantar el Protocolo de Actuación. Estos anexos se componen de orientaciones para elaborar el Plan de actuación que exige el Protocolo o medidas preventivas que el centro puede tomar a la hora de hacer frente al maltrato entre iguales dentro del ámbito escolar.

3.2.3. Intervención llevada a cabo por la asociación Ados

Por otro lado, además del Protocolo diseñado por el Gobierno Vasco, existen distintas asociaciones privadas que se dedican a la intervención en casos de *bullying*. Un ejemplo de estas asociaciones es Ados. En esta asociación trabajan Mariñe Soto y Jorge Badiano, responsables de la citada asociación a quienes he realizado una entrevista acerca de su trabajo como interventores de casos de *bullying* (ver anexos 2 y 3).

En esta asociación trabajan fundamentalmente desde el entorno escolar. De este modo, pueden estar directamente en contacto con el alumnado, con el profesorado y con las familias. Pueden trabajar en los centros escolares o en su centro situado en Las Arenas (Bizkaia).

Esta asociación es de carácter privado y trabajan con instituciones en la mayoría de los casos. Pueden trabajar con centros que les contraten para una intervención específica por alguna dificultad. Pero lo habitual es que trabajen con subvenciones del ayuntamiento o subvenciones del Gobierno Vasco. En concreto tienen un proyecto en colaboración con el Gobierno Vasco, que tiene que ver con la prevención de drogodependencias que ellos han enfocado desde la intervención en situaciones de vulnerabilidad. Las intervenciones que hacen son en Educación Primaria y Secundaria.

Estas intervenciones están básicamente dirigidas a intervenir con aquellos agentes que pueden estar implicados en situaciones de vulnerabilidad. Estos expertos entienden por vulnerabilidad aquellas situaciones de dificultad que pueden surgir en la vida de los menores y que les pueda llegar a suponer un problema. Las intervenciones

se realizan de forma individualizada y a nivel de grupo puesto que puede haber personas que puedan tener algo que ver con ese sufrimiento.

El tipo de intervención que hacen desde la asociación Ados. Es más dirigida y más personal que el *Protocolo de Actuación* del Gobierno Vasco. Se atiende a la situación que se está generando, tiene una perspectiva más integradora y no castigadora. La principal característica es que se atiende a las vivencias de cada implicado y en el protocolo se van a atender fundamentalmente a agresores y víctimas. Además, este trabajo está siempre dirigido, sea cual sea el participante desde cómo se sienten; desde el punto de vista de la inteligencia emocional y del desarrollo de las emociones.

En la siguiente figura, figura 2, se muestran los pasos que siguen desde esta asociación cuando intervienen en este tipo de casos:

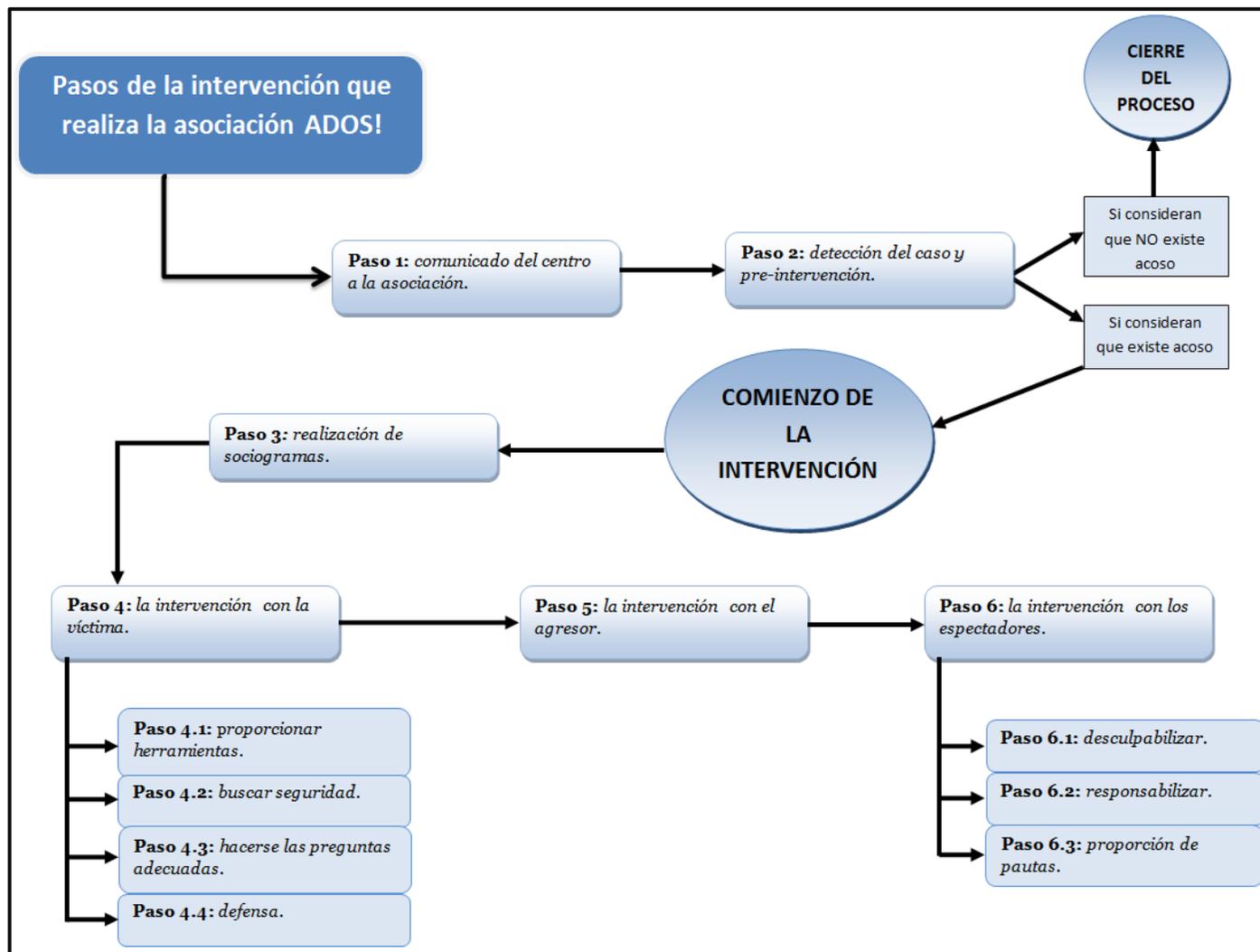


Figura 2: Pasos a seguir en la intervención realizada por Ados (elaboración propia).

La duración de la intervención puede variar dependiendo de diversos factores. Por lo general, la duración de la intervención suele ser de meses. Pero una vez el acoso ha desaparecido, el grupo va a necesitar la atención, el recordatorio y el trabajo sobre las cuestiones de fondo que han sido las causantes de esa situación. Por otra parte, en cuanto al tiempo que va a necesitar la víctima, va a depender también del daño infringido. En ocasiones, suelen recomendar a la víctima que el daño sea tratado a nivel individual con un profesional.

En sus años de experiencia, estos interventores se han visto con diversas dificultades a la hora de poner en marcha la intervención. Entre ellas, una de la más destacable es la justificación de ese comportamiento inadecuado hacia una persona, porque esa persona no es atractiva y no es bien acogida por el grupo. Otra dificultad que pueden encontrarse muy a menudo es la actitud a la defensiva. Puesto que con este comportamiento es muy difícil tener una posibilidad constructiva.

Además de lo anterior, también es difícil comprender su perspectiva de trabajo desde el punto de vista de las partes afectadas. Creen en la necesidad de parar el daño de forma inmediata, pero recalcan la necesidad de reestructurar para que esta situación no se desplace. Con esto quieren decir que si no se trabajan herramientas con una persona vulnerable, es muy probable que vuelva a sufrir una situación de este tipo. Y por otra parte, si la solución de la parte agresora es irse a otro centro, esa necesidad va a seguir existiendo, por lo que es muy probable que vuelva a convertirse en acosador.

Para finalizar, mencionar que también puede haber dificultades de tipo administrativo. Los procesos de los protocolos pueden ralentizar el proceso de intervención. Además, existe la dificultad que presenta un centro escolar en admitir la culpa de haber permitido que exista una situación de *bullying*. Debido a ello, muchas veces prefieren mirar para otro lado, ningunearlo o quitarle hierro. En lo que respecta a los profesores, han advertido que la actitud de mirar para otro lado está muy generalizada. Esta actitud viene, dicen, por el no saber cómo intervenir y porque también depende de la predisposición de la persona y no de la profesión en sí.

4. DISCUSIÓN

De forma general, las características del *bullying* expuestas durante este trabajo se pueden resumir primeramente en los tres factores principales que nos indica Olweus: 1) debe haber una víctima atacada por un agresor o grupo de agresores; 2) debe existir una desigualdad de poder entre el más fuerte y el más débil y 3) la acción

agresiva tiene que ser repetida en el tiempo. Además, en todo caso de *bullying* habrá tres tipos de participantes esenciales que son la víctima, el agresor y los espectadores. Se ha referido ya que las causas de este fenómeno pueden ser tantas como casos haya, pero bien es cierto que la educación en el hogar juega, según los autores consultados como Olweus (2005), Ortega (2007) o Hirigoyen (2012), un gran papel a la hora de elaborar las relaciones con los iguales.

Por otra parte, hemos trabajado acerca del papel que debe tomar la escuela teniendo en cuenta una serie de indicadores que varios autores han establecido a lo largo de los años. En relación con esto, debemos dirigirnos a la segunda parte de este trabajo, donde se abordan los modelos de intervención expuestos por diferentes órganos. Estos dos modelos, el Protocolo de Actuación llevado a cabo por la Consejería de Educación y el realizado por la asociación Ados tienen el mismo objetivo: intervenir en casos de *bullying* para ponerles fin. Sin embargo, este objetivo se lleva a cabo desde perspectivas muy dispares.

Por un lado, en el Protocolo de Actuación la intervención debe ser diseñada y llevada a cabo el propio centro. Es decir, el plan de actuación debe ser puesto en marcha el personal del centro. Sin embargo, los integrantes de Ados son psicólogos, educadores y pedagogos que se dedican exclusivamente a hacer intervenciones en las que los menores de encuentren en situaciones de vulnerabilidad. Por ello, son expertos en actuaciones ante casos de *bullying*.

A pesar de sus disparidades, ambas intervenciones comienzan desde unas sesiones de observación. La intervención comienza en ambos casos tras la detección de conductas sospechosas por parte de los agentes educativos. Sin embargo, el comienzo de dichas intervenciones tienen unas diferencias muy importantes. En el caso Ados, el comienzo de la intervención se realiza de manera más rápida y además la relación entre el centro y los interventores es directa, es decir, es el propio centro quien llama a la asociación para que a través de su observación directa confirmen si se trata de un caso de *bullying* o no. Por el contrario, en el caso de la puesta en marcha del Protocolo de Actuación, el procedimiento es más largo. Se caracteriza por ser un proceso burocrático muy denso puesto que una larga lista de informes han de pasar por numerosos funcionarios hasta que llegue el comienzo de la intervención. En este caso, el proceso es el siguiente: el agente educativo que observa una conducta de maltrato tiene que comunicarlo al equipo docente. Después, tiene que haber una reunión con el equipo directivo. Este deberá recoger información de distintos canales como puede ser el alumnado, familias, trabajadores del centro o por canales externos (fiscalía, policía,

etc.). El proceso de la intervención será coordinado por el director del centro y éste convocará una reunión con el tutor y el consultor del centro. Tras esta reunión, se comunicará a la Inspección de Educación las decisiones tomadas y en el caso de que decida abrirse el Protocolo, el centro tendrá que cumplimentar el informe A y enviarlo a la Inspección Educativa.

A partir de aquí, comienzan las diferencias en la intervención. En Ados (ver figura 2) se llevan a cabo los pasos dos y tres con el fin de llevar a cabo la detección del caso mediante varias sesiones de observación y de interacción dentro del aula. De este modo, pueden identificar cómo se está sintiendo la víctima y cuáles son las razones de ese sentimiento negativo, y se realizan además mapas de las relaciones que observan dentro del aula. En el Protocolo de Actuación se lleva a cabo una recogida de información, datos y evidencias sobre lo sucedido. Esa recogida de datos se hace a través de diversas fuentes como la presunta víctima, agresor o agresores, compañeros de aula, profesorado, personal de comedor, monitores, acompañantes de autobús, etc. Además, en caso de que sea necesario, se adoptarán medidas provisionales específicas para víctima y el agresor. Tras esta recogida de datos, el centro deberá enviar el informe A a la Inspección Educativa. Tras este envío, se determinará si se observan o no evidencias de maltrato. En caso de que no se observen evidencias de maltrato, se hace un tratamiento educativo según el caso y de acuerdo con el Decreto 175/2007. Por el contrario, en caso de que se observen evidencias de maltrato, procede a llevar a cabo el paso seis (ver figura 1), donde se actuará en función del nivel educativo (Primaria o Secundaria). En la intervención en Primaria se debe crear un plan de actuación y se convocará a las familias tras haberse realizado dicho plan. En los dos tipos de intervenciones se trabaja de manera individual con los agentes participantes: víctima, agresor y espectadores. Por un lado, en el Protocolo de Actuación se llevarán a cabo dentro del paso seis (ver figura 1), por otro lado, en la intervención de Ados, se llevarán a cabo distintos pasos: paso cuatro (intervención con la víctima), paso cinco (intervención con el agresor) y paso seis (intervención con los espectadores), (ver figura 2).

En cuanto al trabajo con la víctima, en ambos tipos de intervención comienzan por proporcionar protección y garantía de apoyo a la víctima, en definitiva, darle una situación de seguridad. En lo que respecta al Protocolo de Actuación se le indica que debe pedir ayuda, se toman medidas para establecer una separación física con su agresor. Además, se trabaja para mejorar su autoestima y se trabajan las habilidades sociales. En cuanto a Ados, uno de los objetivos es ayudarlo a ver la situación desde distintas perspectivas. Para ello, tratan darle herramientas y referencias para que se

fortaleza y sea capaz de tolerar de una manera menos dolorosa las situaciones de acoso, tratarán de ayudarlo a mirar dónde haya oxígeno, es decir, ver que no son todos los compañeros de clase los que le acosan, enfocarles hacia la pregunta de ¿para qué se meten conmigo? De manera que se dará cuenta de que son los que realizan el acoso quienes tienen las necesidades y le dan importancia a la defensa. No respondiendo a la agresión con otra agresión, sino buscando una persona de apoyo.

En lo que respecta al trabajo con el agresor, el Protocolo de Actuación aconseja intervenir inmediatamente. En este punto existen diferencias y similitudes entre las intervenciones que estamos analizando. Ambas comparten un objetivo de trabajo con el agresor que consiste en que el agresor reconozca su intención y el daño causado. Para ello, se puede realizar una entrevista para concienciar sobre la gravedad del problema y analizar la causa de su actitud. De este modo, en Ados trabajan haciéndole ver que lo que están haciendo encaja en una necesidad suya, que a lo mejor está oculta. El Protocolo de Actuación adquiere a partir de aquí una diferencia considerable puesto que se le aplican medidas educativas y correctoras.

Por último, en lo que respecta al trabajo con los espectadores, en el Protocolo de Actuación se establece un plan tutorial para poner en marcha la intervención con los espectadores. Este plan tutorial tiene el objetivo de fomentar actitudes de desaprobación de las conductas agresivas, trabajar la eliminación de los prejuicios, estereotipos y roles que puedan desencadenar conductas agresivas, etc. Por otro lado, en Ados se trabajan los siguientes objetivos: en primer lugar, desculpabilizar para intentar destapar lo que hay debajo de los comentarios, de las risas, etc. huyendo de que se sientan culpables. En segundo lugar, responsabilizar, se trata de que no justifiquen determinados comportamientos porque alguien se lo pueda merecer. Y en tercer lugar, proporcionar pautas, es decir, dar pautas de que se puede actuar de una manera diferente.

En este punto, en lo que respecta a la intervención llevada a cabo a través del Protocolo de Actuación, se enviará el antes citado informe B a la Inspección Educativa y en los casos muy graves en los que haya denuncias de por medio, será también remitido a otras instancias. Cuando el acoso se haya reconducido de forma satisfactoria el centro informará a la Inspección Educativa concluyendo el caso de esta manera. En lo que respecta a Ados, la intervención se da por terminada una vez la actitud agresiva se desnormaliza y ha habido una evolución en habilidades sociales por parte de los agentes participantes.

Trabajar desde un punto de vista no castigador puede ayudar a que las actitudes a la defensiva sean menos notorias y que por tanto el trabajo educador y conciliador sea más fácil de desarrollar. Sin embargo, no debemos dejarnos llevar por métodos puristas, sino que lo correcto es utilizar las partes positivas de cada uno de los métodos. Es muy interesante el tipo de trabajo que ejercen desde Ados proporcionando distintas herramientas a cada uno de los agentes para hacer frente a la situación que se está llevando a cabo. Herramientas que pueden servirles en el futuro de cara afrontar situaciones similares en las que puedan verse involucrados de una u otra manera.

4. CONCLUSIONES

A lo largo de este trabajo se ha realizado un recorrido por el concepto del *bullying* y sus características más importantes. Además, se han abordado dos métodos de intervención que se llevan a cabo por distintas instituciones dentro de la comunidad autónoma del País Vasco para afrontar este problema. Bajo este marco general, se procede a la concluir a través de los distintos objetivos específicos el trabajo.

En cuanto al primero, se ha situado el fenómeno del *bullying* dentro del marco legal vigente. Se ha profundizado el tratamiento legislativo que se da tanto a nivel de estado en la nueva Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE), que ha entrado en vigor en el curso escolar 2014-2015, como en la Ley Orgánica de Educación (LOE) que aún sigue vigente en algunos cursos escolares. Tanto la LOMCE como la LOE especifican en su articulado el principio de la prevención de conflictos y de la violencia en todos los ámbitos de relación con la persona, sin embargo, la LOMCE va más allá introduciendo el acoso escolar como conflicto a prevenir. A nivel de la Comunidad Autónoma del País Vasco, se han señalado unas pinceladas de la normativa que establecen tanto el Decreto 97/2010 como el Decreto 175/2007 en la que se establece como objetivo general la adquisición de habilidades y resolución pacífica de conflictos.

En cuanto al segundo objetivo específico, se ha profundizado de manera global en el fenómeno del *bullying* a partir de las contribuciones de diferentes autores y expertos en la materia que han realizado durante los últimos años a través de sus investigaciones. Se han revisado así diferentes estudios que explican su naturaleza, causas y agentes que lo provocan. Es interesante comentar además de aquellas características fundamentales que comparten todos los autores como los tres factores principales que Olweus indicó en su día: que haya una víctima atacada por un agresor o

grupo de agresores, que exista una desigualdad de poder entre el más fuerte y el más débil y que la acción agresiva sea repetida en el tiempo. Así como los tres principales actores (víctima, agresor y espectadores). Se introducen nuevos conceptos que describen con más detalle si cabe este fenómeno que venimos tratando a lo largo del trabajo. Es interesante introducir un nuevo concepto que introduce Ortega que es “*la ley del silencio y la ley de la sumisión*”, haciendo referencia a ese sistema de relaciones puede darse en un esquema de dominio-sumisión, de relación asimétrica con actos intencionadamente dañinos.

En el tercer objetivo se han descrito las consecuencias psicológicas más importantes que el maltrato entre iguales puede causar en los niños. Estas consecuencias se han abordado desde las perspectivas de corto y largo plazo. De este modo, se han descrito las consecuencias que pueden tener las víctimas, los agresores y los espectadores de este fenómeno. Tras analizar las consecuencias personales de este fenómeno, podemos concluir que tiene un gran peligro, sobre todo en lo que incumbe a las consecuencias a largo plazo. Los investigadores informan que la víctima sufre de un daño emocional que perdura en los años posteriores como el descenso de la autoestima. En cuanto al agresor, se concluye que puede llegar a convertirse en una persona a la que no le importen las normas y cuya moral y valores se vean totalmente afectados. Por último, en cuanto a los espectadores, pueden llegar a desarrollar actitudes pasivas y complacientes ante las injusticias y las desigualdades.

Profundizando aún más en el tema, se ha descrito un cuarto objetivo específico a través del cual se han establecido algunos de los aspectos fundamentales para llevar a cabo una adecuada detección de casos de *bullying* desde la escuela. Como podemos ver, existen distintos indicadores elaborados por expertos en el tema que pueden indicar y ayudar a los maestros a la hora de detectar posibles víctimas o agresores y posibles conductas que hagan sospechar y por tanto estar alerta ante más manifestaciones de conductas similares. Es importante que las escuelas se hagan eco de este tipo de indicadores ya que una detección temprana es fundamental en estos casos. Como se ha visto, las consecuencias personales pueden ser nefastas y cuanto antes se actué y finalicen las agresiones, menores consecuencias sufrirán los agentes implicados. Los indicadores que estos expertos han descrito, se dividen en conductas que pueden identificar a una víctima en potencia y a niños que pueden estar desarrollando una conducta agresiva ante un igual.

Para finalizar con los objetivos específicos, se ha descrito un quinto donde se describe de forma general las posibles reacciones familiares que pueden surgir al tomar

constancia de la participación de sus hijos en un caso de *bullying*. Estas reacciones están fundamentadas en investigaciones llevadas a cabo por diversos investigadores en la materia y casos reales observados por los mismos. Como se ha visto, existen diferencias entre la postura y la reacción de la familia de la víctima, que suele ser en muchos casos la de animarle a enfrentarse a sus agresores o a pensar que no hay culpabilidad sin falta, por lo que se termina culpabilizando a la víctima. En cuanto a la familia de los agresores, hemos visto que la reacción principal suele ser la de la negación y el restar importancia a los hechos. Estas actitudes se dan principalmente porque los padres no suelen ser conscientes de la magnitud del problema con el *bullying*. Por ello es importante que al igual que los docentes, los padres o tutores también tengan constancia de todas sus características, ya que esas reacciones pueden hacer que los niños adquieran un mal ejemplo frente al problema.

La consecución de estos objetivos específicos a ayudado en la tarea de llevar a cabo el objetivo general planteado en este trabajo que consiste en discutir la implementación de los protocolos de actuación llevados a cabo en el País Vasco para abordar el fenómeno del *bullying* en Educación Primaria. Este objetivo general se ha llevado a cabo en primer lugar y como ya hemos mencionado anteriormente, a través de la información aportada por los expertos en la materia durante la última década. Y por otra parte, se ha abordado desde la perspectiva que por un lado ofrece el Gobierno Vasco en cuanto a la intervención que ha de realizarse ante casos de *bullying*, y por otro lado desde la perspectiva de un modelo de intervención alternativo que ofrece la asociación Ados desde una perspectiva más personalizada. A lo largo del trabajo se han visto los pasos en los que las dos intervenciones se fundamentan. En conclusión, sería interesante que el Protocolo de Actuación del Gobierno Vasco ejerciera, al igual que lo hacen desde Ados, una intervención personalizada con una esencia no castigadora. Ya que se ha visto a lo largo del trabajo que estos casos se dan debido a unas necesidades que el *bully* únicamente sabe expresar a través de conductas violentas. Es cierto que tiene que aprender que ese tipo de conductas son intolerables y deben tener unas consecuencias, pero esas consecuencias deberían estar dirigidas hacia una formación adecuada de los valores y la moral.

6. LIMITACIONES

Una de las dificultades más importantes con las que me he encontrado a la hora de realizar este trabajo de fin de grado, ha sido la cantidad de información existente

sobre este tema. En consecuencia, se ha tenido que realizar una labor de selección de autores y de síntesis de conceptos.

Por otra parte, en cuanto a los tipos de intervenciones analizadas, hay varias cosas a destacar de ambos. En primer lugar y haciendo referencia al Protocolo de Actuación del Gobierno Vasco, es cierto que está disponible en la página web oficial de la Consejería de Educación. Pero la información que se da a su alrededor es bastante limitada. Es decir, hay pasos en los que se habla de tomar las medidas oportunas a la hora de la intervención, pero no se especifican cuáles. Al no haber una explicación clara del protocolo y tampoco una persona de referencia a la que preguntar, su análisis se hace difícil. Por lo que, su implantación podría ser también complicada para los profesionales que lo consulten. Además, al ser una intervención que tiene que diseñar y poner en marcha el centro, pueden surgir dificultades a la hora de implantar las medidas oportunas, debido, sobre todo, al desconocimiento. En segundo lugar, en lo que respecta a la intervención de Ados, es una información bastante limitada la que hay sobre este tipo de intervenciones. Al ser una asociación privada, los centros no la conocen. Por ello, toda la información recabada procede de una entrevista personal con sus responsables. Lo que a su vez es un aspecto positivo puesto que la información es directa. Debido a que son entidades de carácter privado, es difícil que este análisis llegue a manos de quienes puedan implementar medidas reales. En primer lugar, ya hemos comentado que el desconocimiento es un factor, y en segundo lugar, el factor económico.

7. PROSPECTIVA

Haciendo referencia a las pocas alternativas de intervención que se conocen, únicamente el protocolo oficial, sería interesante que las escuelas comenzasen a tomar conciencia de que existe una alternativa al mencionado protocolo oficial. Conociendo esta perspectiva, las escuelas podrían decidir qué tipo de intervenciones les gustaría llevar a cabo. Ya hemos comentado que uno de los aspectos negativos de la intervención llevada a cabo por Ados es el factor económico. En muchos casos, los centros han de remitirse al Protocolo de Actuación de la Consejería de Educación ya que es un servicio que ofrece dicho organismo y por el que no tienen que hacer un desembolso económico. Sobre todo, en lo que concierne a los centros públicos, los cuales poseen, en la mayoría de los casos, unos recursos económicos limitados.

Debido a ello, sería muy interesante para este tipo de centros, una fusión entre las intervenciones institucionalizadas y otras intervenciones realizadas por personas cuyo objetivo es tratar y reeducar a personas en situaciones de vulnerabilidad. Se trata de desechar ideas puristas para quedarse con lo mejor de cada una de ellas. Atendiendo al carácter gratuito del Protocolo de Actuación de la Consejería de Educación y a la esencia personalizada y a la proporción de herramientas que llevan a cabo a través de la intervención en Ados.

Sería interesante que este tipo de intervenciones se dieran a conocer a través de jornadas de difusión o charlas en las que los integrantes de Ados explicasen a profesores y responsables de centros como directores o jefes de estudio en qué consiste dicha intervención y cuáles son sus beneficios.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gómez, A., Gaviria, E. y Fernández, I. (2007). *Psicología Social*. Madrid: Sanz y Torres.

Avilés, J. M^a. (2001). *Bullying: intimidación y maltrato entre el alumnado*. Bilbao: STEE-EILAS. Recuperado el día 30 de octubre de 2014 de <http://www.educacionenvalores.org/IMG/pdf/bullyingCAST.pdf>.

Barri, F. (2010). *SOS Bullying: prevenir el acoso escolar y mejorar la convivencia*. Madrid: Wolters Kluwer.

Beane, A. L. (2006). *Bullying: aulas libres de acoso*. Barcelona: GRAÓ.

Bringiotti, M. I. (2000). *La escuela ante los niños maltratados*. Barcelona: Paidós.

DECRETO 97/2010, de 30 de marzo, por el que se modifica el Decreto que establece el currículo de la Educación Básica y se implanta en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Boletín Oficial del País Vasco, 72, de 20 de abril de 2010.

DECRETO 175/2007, de 16 de octubre, por el que se establece el currículo de la Educación Básica y se implanta en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Boletín Oficial del País Vasco, 218, de 13 de noviembre de 2007.

Rasero, J. F. (2004, 10 de octubre). Rosario Ortega Catedrática de Psicología: "los casos graves de violencia escolar pueden derivar en psicopatía". *Diario de Córdoba*. Recuperado el 1 de noviembre de 2014 de:

http://www.diariocordoba.com/noticias/cordobalocal/rosario-ortega-catedratica-psicologia-los-casos-graves-violencia-escolar-pueden-derivar-psicopatia_148136.html

Díaz-Aguado, M. J. (1997). *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Garaigordobil, M. y Oñederra, J. A. (2010). *La violencia entre iguales: revisión teórica y estrategias de intervención*. Madrid: Pirámide.

Gobierno Vasco. (2011). *Guía de actuación en los centros educativos ante el maltrato entre iguales*. Vitoria-Gasteiz: Consejería de Educación, Universidades e Investigación. Recuperado el 1 de noviembre de 2014 de: http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.net/r43-573/es/contenidos/informacion/dif11/es_5613/adjuntos/malos_tratos/tratu_tx_arrak_2011_c.pdf

Gobierno Vasco. (2004). *Proyecto de Educación para la convivencia y la paz en los centros escolares de la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz: Consejería de Educación, Universidades e Investigación. Recuperado el 28 de noviembre de 2014 de: <http://www.documentacion.edex.es/docs/0413GOBedu.pdf>

Gobierno Vasco (2012). *Observatorio de la Convivencia Escolar de la CAPV*. Vitoria-Gasteiz: Consejería de Educación, Universidades e Investigación. Recuperado el 29 de noviembre de 2014 de: <http://www.eskolabakegune.euskadi.net/web/guest/observatorio-de-la-convivencia-escolar-de-la-comunidad-autonoma-del-pais-vasco>

Hirigoyen, M. F. (1999). *El acoso moral*. Madrid: Paidós.

Hirigoyen, M. F. (2012). *El abuso de debilidad*. Madrid: Paidós.

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Boletín Oficial del Estado, 106, de 4 de mayo de 2006.

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. Boletín Oficial del Estado, 295, de 10 de diciembre de 2010.

- Smith, P.K., Morita, Y., Jungert, J., Olweus, D., Catalano, R. y Slee, P. (1999). *The nature of school bullying. A cross-national perspective*. London: David Fulton Publishers.
- Ortega, R., y Del Rey, R. (2003). *La violencia escolar. Estrategias de prevención*. Barcelona: GRAÓ.
- Ortega, R. y Del Rey, R. (2007). Violencia escolar: claves para comprenderla y afrontarla. *Escuela abierta*, 10, 77-89. Recuperado el 13 de noviembre de 2014 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2520028>
- Moreno, A. y Soler, M.P. (2006). *La convivencia en las aulas: problemas y soluciones*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria. Boletín Oficial del Estado, 52, de 1 de marzo de 2014.
- Real Decreto 1513/2006, de 7 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas de la Educación Primaria. Boletín Oficial del Estado, 293, 8 de diciembre de 2006.
- Ricou, J. (2005). *Acoso escolar*. Sevilla: RD Editores.
- Rodríguez, N. (2004). *Guerra en las aulas*. Madrid: Temas de hoy.
- Sánchez, C. (2006). *Violencia física y construcción de identidades*. Barcelona: GRAÓ.
- Sánchez, C. (2009). *Nivel de implicación en bullying entre escolares de educación primaria. Relación con el estatus sociométrico y la percepción del clima social, familiar y escolar*. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia, Murcia.
- Serrano, A. y Ibarra, I. (2005). *Informe: violencia entre compañeros en la escuela*. Madrid: Centro Reina Sofía para el estudio de la Violencia.
- Serrano, M. (2013). *Profesorado de educación secundaria obligatoria y bullying: prevención e intervención educativa*. (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, Valencia.

9. ANEXOS

9.1. ANEXO 1: PASOS A SEGUIR EN EL *PROTOCOLO DE ACTUACIÓN* DISEÑADO POR EL GOBIERNO VASCO:

- Paso 1: *Observación de conductas que pueden constituir maltrato. Comunicación de una posible situación de maltrato.* Este primer paso se da cuando algún componente del equipo docente observa conductas de maltrato entre el alumnado. Si esas conductas se confirman, serán trasladadas al equipo docente.
- Paso 2: *Comunicación al director/a y al equipo directivo. Reunión inicial. Decisión sobre el inicio del Protocolo.* En este paso, los docentes que han observado las conductas de maltrato entre iguales, se lo comunicarán al equipo directivo. Además del profesorado, el equipo directivo puede recibir la información de otros canales como puede ser el propio alumnado, familias, trabajadores del centro o por canales externos (Fiscalía, policía...). En el caso de que quien informe sea la familia, se deberá levantar acta de la reunión; donde se recogerá la narración de los hechos así como las medidas que se van a tomar a partir de ese momento. El proceso de la intervención será coordinado por el director o directora del centro y éste convocará una reunión con el tutor o tutora y el consultor/a u orientador/a. Tras esta reunión, donde se analizará la intervención necesaria para determinar si existe o no el maltrato, el director o directora comunicará a la Inspección de Educación las decisiones tomadas en esa reunión. Si existen dudas sobre esos comportamientos, el centro solicitará la asesoría del Berritzegune o de la Inspección de Educación. En el caso de que decida abrirse el Protocolo, el centro tendrá que cumplimentar el INFORME A y enviarlo a la Inspección Educativa.
- Paso 3: *INFORME A. recogida de información y análisis de la misma. Adopción de medidas de urgencia. Primera comunicación a las familias.* En este paso, se recogerán los datos y evidencias sobre lo sucedido. Se analizarán dichos datos y se concluirá si existe o no maltrato. La información, al igual que en los anteriores pasos, se recabará de diversas fuentes como puede ser la presunta víctima, agresor o agresores, compañeros de aula, profesorado, personal de comedor, monitores, acompañantes de autobús, etc. En el caso de que sea necesario, se adoptarán *Medidas provisionales de urgencia* con el fin de impedir nuevas agresiones. Estas medidas serán específicas para víctima y agresor o agresores. A partir de aquí, se convocará una reunión con las familias afectadas, siempre por separado, en la que se les informará sobre las actuaciones que se van a desarrollar.

- Paso 4: *Envío del INFORME A a la Inspección Educativa.* El centro tendrá un plazo de 15 días para enviar dicho informe desde que se dan a conocer los hechos.
- Paso 5: *NO se concluyen evidencias de maltrato: tratamiento educativo según el caso.* Se tomarán medidas de acuerdo con el Decreto 175/2007.
- Paso 6: *Sí se observan evidencias de maltrato: procedimiento específico y elaboración del INFORME B.* El centro cumplimentará este informe y dependiendo de si se trata de un caso en primaria o secundaria, se actuará de forma distinta. La diferencia entre las dos actuaciones es que en la intervención en primaria se convocará a las familias tras haberse realizado el plan de intervención. Por otro lado, en secundaria se aplicarán las medidas correctoras antes de que se lleve a cabo el plan de actuación. En ambos casos habrá un seguimiento y evaluación que será remitido a la Inspección Educativa a través del citado INFORME B.
- Paso 7: *Envío del INFORME B a la Inspección Educativa.*
- Paso 8: *Comunicación a otras instancias, si procede.* Esto se dará únicamente en casos muy graves
- Paso 9: *Conclusión del caso.* El centro informará a la Inspección Educativa cuando el acoso se haya reconducido de forma satisfactoria.

9.2. ANEXO 2: PASOS A SEGUIR EN LA INTERVENCION QUE SE REALIZA DESDE LA ASOCIACIÓN ADOS

- Paso 1: *comunicado del centro a la asociación.* El centro les llama por una sospecha para confirmar una situación.
- Paso 2: *detección del caso y pre-intervención.* Se realizan dos-tres intervenciones con el grupo solamente de observación, pero también de una previa intervención. Esas sesiones se enfocan desde el bienestar y malestar de las personas, para identificar cómo se están sintiendo y cuáles son las razones de ese sentir. Cuando consideran que hay un caso de acoso, se hace una intervención sobre ello.
En estas observaciones ellos utilizan lo que llaman la metodología de los espejos, es decir, manifestar de una manera más o menos objetiva, lo que le puede estar sucediendo en ese instante que ha habido una risa, una mirada, un gesto, etc. en el sentir del compañero. Mediante esta técnica, tratan de des-normalizar una situación que se ha convertido en la dinámica de la clase.
- Paso 3: *realización de sociogramas.* Se realizan mapas de las relaciones que observan dentro del aula. A estos mapas se les llama sociogramas.

- Paso 4: *la intervención con la víctima*. El objetivo inicial de este paso es darle una situación de seguridad a la víctima y ayudarlo a ver la situación desde distintas perspectivas.
 - Paso 4.1: *proporcionar herramientas*. Tratan darle herramientas y referencias para que la víctima se fortalezca y sea capaz de tolerar de una manera menos dolorosa las situaciones de acoso.
 - Paso 4.2: *buscar seguridad*. Tratan de ayudar a la víctima para que empiece a mirar dónde hay oxígeno o respiros, es decir, donde puede sentir seguridad o tranquilidad. Recalcan la importancia de hacerle ver que no son todos los compañeros de clase los que acosan. Es necesario que vean que hay gente que no dice nada, que no rechazan el acoso, pero que se mantienen neutrales.
 - Paso 4.3: *hacerse las preguntas adecuadas: ¿para que se meten conmigo?* En vez de hacerse la pregunta de ¿por qué se meten conmigo?, intentan dirigir al alumno o alumna acosada a que se pregunten ¿para que se meten conmigo? En estas dos preguntas está la diferencia de las consecuencias en la autoestima, puesto que la respuesta a la primera de ellas van a tener mucho que ver con la imagen negativa de uno mismo (miserable, desgraciado, nadie me quiere). Sin embargo, mediante la segunda pregunta se dará cuenta de que son los que realizan el acoso quienes tienen las necesidades. Así, se podrán disminuir las consecuencias del acoso en el daño personal.
 - Paso 4.4: *defensa*. Es muy importante que la víctima no responda a la agresión con otra agresión. Pero si debe defenderse, y esto puede hacerse mediante una persona de apoyo. En este punto es cuando aparece la palabra chivato. Pero estos expertos hablan del chivarse y el defenderse como cosas muy distintas.
- Paso 5: *la intervención con el agresor*. El primer objetivo es el del reconocimiento de la intención y del daño. A partir de ahí, trabajan haciéndoles ver que lo que están haciendo encaja en una necesidad suya, que a lo mejor está oculta. Admiten que es muy difícil que el agresor admita su culpa abiertamente, y que por ello cuando ven indicios de que se han dado cuenta de que su comportamiento no ha sido adecuado, no les obligan a manifestarlo delante de los demás.
- Paso 6: *la intervención con los espectadores*. Trabajan los siguientes tres objetivos: desculpabilizar, responsabilizar y dar la sensación de que se pueden hacer otras cosas.
 - Paso 6.1: *desculpabilizar*. Se trata de intentar destapar lo que hay debajo de los comentarios, de las risas, etc. huyendo de que se sientan culpables. Pero

reconocer que una conducta inadecuada hace que haya a alguien que eso le afecte de una manera negativa.

- Paso 6.2: *responsabilizar*. Se trata de romper la normalización que existe con esas actitudes de acoso (la técnica de los espejos) y de que los espectadores no justifiquen determinados comportamientos porque alguien se lo pueda merecer. Porque en todas las situaciones de *bullying* la tendencia del grupo en general es ponerse de parte del acosador, que es la persona más atractiva de las dos.
- Paso 6.3: *proporción de pautas*. No solamente decir lo que no se puede hacer, sino dar pautas de que se puede actuar de una manera diferente.

9.3. ANEXO 3: ENTREVISTA A LOS RESPONSABLES DE LA ASOCIACIÓN ADOS

Nombre: Mariñe Soto/Jorge Badiano

Edad: 47/43

Lugar de trabajo: Ados! S.C.

• **Entrevistadora: Me gustaría saber exactamente qué es ADOS (una asociación, ...)**

Jorge: Trabajamos en temas de formación, en temas de cuestiones educativas, familiares y de conflicto y temas de drogodependencia. Trabajamos aquí en nuestro centro o en los propios centros escolares.

• **E: ¿En qué consiste vuestro trabajo?**

J: Básicamente lo que hacemos es intervenir con todos aquellos agentes que están implicados en situaciones que tienen que ver con vulnerabilidad o vulnerabilidades. Fundamentalmente desde el entorno escolar, pero en diferentes ámbitos. El trabajar desde el entorno escolar nos permite estar directamente en contacto con el alumnado, también con el profesorado y las familias. Ósea que tenemos la suerte de poder abarcar todos los ámbitos.

• **E: ¿Hay más grupos o asociaciones que se dediquen a lo mismo?**

J: Si, a todo lo que nos dedicamos nosotros no, a parte de los que nos dedicamos nosotros sí.

• **E: ¿Y es de carácter privado?**

J: si, aunque trabajamos con instituciones.

• **E: ¿Realizáis intervenciones en todos los centros?**

Mariñe: Pues trabajamos desde diferentes posibilidades podemos trabajar con particulares, donde un centro nos puede contratar. Nos llaman para una intervención específica por alguna dificultad. Pero habitualmente trabajamos o con subvenciones del ayuntamiento o subvenciones del Gobierno Vasco para intervenir en situaciones que tienen que ver con vulnerabilidad. Nosotros venimos presentando un proyecto en colaboración con el Gobierno Vasco, lo que hemos hecho con mayor profundidad ha tenido que ver con la prevención de drogodependencias y nosotros lo hemos enfocado siempre desde la intervención en situaciones de vulnerabilidad, y esto nos permite un espectro de intervención muy amplio y un contacto con los chavales en los que nuestra mirada tiene que ver con muchas situaciones que la vida les está resultando compleja. Entonces, los centros con los que intervenimos, en Sestao podemos tener una intervención amplia en todos los centros y luego puede haber unos municipios que desde el ayuntamiento, no sé, Mungia, nos contratan para situaciones concretas en algunos centros. Luego puede haber situaciones particulares, que en este momento no ha habido, pero tiempo atrás, hemos tenido situaciones concretas.

J: luego, aparte, también trabajamos con una ayuda dirigida fundamentalmente a los centros de Bilbao, pero en general el espectro de intervención es amplio, sí.

• **E: ¿Qué tipo de intervenciones hacéis?**

J: Te explico dos tipos de intervenciones que hacemos. Una sería la completa que hacemos en los centros de Sestao. Que es a cargo de una colaboración que hacemos con Gobierno Vasco. Y luego sería casi a demanda. Nos solicitan, tanto instituciones como los centros para realizar intervenciones que tienen que ver con el corto plazo, o sea talleres o más a largo plazo, con mayor profundidad; que esto hemos hecho en diferentes municipios. Una de las ramas, quizás el 70% - 60% tiene que ver con la prevención de las drogodependencias, en amplio espectro digamos. Trabajamos fundamentalmente temas de, lo que antes te ha comentado Mariñe, de intervención precoz y

M: detección de situaciones de vulnerabilidad.

J: cuando hablamos de vulnerabilidad, son cuestiones que entendemos que a los chavales les pueden situar en una situación de vulnerabilidad, es decir, que cuando surgen

dificultades en su vida, pues es más fácil que les supongan problemas. Entonces nosotros intervenimos tanto cuando ya están surgiendo esos problemas que a veces tienen que ver con los consumos, pero otras veces tienen que ver con vulnerabilidad con respecto a la influencia del grupo, o con respecto al acoso y nuestra intervención fundamentalmente la abarcamos desde el terreno emocional y hacemos intervenciones grupales e intervenciones individuales. Es decir, la enfocamos en el grupo, en el colectivo donde se desarrolla el chaval o la chavala y luego ya en la medida que lo consideramos oportuno, habitualmente hacemos intervenciones individualizadas. Tanto con la persona que puede estar sufriendo esa situación como con otras personas que puedan tener algo que ver con ese sufrimiento. Tanto para mejorar o como están provocándolo o favoreciéndolo.

M: digamos que nosotros vamos a los grupos, acudimos a una clase y lo que nos lleva a la clase es, pues abordar el bienestar, o abordar un tema concreto, ¿no? Habitualmente tiene que ver con cómo se encuentran, y eso nos permite observarles a nivel individual, pues como les vemos varias veces y a nivel de la relación con el grupo. En el grupo detectamos, simplemente mirándoles un poco, miramos cuál es la dinámica y como se responde en el grupo a las llamadas de atención o de inatención o lo que fuera. Eso nos permite detectar, hacer esa detección precoz que nosotros denominamos situaciones de vulnerabilidad.

• **E: o sea, se trata más de prevención que de intervención ¿no?**

J: depende. Es decir, nosotros realizamos un abordaje preventivo, pero en el abordaje preventivo como es un abordaje en directo, pues vemos situaciones en las que hay que intervenir. Es decir, a pesar de no haber acudido a una llamada por un problema, a veces nosotros detectamos las diferencias, entonces nosotros intervenimos sobre ello.

M: si vemos que hay una persona que lo está pasando mal por el motivo que sea, pues nosotros no lo dejamos ahí. Tratamos de decir qué está pasando y qué se puede hacer.

J: y como en muchos centros tenemos ya una presencia normalizada, cuando hay un problema que aunque no sea una clase en la que estamos interviniendo, nosotros somos quienes nos hacemos cargo de la situación.

• **E: ¿En cuántos casos de *bullying* estáis interviniendo en este momento?**

J: en este momento ninguno. De situaciones de convivencia sí, pero en problemas concretos sobre *bullying* no.

M: ahora tenemos atención sobre dos personas sobre las que pesa una denuncia en Gobierno Vasco y entonces están en una situación de observación y de seguimiento.

J: y de control estamos haciendo la intervención en una situación, lo que pasa que no es una situación estrictamente de *bullying*. Aunque haya una denuncia por acoso, pero es más global. Y aquí estamos interviniendo con el grupo, estamos interviniendo con las personas que están ejerciendo el acoso digamos, y con la o las personas que están sufriendo la situación, y con el profesorado y con las familias. Un poco con todas las, a ver en todas las ocasiones no es posible, pero en este caso estamos teniendo la oportunidad de trabajar de esta manera. Y en el tiempo e, quiero decir que además contamos con tiempo, y con apoyo.

• **¿Cuál es el objetivo de la intervención?**

M: nosotros trabajamos fundamentalmente para el reconocimiento, a ver, fundamentalmente para que en el caso de las personas que están actuando en contra digamos de otra, fundamentalmente para que puedan reconocer la implicación que lo que están haciendo tiene en el mal sentir de otra persona.

J: Esto con respecto a las personas que están ejerciendo el *bullying*. Yo creo que los objetivos son diferentes, nos marcamos un objetivo con la persona fundamentalmente, con la persona que está sufriendo y es dándole amparo. Cuando digo amparo no digo simpatía, que también. Pero fundamentalmente dándole referencias de seguridad y también atendiendo al daño provocado. Hay sí que tratamos de hacer eso, pero fundamentalmente nuestro objetivo es el fortalecimiento de esa persona. Ya sea en situación de, a ver tratamos que la situación sea lo más controlada posible, es decir, que haya el menor riesgo posible de seguir sufriendo en acoso, pero esto no es siempre controlable. Entonces, lo que hacemos es a esta persona darle herramientas y referencias, las dos cosas para que él pueda, digo el porque me viene un caso a la cabeza, sea capaz de tolerar de una manera menos dolorosa las situaciones de acoso o lo que sucede, y por otra parte, dándole referencias de seguridad, es decir, que sepa a donde recurrir. Y que donde vaya a recurrir, haya una respuesta. Porque a veces les damos a los chavales unos recursos, pero no cuidamos que esos recursos atiendan a la demanda. Entonces, nosotros tratamos eso. Y luego con el grupo, también. Como tenemos la posibilidad de trabajar con el grupo, también tenemos la posibilidad de que el grupo vea, que todas las personas que están interviniendo de una manera más pasiva, que sean conscientes de lo que está sucediendo y como se está viviendo.

M: con el grupo esto sí que es muy importante, que a veces en el grupo se normalizan o acostumbran a vivir situaciones que para nosotros sí que es importante que las puedan visualizar como situaciones dolorosas, en las que lo que está apareciendo es el abuso de

poder o ese tipo de cosas. Lo que estamos intentando es que los chavales no justifiquen determinados comportamientos porque alguien se lo pueda merecer.

J: porque en todas las situaciones de *bullying* que hemos intervenido, bueno esto casi está en la definición del *bullying*, pero hay que tener una cosa muy en cuenta, y es que la tendencia del grupo en general es ponerse de parte del acosador. Claro, la definición de acosador es la persona más popular, popular significa la que es más atractiva y la que va con más gente ¿no? Entonces, desde la piedad no se actúa de una manera eficaz, pero si desde la sensibilidad. Pero nosotros tratamos un poco sin exigir y sin culpabilizar por no ser solidarios, pero si tratar de poner espejos. A veces hacemos de cristaleros, estamos poniendo espejos todos los días ¿no? Y con espejo en el sentido de manifestar de una manera más o menos objetiva, lo que le puede estar sucediendo en el sentir del compañero cuando hay una risa, pero no de manera figurada e, sino cuando está sucediendo. O sea, hacemos paradas, muchísimas paradas, demasiadas a veces, bueno demasiadas, demasiadas porque si tenemos un contenido que trabajar ralentiza un poco, si tenemos un contenido que trabajar a veces el contenido lo dejamos aparte, en cuarto lugar, ¿no? Porque hacemos muchas paradas para intentar identificar qué es lo que ha pasado cuando hay algún comentario, o hay alguna risa para tratar de que ellos lo vean.

M: simplemente, lo que hacemos es traducir. Hacemos de traductores de los comentarios en alto por ejemplo; o de los gestos. Qué sentido o que significado pueden tener algunas situaciones que aparecen habitualmente en las clases ¿no? Pues que sentido pueden tener y que sentido puede tener para la persona que se dirige el gesto, comentario, no se ese tipo de cosas. Que muchas veces son las que más, aparte de que en la vida cotidiana o el profesorado no los tiene tanto en cuenta.

• **E: ¿Y delante vuestro suelen manifestar esas actitudes?**

M: sí, sí, sí. Si porque el que yo lanzo comentarios al aire y no van dirigidos a ti, eso es muy habitual. Dicen: yo no te he dicho nada.

J: nosotros trabajamos mucho con ellos de una manera..., de intervención directa. Les preguntamos, les preguntamos y a veces si tenemos un conocimiento previo porque llegamos sabiendo qué preguntar, a quién preguntar y cómo preguntar y otras veces pues no, hacemos probaturas. Por ejemplo me viene a la cabeza el otro día que no sé qué fue, una pregunta de respuesta sencilla, y cuando digo sencilla no tiene nada que ver con el saber, sino que tenía que ver un poco con lo que pensaba el chaval. Y le preguntábamos al chaval y solamente el hecho de preguntarle al chaval ya hubo un comentario como de dos o

tres personas dando a entender que no lo iba a saber. Eso por ejemplo es fácil que pase desapercibido. No estoy hablando de que este caso es *bullying* para nada e. pero de alguna manera este comentario no es gratis, no deja de ser, no es inocuo. Y lo que hacemos ahí es como una pequeña parada. Hacemos una pequeña parada, recogemos al que lo ha dicho y le preguntamos para que cree que lo ha dicho y también le preguntamos cómo cree que le ha podido sentar, aunque esté acostumbrado, a la persona que lo ha dicho. Digo por poner un ejemplo, ¿no? o sea cuando dices tú ¿y lo hacen? Lo hacen porque lo tienen totalmente normalizado. No son en absoluto conscientes de que eso puede suponer un daño a alguien.

M: o a veces unas dinámicas en las que yo estoy en el grupo y yo nada ¿no? Habla él y ya está, hago un gesto. O sea, la poca tolerancia a veces que uno percibe que siempre que habla una persona o hace una intervención pues hay una persona o un grupo de personas que intentan hacer ver lo inadecuado de su comentario ¿no? Bueno pues ese tipo de situaciones que, bueno, pues si no estás atento a ellos probablemente pasa desapercibidas, nosotros si tratamos de recoger eso.

J: sin castigarlo e.

M: el hacerlas evidentes, la intención que puede tener esto.

• **E: ¿os referís a des-normalizar esa situación?**

M y J: eso es.

M: hacerles conscientes de ese tipo de actitudes ¿no? A que responden, o para que sirven o para que están. Bueno pues destapar un poco eso.

J: y a veces somos bastante duros e. o sea cuando nosotros detectamos comportamientos reiterados que son dolorosos para otros y hay una evidente intencionalidad solamente de imagen hacia alguien o hacia algunos, no nos cortamos a la hora de decirle directamente a esa persona que estamos observando que está muy pendiente de lo que la otra persona.... Qué bueno que esto, tenemos la posibilidad de no hacer intervenciones muy puntuales, porque si lo dejamos ahí en el aire esto no tiene sentido y cuando esto nosotros lo vamos generalizando no lo dejamos para dejarle ahí con el marrón, sino que tratamos de, desde naturalizarlo, es decir, de verlo como que es normal pero hacerle ver que eso pues responde, porque nosotros, creo que sabemos observar bastante bien y entonces nos fijamos mucho en las miradas ¿no? yo que sé, es un comentario y es un giro de cuello para ver la reacción de otro ¿no? Y esto les fastidia e, les fastidia pero a veces lo que hacemos es rescatarlos. Como no podemos grabar y hacerles un visionado, pues entonces nosotros les damos la grabación, les decimos mira lo que he visto ha sido que cuando lo has dicho le has

mirado a tal, ¿Por qué crees que ha podido ser? Y ellos se revuelven, nos lo niegan hasta la saciedad, pero bueno, como tampoco, como creo que conseguimos que no ser excesivamente castigadores entonces al final no con agrado llega a admitir.

M: lo importante de esto es que es verdad que no son situaciones de *bullying*. En la mayoría de los casos, nosotros hablamos de relaciones inadecuadas que hacen que esta situación para esa persona sea probablemente muy incómoda cada día, muchas horas al día. Pues bueno, el tratar de ver que tu actitud puede intimidar a otra persona, ¿no? Le puede incomodar simplemente y eso es súper importante ya no está a gusto en esa clase. *Bullying*? Pues sí, claro, también las hay, pero la mayoría de situaciones que se viven que incomodan que desagradan que hacen que una chaval o una chavala no esté a gusto pues es la vivencia diaria, pues bueno, de que no gustas, o de que molestas, o yo que sé y hay otro que te lo...

J: Y uno de los retos que más nos ha costado en casos de intervención directa, de casos acoso evidente ha sido el lograr que el grupo no justifique la agresión. Claro porque tenemos a veces la percepción de que la víctima, es una imagen que nos han transmitido e, que la víctima es desvalida y que provoca incluso ternura y compasión ¿no? Y no tiene por qué ser así, la víctima puede ser muy desagradable. Cuando digo desagradable no estoy diciendo, ósea es poco atractiva ¿no? Y cuando es poco atractiva es mucho más complicado el hecho de que el grupo lo pueda ver como injusto. Porque es más, nosotros hemos tenido unos casos en los que esta víctima ha sido muy desagradable y con comportamientos totalmente inadecuados con respecto a otros chavales del grupo anteriormente y esto se le ha vuelto en contra. Pero claro, esta situación, claro ahora no ha habido el respaldo ya no solamente por no ser popular, sino por ser impopular.

M: es más, nosotros en alguna situación hemos vivido el augurio de las familias, o sea no únicamente que el grupo justifica una respuesta inadecuada ¿no? Sino que además las familias del grupo entienden que el grupo responda así. Entienden y avalan.

J: víctimas de la denuncia o víctimas del trabajo para tratar de reducir el acoso. Es decir, se sienten injustamente vigilados e injustamente a veces llamado la atención o castigados. La verdad es que el abordaje con las familias es súper complicado. Y creo que con respecto al profesorado, tenéis muy pocas herramientas, voy a generalizar e: lo hacéis muy mal, fundamentalmente mal. Y creo que para nosotros esto es súper complicado, porque creo que debía ser una asignatura fundamental, el abordaje de cómo relacionarse con las familias. Para poder ser, aliados, y no enemigos. Además de que sería bueno, es que realmente es absolutamente contraproducente para cualquier abordaje o dificultad.

- **E: ¿Cuánto tiempo puede llegar a durar?**

M: yo creo que va a depender también del daño y pues bueno, nosotros si es cierto que cuando hemos estado con el grupo, estas en el contexto escolar y bueno pues habitualmente, el tiempo que está el curso en activo, el daño a nivel individual pues bueno, nosotros cuando hay un abordaje, lo que si entendemos es que la persona tiene que tener un abordaje individualizado de un profesional fuera, que eso va a depender del daño. En las situaciones de grupo los meses en los que nosotros hemos tenido intervención durante el curso entendemos que son efectivas en tiempo corto, pero si es cierto que un grupo necesita la atención del recordatorio, que no es algo que intervienes puntualmente. Puntualmente es quizá para una situación activa ¿no? Después un grupo siempre va a necesitar las cuestiones de fondo. No sé, siempre es necesario eso. Y luego a nivel individual pues depende de lo que esa persona ha padecido, padece o siempre, bueno necesita un apoyo.

- **E: Si por ejemplo empezáis a trabajar más o menos en esta época que está finalizando el curso, ¿el año que viene seguiríais haciendo esa intervención?**

J: en principio sí. Si nosotros hemos tenido alguna situación y luego el año siguiente hemos tenido la oportunidad de trabajar con el grupo que ha pasado de curso aunque no sea una demanda inicial, sí que tenemos en cuenta cómo puede estar esa situación.

M: el año pasado estuvimos con un grupo a final de curso, en las fechas en las que estamos. Semanalmente estuvimos como en un mes cinco veces, durante un mes y pico y luego durante este año el centro volvió a solicitar que siguiéramos, pero ha sido una intervención diferente. Y el grupo por la edad, por no sé, la verdad es que han ido variando las circunstancias. La situación ha variado considerablemente. Hemos estado un par de veces con ese grupo y a veces hay elementos que modifican la situación de forma considerable. Pues ha habido un tutor diferente, el centro si es cierto que ha vigilado un poco toda la situación, bueno pues que se vayan introduciendo elementos que permitan parar una situación dándole un enfoque diferente. El chaval también ha tenido su otra intervención individual, me refiero a quien ha estado sufriendo la situación. Y a final de curso hicimos ese mes y pico, este año hemos retomado, pero ya no había ni la misma intensidad ni la misma situación. Un profesor, el tutor, ha estado este año, es verdad que le ha dado otro abordaje al grupo. Muchas veces depende. Si es verdad que hay que velar por cuál es la

situación que en cada momento está viviendo esa persona, ese grupo que se ha visto afectado.

J: y luego hay otra cosa, hasta ahora hemos podido participar en unos centros de una manera continuada pues porque hemos tenido un pequeño paraguas económico que nos permitía, y que los centros tenían este respaldo, pero claro, la realidad no es esta. La realidad es que si un centro tiene una necesidad de este tipo, o trata de hacerlo desde la manera administrativa a través de los protocolos, y sino habitualmente son contrataciones puntuales, que no te permiten luego... porque, pues porque de alguna manera lo que esperan es que hagas una intervención corta en el tiempo para tratar de reducir y a veces, por desgracia, para demostrar que han intervenido. Y luego no tienes tú la oportunidad de poder ver cómo van las cosas.

M: y luego al principio cuando comentabas si hay entidades que hacen lo mismo que nosotros...bueno pues yo diría que no. Probablemente no haya muchas personas que trabajen con esta orientación, yo te decía que si habrá más entidades que aborden el tema. Nuestra globalidad es trabajar desde la persona, o sea siempre nos hemos situado en hacer intervenciones que tienen que ver con el desarrollo personal y probablemente ahí es cierto que haya muchas otras entidades que tienen el mismo enfoque. Pero si es cierto que lo que nosotros hemos venido haciendo, es dedicar una mirada, una intención a todas estas situaciones, claro, bajo el paraguas como dice Jorge, de que hemos tenido amparo de Gobierno, de ayuntamientos, que bajo el abordaje de la drogodependencia nos ha permitido ir en esta línea, o nosotros hemos visto necesario que en las aulas los chavales pueden sufrir y pueden sufrir por diferentes vertientes y a nosotros nos ha parecido esencial dar una cobertura. Pero es cierto que no se dedica dinero, ni hay recursos ni los psicólogos de los centros ofrecen este tipo de intervención con esta perspectiva. O sea, yo esto sí creo que nosotros ahí cumplimos. Digo también porque cuando acercamos la experiencia lo que recibimos es que la gente se encuentra con algo diferente, nuevo y todos los centros a los que vamos es cierto que no hay esa cobertura o no hay esa capacidad de dar una respuesta similar. Entonces nosotros igual hemos sido un poco descerebrados, si nos hemos metido un poco al amparo de las subvenciones que hemos podido albergar, nosotros hemos intentado atender aquello que hemos visto necesario. Probablemente, no sé si habrá una tendencia a partir de las personas, no sé. Seguramente no, no sé.

J: no, si esto lo quieres hacer, si tienes un respaldo o estas liberado económicamente, o si no requiere una implicación fuera de la cobertura económica. Nosotros con respecto a esto, no cobramos ni el 30% de lo que hacemos. Lo hacemos porque nos compensa

humanamente, pero a fin de cuentas, no hay atención a esto. Es mentira que se haga algo. Se ponen parches y se aplica un protocolo. Pero ¿qué se hace una intervención profunda y seria y que se cuida? No, para nada. No es real.

• **E: ¿Ha habido algún caso en el que sepáis que haya habido una intervención y que tras esta se siga dando el acoso hacia la misma persona?**

J: no. Ya te hemos comentado un poco como enfocamos esto, sobre todo desde el sufrimiento de la persona. Pero muchas veces hay una demanda de solución de un tipo de acoso cuya raíz fundamental es la debilidad de la persona víctima. Por falta de habilidades, por falta de fortaleza personal...lo que sí ha podido suceder es que ha habido una llamada de atención o una denuncia por acoso de cualquier tipo, ya sea activo o pasivo. Ya sea porque se ha arremetido contra la persona o porque se le ha ninguneado o se le ha tenido poco en cuenta ¿no? Entonces, yo entiendo que la familia que ve a su criatura sufriendo, lo que quiere hacer es reducir el sufrimiento, lo que pasa que cuando se enfoca solamente en que la culpa es en los demás, la culpa está en el contexto, sobre todo en el entorno y sobre todo, en el entorno, las personas más llamativas son las que llevan la voz cantante y tienen un funcionamiento menos adecuado, incluso a veces más agresivo, no sé. Puede suceder que ha habido una denuncia o un reclamo de acoso en este caso, nosotros me viene ahora un caso a la cabeza en el que nos solicitaban hacer un diagnóstico, y nosotros descartamos absolutamente que hubiese bullying. No estaba habiendo acoso. Si se estaba viendo que esta persona era muy poco valorada en el grupo e hicimos un sociograma de relaciones, sí que es verdad que esta persona, a ver, no era rechazada pero tampoco era querida. Era muy desvalida y muy amparada. Lo que te quiero decir es que nosotros dimos unas pautas de lo que considerábamos que era oportuno para trabajar la cohesión de grupo, para trabajar todo eso, pero luego ya perdimos la pista e. pero no me extrañaría que al siguiente curso esta familia y esta chavala siguiese primero con la dificultad y con el reclamo. ¿Por qué? Porque el enfoque por parte de la familia está un poco desvirtuado. Es decir, no asumían la responsabilidad, porque claro esta persona era una persona vulnerable y hay que trabajar la vulnerabilidad de esta persona. Es decir, tú no puedes obligar a que la gente te quiera, es absurdo. Lo que nosotros podemos hacer es sensibilizar para atender a la persona que sufre, pero no podemos buscar, provocar y forzar que se le quiera tener en cuenta. Entonces, a lo que voy, es que si se enfoca desde aquí, es fácil que la demanda siga pendiente, porque no se ha trabajado.

M: lo que si hemos vivido por ejemplo es personas que reclaman atención porque están pasándolo mal por una situación de acoso y en su historial aparece que ha venido de otro centro en el que también había pasado algo similar. Esto si hemos vivido.

J: viene de tal sitio y estamos igual, o sea, que lleve sobre mojado. Claro, esto podemos enfocarlo desde la mala suerte o lo perversa que es la gente y uno no asume la parte de responsabilidad que le pueda tener la persona. O sea que realmente, es muy complejo de trabajar y uno resuelve la papeleta de remordimiento o de culpa enfocando fuera.

• **E: ¿Cuáles son los pasos a tomar para llevar a cabo la intervención?**

M: el propio centro si es una situación de *bullying*, tiene que acudir directamente al protocolo del Gobierno Vasco y ahí sería un reclamo de una denuncia. O puede hacerse una intervención desde el propio centro. Nosotros nos hemos visto en una situación así, pero habiendo dos procesos paralelos. Nosotros estando en el centro interviniendo, en una situación absolutamente particular y puntual. O sea que nosotros hemos estado en un centro en el que ha surgido una situación que nos ha podido consultar si fuera o no, y dando por sentado que es una situación con guisos de *bullying*, ellos activan el protocolo del Gobierno Vasco. En el protocolo hay una serie de indicadores que en la medida en la que se indica, tienes pasos para pasar a un segundo nivel en el que se activa un proceso de seguimiento desde el propio Gobierno.

J: y el centro pierde el control sobre la situación, ya es ajeno. Entra una persona del Gobierno Vasco y un funcionamiento que está marcado de una manera por el protocolo de intervención. Pero lo que nosotros hacemos cuando recibimos una llamada de estas, primero nosotros hacemos dos -tres sesiones con el grupo a pesar del *bullying*. Nosotros cuando entramos en el grupo lo primero que hacemos es una observación.

• **E: entonces ¿los pasos cuáles serían?**

J: el centro nos llama por una sospecha

M: y para confirmar una situación, porque los centros una de las mayores dificultades que tienen es confirmar si esta situación es una situación de acoso o no. La mayoría de los centros que han acudido a nosotros ha sido con la intención de que hagamos un diagnóstico.

J: entonces nosotros hacemos dos-tres intervenciones con el grupo solamente de observación, pero también de una previa intervención. Estas tres sesiones las enfocamos en el bienestar y malestar de las personas, como nos sentimos, las fuentes de bienestar,

hacemos un trabajo individual con los chavales y anónimo para que ellos puedan identificar como se están sintiendo, cuales son las razones de ese sentir...nosotros ese anonimato lo resolvemos, es decir, tenemos ya indicadores porque nos han transmitido de las personas que queremos atender, pues somos muy conscientes de qué es lo que piensan, que es lo que transmiten esas personas y como manipulan las papeletas. Entonces trabajamos desde el bienestar y el malestar, quiero decir, nosotros llevamos como una especie de contenido sobre que trabajar, pero sobre todo lo que estamos haciendo es estando tres horas con ellos con un funcionamiento normalizado en el que vamos viendo cómo van surgiendo las situaciones. En algunos casos, pedimos al tutor o tutora que haga un sociograma para ver cuál es el mapa de relaciones y cuando consideramos que hay un caso de acoso, hacemos una intervención sobre ello. Desde el grupo, para valorar cómo están siendo las relaciones y luego de una manera individual tanto por la parte que está realizando el acoso como por la parte que lo está sufriendo. Y a veces, como solemos estar los dos, si uno le saca a uno de ello, se puede trabajar con el grupo, por ejemplo podemos sacar a la persona que está sufriendo, porque ha habido algo y la sacamos y tratamos de trabajar como está viviendo eso, y la otra persona con el grupo está viendo como está afectando a esa persona las carcajadas o las miradas o los comentarios por lo bajo de aquel que ha sido más despectivo. A fin de cuentas es, hacer de espejos, como te comentábamos antes.

M: la otra parte es ir valorando la intervención con las familias. El centro siempre y cuando se pone en marcha algo así, su labor es ponerse en contacto con las familias de la persona afectada y de los posibles acosadores. Habitualmente lo que suele pasar es que solo se limitan a las familias de las partes más implicadas, y lo que no suele hacerse es trabajar también con todas las familias. El saber que es una situación de grupo en la que todos están implicados y evidentemente ellos también deberían tomar parte. Tuvimos una situación en la que nos parecía que era indicado que todas las familias se reunieran, pero en este entorno...

J: hablando claro se acojonaron. Nosotros confiamos en la posibilidad que nosotros tenemos de controlar la situación. Tenemos bastante experiencia con las familias y tenemos una sensación de seguridad de que podemos manejar la situación. Pero yo entiendo que el centro, eso le hace templar las tiernas terriblemente. Anticipa un caos, anticipa una crisis que si no lo manejas...

M: para nosotros es importante, a partir de lo que es el bienestar, vivenciar las situaciones, la situación que esa clase está viviendo y las personas y como están participando y destapar los papeles que esa persona está jugando.

J: y reducir las culpas, naturalizar las situaciones y romper con la historia del malo y del bueno. Naturalizarlo y ver el efecto que tiene en sus comportamientos. No ya tanto el objetivo culpabilizador, que es la referencia social mayor, sino el tratar de saber que esto que está pasando no es algo extraordinario, es algo doloroso, algo que hay que intervenir pero quitándole ese estigma diabólico o maquiavélico que tiene asociado el *bullying*.

• **E: ¿Pero no hay siempre una intención por parte del agresor?**

J: sí, pero habitualmente no de hacer daño. La intención por parte del agresor es normalmente a pesar de la víctima. Es decir, la víctima es un medio para atender a otros objetivos.

M: probablemente no está atendiendo al daño que hace porque está atendiendo a otra serie de cosas que tienen que ver con su bienestar.

J: esto no le irresponsabiliza, esto no le hace bendito. Nosotros no nos hemos encontrado ningún caso en el que realmente ha habido ensañamiento, es decir, una intención fundamentalmente dirigida a hacer daño. Se ha hecho daño, incluso cuando se hace la parada es capaz de ser consciente del daño que está provocando, pero el objetivo es otro. Ya sea por una necesidad personal, que puede ser sacar la rabia que tenga por cualquier circunstancia o ya sea un objetivo social, que es el ocupar el poder, el popular...cuando es más personal el trabajo de fondo es muchísimo más complicado. Por ejemplo, con el tema de la rabia que te comentaba, aquí, las medidas coercitivas actúan de una manera absolutamente contraproducente. Me explico, imagínate un caso de un chaval que tiene mucho resentimiento, mucha rabia, porque tiene una vida negativa, una situación familiar espantosa, la manera inadecuada de canalizar toda esta rabia, ese malestar puede ser haciéndole la vida imposible a un compañero. Pero si nos ponemos en el esquema de funcionamiento de este chaval, con toda su rabia, y el sistema actúa en contra de él porque ha actuado mal. Entonces, ¿Cómo vive este chaval ese castigo? aumentando la rabia, es decir, aumentando la rabia sobre la víctima. Porque en vez de hacer un análisis responsable del funcionamiento, la culpa es de la víctima por haber provocado que se enteren de que yo le he machacado. Es como una especie de absurdo, pero esto no se suele vigilar. Lo malo de los castigos y de las medidas, en uno de los casos que hemos tenido por ejemplo, ligado a la intervención en paralelo, nos encontramos el año pasado con la circunstancia de que nosotros estábamos haciendo la intervención en un caso de *bullying*, el proceso iba bastante bien y de repente se topó con el corsé del protocolo y en el que tocaba la

penalización del acosador y encima un expediente sancionador. Aquello en ese momento era demoledor, incluso en el momento positivo de encauzamiento del problema.

• **E: una cosa, ¿aunque estéis interviniendo vosotros, también interviene el Gobierno Vasco?**

J: si, cuando tú le das vía al protocolo, el protocolo sigue su curso. Entonces se encontró con una situación en la que el inspector que le toco fue a transmitir al jefe de estudios cual era el siguiente paso y este le comento que ya estaban interviniendo por cuenta ajena. Pero el inspector decía que es lo que toca. Finalmente, el jefe de estudios logro negociar de una manera personal con el inspector para que paralizase el protocolo, y menos mal. Pero si hubiese seguido el protocolo habría hecho lo que le tocaba al protocolo sin cuidar si eso es lo correcto o no. Eso es lo malo de los protocolos, que son fríos. Creo que no se cuidan. Porque probablemente sí habría habido esa penalización, pero no habría habido un seguimiento con la persona penalizada para que se hubiese hecho un abordaje y un análisis de esa penalización. Se deja un poco ahí.

M: la intervención educativa no anula la sanción administrativa. En este caso se hizo porque el jefe de estudios o tenía muy claro o confiaba mucho en nosotros también.

J: y porque el inspector tuvo a bien el hacerle caso al jefe de estudios, sino, habría seguido adelante.

M: por otra parte, ante la gravedad de la situación, si realmente esto se demuestra que está ocurriendo, que no quede impune la persona. Que viva que esto que está pasando no es una tontería. El gran problema de esto es hacer una valoración global de todas las situaciones, o darle con el mismo rasero.

J: y luego hay otra cosa, lo malo de los protocolos es que el ritmo del protocolo, me extraña. Lo descontrolamos absolutamente. Por ejemplo ahora me viene el caso de Diana, que realmente hay una denuncia, el protocolo tendría que estar en marcha, no ha habido ninguna intervención hasta que decida hacer la intervención. Que probablemente va a ser sancionadora, me imagino.

M: nosotros estamos interviniendo y a día de hoy no se sabe nada. Llegó una comunicación al centro, el centro se lo comunicó a las familias pero hasta aquí, no hay más. Nosotros sí porque estamos en el centro.

J: es más, nosotros ya lo intuíamos desde antes y estábamos ya interviniendo desde enero, con el grupo este y todavía no sabemos nada. Lo que te quiero decir es que esto es lo malo. El protocolo me imagino que se pondrá en marcha, y cuando el informe llegue a manos de

esa persona, dirá me toca esto y entonces va a ir al caso y va a decir pues ahora lo que le toca a esta persona es esta sanción. Y es una sanción que queda en el aire.

M: y por ejemplo, para nosotros es primordial que la situación cese una vez tenemos conocimiento, lo primero es que la víctima deje de sufrir. En esta situación que acabamos de comentar, es cierto que cuando se informó al centro, el centro llamó a las familias y las chavalas que estaban como acosadoras se asustaron muchísimo y esta situación se relajó. Una vez que ha pasado el tiempo y no ha sucedido nada más, la dinámica vuelve a su ser. Nosotros por ejemplo estamos atentos a esta situación, pero yo voy un poco al protocolo. El protocolo ha asustado, pero ahora no sabemos cuál es el próximo paso del protocolo, y ellas por propia dinámica vuelven a su historia y llegue un día la sanción. Pero nosotros en este momento nos estamos encargando de que no pase nada, vamos a estar ahí, pero podríamos no estar.

J: nadie sabe que estamos. Los que llevan el protocolo no tienen ni idea de que estamos.

M: nosotros estamos en el centro porque estamos interviniendo, pero los del protocolo no tienen ni idea de esa situación como esta o como no está y eso sí nos llama la atención, por ejemplo.

J: y luego cuando se dé el siguiente paso, llegará la sanción, tampoco se cuidara si esa sanción está teniendo un éxito sobre la persona y para nosotros ese es el gran drama de los protocolos. Se alarga en el tiempo de una manera...es que tampoco se atiende a la víctima. Sí que le puede darla sensación a la víctima de seguridad, en el sentido de tener una herramienta. Lo peor de las víctimas es la sensación de indefensión. El no sentirse capacitadas para poder cambiar la situación. El darle una herramienta es muy útil. Pero no todas, quiero decir que la sensación esta es para una persona que tenga algo de sentimiento de fortaleza, pero sino no. Si tú no atiendes al tipo de víctima porque el protocolo no lo atiende...ese es el problema. Entiendo la dificultad, pero creo que esto solo tiene una solución individualizada, particular. De aplicación de un esquema, pero de aplicación al caso. Y desde luego nuestra experiencia es que esto no se hace.

• **E: ¿Qué tipo de dificultades pueden surgir durante la intervención?**

J: por numerar, las más gordas son lo que te hemos comentado antes del amparo, de la normalización. De que se vea como algo natural y que se justifique ese comportamiento inadecuado hacia una persona. Porque esa persona no es atractiva y no es bien acogida por el grupo. Entonces el grupo está en contra. Esta es una dificultad sobre todo porque parece que estas culpabilizando. El sistema es culpabilizador, entonces, por mucho que nosotros

tengamos una perspectiva diferente, cuando nosotros aparecemos ellos no saben que tenemos una perspectiva diferente y nos esperan culpabilizadores. Romper esta dinámica es muy complicado, yo creo que este es uno de los grandes problemas. Y digo esto porque lo que encuentras es una actitud a la defensiva. Y con una actitud a la defensiva es muy difícil tener una posibilidad constructiva. Por otra parte, lo de los procesos de los protocolos.

M: dentro de la imagen del desagrado esta lo que hemos dicho, el amparo de las familias, por ejemplo. Hemos vivido esa situación en un caso y fue un obstáculo tremendo.

J: sobre todo en centros pequeños, en pueblos pequeños donde se conocen demasiado. Cuando digo que se conocen demasiado digo que tienen ya prejuicios elaborados. Imagínate que la víctima es una persona que es muy mimosa, esta sobreprotegida y muy débil. Eso no le hace culpable de ser víctima, pero la imagen de esas familias es que esa persona es muy débil. Cuando hay una situación de acoso la valoración de las familias que se sienten culpabilizadas es que es un llorón. No es que digan, sino que tienen esa vivencia, entonces es muy difícil asumir su parte de responsabilidad. Es un prejuicio, y los prejuicios existen. Y luego, la familia de la víctima no asume la responsabilidad que le toca, porque es injusta. Se identifica justicia con realidad, como es una situación injusta, uno no asume, la necesidad de que su hijo o hija sea más fuerte. Porque es injusto que por ser débil arremetan contra ella, pero es necesario que sea más fuerte.

M: otra dificultad es que ver esto, desde la emoción es natural que las personas que están viviendo el sufrimiento de los hijos o una persona cercana, lo que buscan es el castigo de la otra parte. Para nosotros aquí lo importante es poder reestructurar toda la situación. Afectados son todos, pero entendiendo que hay sufrimiento activo por parte de quien sufre directamente, pero que al final, aficción hay por todos. Muchas veces hay dificultad para poder ver la necesidad de aquellos que están actuando de forma inadecuada. Nuestra intención siempre en todas estas situaciones es poder reestructurar toda la situación. Es decir, que unos puedan valorar a que está respondiendo esa actitud inadecuada, y que otros se puedan fortalecer. En estas situaciones siempre queremos respuesta inmediata y esta necesidad, cuando estamos hablando de actitudes, es muy complicado. En la inmediatez, lo único que podemos hacer es parar el daño. Pero luego tenemos que reestructurar para que esta situación no se desplace. Por lo que decíamos antes de una persona que ha sido víctima de esta situación, la trasladamos a otro sitio para evitar el sufrimiento, pero se vuelve a repetir. Porque uno no ha trabajado el fortalecimiento. O he sido acosador y me trasladan a otro sitio para que deje de acosar. Pero yo mi necesidad la

voy a seguir teniendo, no con una persona en concreto, sino que va conmigo. Esto es difícil de verlo desde esta perspectiva. A nosotros nos resulta a veces complejo ver a quien sufre, y es normal. Pero tratamos de que se pueda vivir todo esto desde la integralidad de las situaciones que se dan. Para poder abordarlas no desde la culpa, no desde el castigo, sino desde la reeducación de las actitudes y cada uno desde donde está.

J: otra dificultad que encontramos es la actitud defensiva de muchos centros escolares. Como el *bullying* tiene un nombre muy perverso, para los centros escolares admitir que hay un caso de *bullying* es casi como admitir la culpa de haber permitido que exista. Entonces para no admitir la culpa de que haya sucedido esto, prefieren a veces mirar para otro lado, otras veces ningunearlo o quitarle hierro. Sin intervenir de una manera responsable. Y luego también otra cosa es que estamos hablando del centro escolar, pero al frente del centro escolar se encuentran profesores y profesoras, o sea personas. Y que todos estos tengan una visión común de la historia es muy complicado. Es muy difícil que todo el profesorado esté sintónico con respecto a la perspectiva de necesidad de ayuda. Cuando se le da un recurso a un chaval como decirle tu no reacciones o tú no le pegues o tu no le insultes, pero díselo al profesor, pero el profesor tiene que atender la llamada. Si no puede ocurrir que esa víctima no vuelva a solicitar ayuda.

M: y aquí pasa lo que decíamos antes, el profesorado como persona individual padece los males de cualquier persona. Puede ser que diga jo es que este siempre se está quejando, o este siempre se está metiendo con los demás...

J: Y esto tiene que ver mucho con los prejuicios. Cuando nos dibujamos la víctima solo vemos bondad, es una imagen que han elaborado los medios de comunicación muy espantosa, porque luego hablas con los profesores y te dicen “si este tampoco es ninguna mosquita muerta”. Y contrastar esto es muy complicado.

• **E: ¿pero esto es una actitud generalizada entre los profesores?**

J: no sé, yo diría que está por encima del 50%, sí.

M: yo sí creo que hay una circunstancia en retirarte la parte de la que a ti te empapa la actitud de un chaval. Creo que como personas les cuesta el que no les influya lo agradable o desagradable de un crío. Porque si es agradable, está la tendencia al “me encanta este crío”, y si es desagradable pues...no debería de pasar, pero pasa.

J: y otra cola, los profesores no tenéis ni idea, de verdad, de intervenir en estas cosas, generalizo. Sobre todo en secundaria, el profesorado está en pañales. Muchas veces dicen mejor no miro, mejor no hago porque no sé cómo hacerlo, así evito la situación. No

tenemos una visión demasiado catastrofista, pero si se evidencian las carencias. Por desgracia, depende de la persona, no depende de la profesión. Y esto no debería de pasar, porque vuestro trabajo y vuestro cometido es el de tratar personas y de cuidar personas. Y hay muchos profesores que no saben cómo hacerlo.

M: esto no quita que haya personas muy bien dispuestas. Pero es verdad que preparadas, nada.

J: yo lo desconozco, pero probablemente el *bullying* en vuestra formación ocupa, nada. Entonces esto depende de la iniciativa personal. Y es espantoso. Si uno no se empeña en eso, ¿Qué referencias tiene un profesor? Pues lo que ha oído.

M: sin embargo, es algo que vais a tener sí o sí. Las relaciones de grupo y todo lo que tiene que ver con el manejo de grupo es esencial. Y el fundamento de la educación, a lo que os vais a tener que enfrentar va a ser a la individualidad dentro del grupo. Los críos se guían por placer o displacer, realmente, la preparación para verlo y manejarlo, yo creo que es mucho más de lo que se hace.

• **E: ¿Qué pasa si una de las partes no quiere tomar parte en la intervención?**

J: si tuvimos un caso, hace dos años. La familia rechazaba, no asumía desde ningún punto de vista la culpa o la necesidad en el acoso, el chaval se sentía amparado por su familia y ahí acabo aplicando la medida sancionadora. Es decir, ellos no quisieron formar parte de la intervención más educativa, pero tuvieron que asumir la medida sancionadora del centro.

M: aquí no se activó el protocolo del Gobierno Vasco, pero se aplicó la sanción por conducta inadecuada del chaval. Lo que pasa que las sanciones, se aplican en conductas inadecuadas, pero no siempre relacionadas con el maltrato a otros. Al final se fue del centro y la asunción de la familia ni de su parte de responsabilidad, nunca lo admitieron. Yo creo que entras, en esta situación, en la dinámica de confrontación y de sanción.

J: de todos modos, en cuanto a esto, nosotros somos bastante auto-críticos con las cosas que no nos van bien y me acuerdo de una profesora que tuve que ella decía que “la resistencia del paciente es la inaptitud del terapeuta”. Y aquí, probablemente no supimos, acceder y trabajar con la familia. Para nuestro rescate también, a nosotros con la familia no nos implicaron, no tuvimos acceso. Había un mal rollo con el centro y este se pudo sentir muy justificado y liberando diciendo que con esta familia no se puede hacer nada, pero realmente yo creo que la responsabilidad del centro es hacer con las familias un grupo resistente, para conseguir que luego no haya resistencia.

M: si una parte no se implica, la resolución siempre se va a vivir de forma impuesta. Entonces la medida educativa que trata de resituar el papel de cada uno siempre va a saber a poco.

J: es más, me acuerdo que la familia protestaba mucho porque cuando nosotros interveníamos perdían clase. Ahí el centro opto, que nosotros estábamos de acuerdo, fue bueno pues si no queréis, lo siento, pero la medida va a seguir y no vamos a permitir que esta actitud siga, tolerancia cero.

M: la vivencia fue que el centro estaba en contra del chaval y encima ya estábamos a final de curso y como tenían la decisión tomada de abandonar el centro, pues... No tenemos ninguna referencia, pero intuimos que ese chaval habrá tenido dificultades en ese centro. Porque tuvo un aprendizaje muy negativo, muy destructor.

• **E: ¿Cómo trabajáis con la víctima?**

J: el objetivo inicial es darle una situación de seguridad. Eso es fundamental. Y luego tratar de darle herramientas.

M: para fortalecerle, porque primero lo que siempre trabajamos es el poder mirar la situación desde una perspectiva diferente. Porque a veces la vivencia viene asociada a una generalización, a un totalitarismo, a que todo es insoportable...entonces tenemos que volver a situarnos en aquel contexto. El gran problema que tiene el *bullying* es que uno tiene la obligación de estar dentro de este contexto. Y cada día tienes que volver a esta situación y evidentemente el sentimiento de impotencia que uno genera es que tenemos que trabajar y pueda acudir cada día sin esa carga tan pesada. Ir modificando enfoques. Poder empezar a mirar a ver dónde hay oxígeno o respiros, a ver dónde puedo sentir seguridad o tranquilidad.

J: y luego hay otra cosa, lo primero que tendríamos que hacer es tratar de dar una sensación de seguridad. Es decir, tratar de a veces convencerle de que no va a volver a suceder, por lo menos de la misma manera, sin darle una garantía absoluta. Pero ya ha cambiado la situación, porque ahora cuando suceda ya está dentro de algo que se conoce. Es decir, ya no es desconocido y va a haber alguien que va a velar por ello. O sea, yo no puedo evitar que mañana le insulten o no puedo evitar que mañana te peguen un pescozón. Pero lo que digo es que el pescozón de mañana no es como el de la semana pasada, que nadie lo sabía. Pero esto es muy complicado. Y luego hay otra cola que nos parece muy importante que es el que encuentren la razón fuera, me explico, en vez de hacerse la pregunta de ¿por qué se meten conmigo?, que la respuesta suele ser soy un

miserable, soy un desgraciado, porque nadie me quiere, es más al para, es decir, ¿para que se meten conmigo? Y así son capaces de ver que es para divertirse, que es para hacer unas risas con los amigos, que es para hacerse los chulitos...es súper importante. Esto no es liberador porque una víctima la necesidad que tiene es que desaparezca eso, pero nosotros no podemos garantizar eso, lo que buscamos es, a pesar de que el acoso no lo podemos controlar ni erradicarlo, pero sí las consecuencias que del acoso en el daño personal. Si conseguimos enfocarlo desde aquí, con el hecho de ver que igual no son todos, que los que se ríen son cuatro, que son los más amiguitos de este, los que más necesidad tienen de él, de que hay gente que no dice nada, tampoco te hecha un cable, pero no dice nada. Darle esta visión más objetiva y no tan subjetiva desde el dolor, es potente. Nosotros tratamos de que la respuesta al defenderse no tiene que ser responder a la agresión con otra agresión. Y aquí nos topamos con la justicia, porque no es justo. Pero realmente, nosotros les decimos mira, tienes todo el derecho del mundo, pero no merece la pena porque vas a salir cagado. Que tú le insultes va a provocar dos cosas. Primero, que se ríen mas porque eres torpe, a veces somos así de claros, y no lo haces tan bien como ellos y luego, ¿ellos por qué lo hacen? Porque ellos tienen el respaldo, y tú no lo tienes. Va a ser perder sí o sí. Si le pegas, pues sí, le vas a hacer una avería, pero luego tú vas a pagar las consecuencias de haberle pegado. Se sienten como legitimados cuando nosotros les estamos dando la razón, porque no es justo, necesitan que les legitimes la respuesta agresiva, nosotros ahí entendemos que es lo que más les perjudica. Entonces tratamos de darle la vuelta y que no dejen de defenderse, pero la defensa tiene que ser buscar una persona de apoyo. Todo esto les convierte en chivato. Y al chivato también se le suele dar un toque. Pero nosotros les explicamos que hay dos cosas: una cosa es chivarse y otra cosa es defenderse. Les ponemos un ejemplo: imagínate que estas en un examen y ves que tu compañero está copiando, entonces tú vas a donde la profesora y le dices que está copiando; esto es chivarse, porque lo único que buscas es el perjuicio de alguien. Pero en el mismo ejemplo, que tú estás al lado de un compañero y éste te coge el examen. Entonces tú le dices al profesor que te ha quitado el examen y te está copiando. A él no le va a gustar, pero lo que estás haciendo es defenderte. Les decimos que no significa que no te vayan a acusar de chivato, pero eso no significa que se esté chivando, significa que se está defendiendo porque es la mejor manera que tiene de hacerlo.

- **E: ¿Y con el agresor o agresores?**

M: el agresor o agresores, la vertiente es desde el grupo e individualizada. En el grupo las intervenciones que hacemos para desplazar situaciones, van directamente al reconocimiento de la intención y del daño, fundamentalmente. Y a nivel individual, nos permite situarlo más desde la necesidad particular de cada uno. Es importante que para poder reconocer, no ser excesivamente castigadores con la situación, sino que podamos hacer un reconocimiento desde para que me sirve esto, para que me sirve a mí. Nosotros lo que intentamos de ver con ellos es que todas las personas necesitamos el reconocimiento de los demás, o que necesitamos sentirnos bien, o que es verdad que puede haber unas situaciones con las que uno no está de acuerdo o a gusto y que a veces la forma en la que estamos buscando sentirnos bien puede ser perjudicial para nosotros o para otros. Las intervenciones individuales, lo que buscan es esto, que ellos se puedan situar ahí.

J: nosotros tenemos como un esquema de trabajo. Por una parte, hacerle consciente de lo que está haciendo. Con decir hacerle consciente no es decírselo, es que nosotros tenemos que preparar la situación para que pueda hacerse consciente. Es decir, tenemos que evitar resistencias, tenemos que evitar mecanismos defensivos, y eso es cosa nuestra. Porque su actitud a la defensiva es suya y nosotros somos los que tenemos que evitar esto. Trabajamos desde la naturalización, lo entendemos. Y realmente les conseguimos transmitir que entendemos que lo que hacen tiene un beneficio, que es algo gratificante. Desde aquí les permitimos de alguna manera ser un poco más conscientes del daño que provocan.

M: que no son malos por naturaleza, sino que lo que están haciendo es inadecuado. Que lo que están haciendo encaja en una necesidad suya, que a lo mejor esta oculta, que puede tener que ver con cosas que nos pasan a muchas personas, pero que eso es verdad que te está provocando un daño.

J: procuramos que nos vean como colaboradores y que queremos ayudarles, y al mismo tiempo, le damos mucha seriedad y somos intolerantes. Nosotros no vamos a permitir esto, vamos a ser absolutamente contundentes. No vamos a permitir que suceda. Por una parte, permitirles que vean lo que están haciendo para poder hacer un análisis personal, pero al mismo tiempo no permitimos que esto suceda. Somos intolerantes y muy puñeteros. Con estos chavales en clase no permitimos ni una. Que a otros les podemos permitir, pero porque entendemos que cobra un sentido diferente.

- **E: ¿Cómo llegáis a conseguir que el agresor o agresora admita su culpa?**

J: no nos ha pasado. Sí que ha habido resistencia, pero no es lo mismo lo que nos dicen como lo que entendemos que entienden. A veces es muy duro que ellos te hagan un reconocimiento abierto. Por mucho que tu logres reducir resistencias y eso, es muy duro reconocer que esto lo estoy haciendo. Siempre hay una justificación de que la otra persona también..., pero nos da igual. Llegamos a un entente cordial y ahí le permitimos que no nos lo diga, le permitimos que no nos lo reconozca abiertamente cuando nosotros intuimos que ya realmente ha habido una confesión, que se ha dado cuenta. Tenemos una cosa clara, y es que el orgullo existe. Y no tener en cuenta el orgullo nos parece que es perjudicial, porque muchas veces lo que provocas son demasiados mecanismos defensivos. Y ahí sí que permitimos. No permitimos hacerlo, pero con respecto a lo emocional si somos muy permisivos o comprensivos.

• **E: ¿Y con los y las espectadoras, como trabajáis?**

J: con espejos.

M: con el grupo, fundamentalmente. El trabajo fundamental es intentar romper la normalización. Intentando destapar lo que hay debajo de los comentarios, de las risas...también apelando a que muchas veces uno trata de huir de que se sientan culpables para poder reconocer que hay mecanismos que uno utiliza para poder sentirse tranquilo, pero que a la par están albergando una conducta inadecuada.

J: inadecuada porque no es inocuo, porque hay a alguien que eso le afecta de una manera negativa. Es decir, tres objetivos: uno, des-culpabilizar, responsabilizar y yo diría que el tercero sería dar la sensación de que se pueden hacer otras cosas. Es decir, no solamente decir lo que no, sino lo que sí; que se pueda actuar de una manera diferente. Nosotros somos pistoleros, estamos todo el día sacando mil palabras, todas las que consideramos oportunas. Para que ellos observen, se observen y vean lo que ha podido exasperar sobre el otro. Creemos que es la manera más adecuada.

• **E: vosotros entonces, llegáis a clase y ¿empezáis a hablar directamente del tema?**

J: depende, si hay una cosa muy clarita pues sí. Pero habitualmente nosotros vamos desde el bienestar y el malestar. Trabajamos desde cómo nos sentimos, desde el punto de vista del abordaje de la inteligencia emocional y del desarrollo de las emociones.

• **E: ¿Qué opináis del protocolo del Gobierno Vasco?**

J: no creemos que está mal en esquema, lo único que creemos es que es demasiado frío.

- **E: En muchas ocasiones he oído: “el protocolo del Gobierno Vasco no sirve para nada”, ¿Por qué es una opinión generalizada entre profesores y psicólogos?**

J: yo no creo que no sirva para nada. Yo creo que no cubre la necesidad para la que se supone que está hecho.

M: sin entrar si sirve o no, el tema de los protocolos, lo que deben realizar es qué exigen y a qué se comprometen. Que exigen al ponerlo en marcha, qué va a suponer para quien tiene que ponerlo en marcha, porque a veces nos olvidamos un poco de esto. A la hora de decidir que yo voy a firmar esto, saber qué implica todo esto y qué acompañamiento le voy a dar a esto y qué posibilidades le voy a dar yo. Yo creo que cuando pedimos a agentes educativos, sociales, tenemos que tener en cuenta en qué medida les estamos implicando en muchas cosas; a nivel personal..., cuando entran en cuestión responsabilidades personales, no podemos dejar de observar todo eso. Y luego todo lo que compromete los procesos, con las personas tenemos que cuidar los procesos. Yo creo que tenemos que atender eso, me remito a lo que te hemos comentado que nosotros estamos viviendo. En este caso el protocolo se ha puesto en marcha y desde que se ha activado una llamada del Gobierno, hay un vacío en el que las cosas siguen sucediendo y no sabemos qué está pasando. Para todo, creo que es muy importante cuando uno asume algo, que tienes que cuidar a las personas de los diferentes ámbitos, desde los diferentes estamentos en los que se van a situar. La rigidez administrativa yo creo que muchas veces no contempla a las personas y a nivel global.

J: y yo creo con respecto al protocolo, no surgió por una necesidad vivida, sino por una alarma. Y todo lo que se hace por alarma social, habitualmente se hace mal. Sí que es verdad que hubo un equipo técnico que trato de buscar las aplicaciones más científicamente mejores o no sé, no creo que este mal diseñado, pero realmente no respondió a la necesidad. A raíz del tema de Jokin y apareció el tema del *bullying*, se montó lo que se montó y a raíz de ahí tuvieron la necesidad de reducir la alarma.

M: yo creo que un protocolo es útil en la medida, tiene que ser una ayuda para tomar una determinación, una forma de actuación...pero sin embargo, yo creo que en este caso es más determinista. Siempre he pensado que es necesario tengamos claridad, una referencia clara de que tengo que hacer y para qué. Pero sin embargo, el susmo es más que los protocolos nos meten en procesos en los que luego uno se siente vendido. Y a veces entre la necesidad de alguien que se ve comprometido en una situación de denuncia, en una situación de daño, tiene que sentir el respaldo de que lo que está haciendo está avalado,

está apoyado. Yo creo que esto es súper necesario, pero también es cierto que muchas veces no se cuida esto. Que te comprometes y tienes que sentir que a la persona, a todas las personas que van a estar ahí involucrados, que sientan que todo esto es un apoyo. A veces hacemos del protocolo algo demasiado encorsetado, este es uno de los riesgos. ¿Qué tiene que haber una pauta? Sí. Una pauta clara en la que yo sienta que tengo que hacer esto porque veo que hay una situación grave. Pero otra cosa es como eludir ese encorsetamiento o el sentirse atrapado en el protocolo.

• **E: O sea, ¿ellos no intervienen directamente con el alumnado?**

M: yo creo que no. En nuestra experiencia no hemos vivido ninguna intervención.

J: va diciendo lo que hay que hacer. Tiene una virtud el protocolo y es que pone alerta. Quiere decir que el centro se tiene que poner las pilas. Si hasta ahora ha hecho oídos sordos, no puede permitirse el lujo de seguir haciéndolo. Pero de alguna manera esto solamente sirve cuando hay una irresponsabilidad por parte del centro. Si no hay una irresponsabilidad por parte del centro, el protocolo no cubre esta necesidad. Entonces en ese sentido si tiene una virtud, pero como no cuida que se hace pues...Cuida que se haga, que se haga algo además visual. Lo que hay que tratar de reducir es que exista la alarma social. Tú imagínate una situación en la que hay una denuncia por parte de una familia. La familia lo que necesita es que haya algo visible. Entonces si el centro tiene algo visible, por ejemplo la carta de expulsión, de alguna manera, tiene la evidencia de que se ha hecho algo; y eso no tiene por qué ser útil. En cambio, si hay un proceso interno constructivo que no es tan evidente, quizás los centros no tienen capacidad o habilidad para poder tranquilizar a la familia cuando esto está en marcha. Y el protocolo yo creo que es demasiado marcado.

• **E: ¿Qué diferencias hay entre la intervención que hacéis vosotros y la que hace el Gobierno Vasco mediante el protocolo?**

J: es más dirigida, más personal, atendemos no al *bullying* sino a la situación que se está generando en la situación esa concreta. Nosotros nos olvidamos del *bullying*.

M: nosotros yo creo que tenemos una perspectiva más integradora, en la que valoramos el grupo al completo y la perspectiva no es castigadora desde ningún momento.

J: aunque consideremos las medidas.

M: tratamos de reestructurar las vivencias de cada uno, el malestar de cada uno, desde cada una de las partes. Atendiendo las vivencias de cada implicado. Y en el protocolo van a atender fundamentalmente a agresores y víctimas.

• **E: En ambas intervenciones, ¿Cuál debe ser el papel de los profesores?**

J: tiene un papel importante la detección, que creo que es importante en el sentido de enfocar en el sufrimiento, uno se tiene que hacer sensible al sufrimiento, cuando uno se hace sensible al sufrimiento uno tiene que valorar de donde viene el sufrimiento, cual es la realidad fundamental del sufrimiento, porque a veces no tiene por qué ser la culpa de los demás y dar acogida. Es decir, el sufrimiento siempre es sufrimiento, sea justificado, no sea justificado, sea por debilidad...entonces yo creo que hay que darle acogida a esto. Creo que el profesorado tiene que reducir los mecanismos de defensa y tratar de asumir las realidades tal y como le vienen, y pedir ayuda. No tiene por qué estar capacitado para hacer frente a eso. Y no ningunear, que porque sean niños no hay que ningunear, tampoco dramatizarlas porque a veces el dramatismo...y luego en la intervención, en toda esta historia el profesor tiene un papel fundamental de acompañamiento, de cercanía, de intolerancia, de no impunidad...

M: yo creo que el profesorado es un referente educativo y probablemente tenga la obligación de prepararse para esto que estamos hablando de en una clase saber detectar, saber poner sobre la mesa las cosas. Rescatar las dinámicas que están apareciendo en el aula fundamentalmente. Como línea continua.

J: como herramienta creo que todos los profesores y las profesoras debieran de manejar al dedillo lo que significa un sociograma. Y acostumbrarse a utilizar esta herramienta a lo largo del curso, no porque me toca, sino porque realmente tengo la necesidad de saber cómo se configuran las relaciones dentro del aula.

M: y cómo acoger a un crío que hace una demanda, cómo acoger a alguien que consideran que está tomando un liderazgo negativo, saber qué hacer con esas actitudes.

J: y ser muy consciente de los prejuicios que uno tiene.

M: que un niño sienta seguridad y amparo. Que al ir donde el profe a decirle que no está bien, que el profe pueda sentir la capacidad de manejar también la situación.

J: nosotros nos encontramos muchos profesores que la valoración que tienen es que es un cabrón, que es malo...un profesor con esta visión no puede ser objetivo ni tampoco puede ayudar. Puede ayudar a que desaparezca ese personaje en clase cuando está el, pero no ayuda a los procesos de construcción. Porque sin lugar a dudas, a la mínima le va a echar de

clase, pero no va a corregir ese comportamiento porque no está en disposición de hacerlo. Esto para nosotros es fundamental, el enfocar los comportamientos dentro de lo que significa una persona. Una persona en crecimiento, un chaval necesitado de muchas cosas...por eso es súper importante ser conscientes de nuestros propios prejuicios.

• **E: ¿Y el de las familias?**

J: eso es fundamental, para la víctima de la familia, la responsabilidad del fortalecimiento, tratar de reducir la vulnerabilidad.

M: es tan difícil no empaparse del dolor, si eres el padre la madre de una víctima. No empaparse del sufrimiento y ser capaz de ver la necesidad que tiene tu hijo o tu hija de fortalecerse. La tendencia habitual duele ser a compadecerle, a defenderle, o de darle justo la herramienta que peor sabe utilizar: defiéndete. Probablemente es un poco el que pueda acompañarle en cuáles son las búsquedas en la defensa. Qué puede hacer para defenderse de tal forma que se pueda sentir más seguro, más tranquilo. En definitiva, ir fortaleciéndole en las posibilidades que tiene.

J: y enfocándole en la realidad. Ayer por ejemplo estábamos en un grupo de familia hablando de esta historia y había una madre que hablaba de que a su hija le llamaban enano, porque era bajito. El apoyo de esa madre a este crío tiene que partir de la estatura. No podemos quitarle realidad al hecho de ser bajito. Les tenemos que hacer consciente de su realidad. Y la realidad de esta chavala es que por su estatura, es fácil que recurran a ello no para meterse contigo, sino para echar unas risas entre ellos. Y luego es el darle recursos para que esto no le afecte de una manera excesivamente negativa primero por lo que antes comentábamos del para y el porqué; y por otra parte, la manera más útil de defenderse. Hay muchos chavales que tienen como una especie de atractivo especial por las personas que les hacen sufrir, porque las personas populares no dejan de ser también atractivas para ellos. Y tienen mucho deseo de ser bien acogidos por ellos. A veces es una confrontación con la realidad que no les merece la pena. Porque si lo hacen están topándose con la boca del lobo; y aquí topamos otra vez con la justicia, no es justo. No es justo pero es real. Y a veces el tratar que las familias hagan esta asunción de realidad es muy complicado, pero es absolutamente necesario. Y con respecto a las familias de las personas más acosadoras o incluso de los espectadores, el objetivo fundamental es reducir las defensas. Naturalizar, mi hijo no es un monstruo, pero eso no significa que lo que haga se a correcto, y fundamentalmente hay un daño externo y eso es lo más importante y a partir de ahí tratar de ayudarle, pero desde el reconocimiento. Esto es muy complicado

pero es lo más necesario. Y no solamente desde el castigo, sino también atendiendo para que lo hace.

• **E: ¿Cómo es la convivencia entre víctima y agresor tras la intervención?**

J: depende de los momentos. Habitualmente no tienen una relación muy estrecha, se conforman grupos de relaciones diferentes. Puede ser una relación más cordial, cuando digo cordial no es dolorosa, pero es muy complicado primero que el acosador que ha sido castigado acoja bien a la víctima, y que la víctima que ha sido maltratada por el acosador, acoja bien al acosador. Esto en el país de las maravillas igual si, pero en la realidad es más complicado. Conformémonos con la cordialidad, con una situación más o menos normal.

M: depende de donde ha partido también. A veces hay por parte de la víctima como una continua búsqueda de querer estar con aquel o aquella que te rechaza. Esto para la víctima puede ser una situación más costosa, el aceptar esa realidad o el tratar de buscar otra realidad. Hay situaciones en las que la víctima está aislada de por sí de esa relación, con lo cual va a ser una situación más normalizada, yo estoy en medio y no recibo ningún ataque. No hay acoso. Simplemente hay grupos diferentes que están en isletas. No suele existir la relación negativa. Lo más complicado como hemos dicho es para la víctima, que anhela el estar con el agresor y tiene que vivir el separarse, el no estar, el no pertenecer a su igual.

J: luego también depende porque muchas veces ha desaparecido el acoso, pero no ha desaparecido la vulnerabilidad de la víctima. La falta de habilidad, la timidez extrema...lo que le ha conferido papeletas para ser víctima.

M: no hay una convivencia happy flower, no. Sino que es una resignación de grupos sin más.

J: y luego también depende, porque esto muchas veces puede ser circunstancial, es decir, a pesar de que el *bullying* se defina por la prolongación en el tiempo, han cambiado las situaciones de vida y las condiciones y luego ya aquello que paso nada tuvo que ver con lo que sucede ahora.

M: lo que pasa a veces es que son de mundos incompatibles. Lo que les distancia muchas veces es que sus realidades son absolutamente diferentes. Lo normal es que estén como distanciados. La calidez de la relación o la ilusión del grupo, es muy complicado que surja.

• **E: ¿Qué pasa si tras la intervención la víctima vuelve a ser acosada?**

J: se actúa otra vez. Si es en la misma situación, es que ha sido una intervención en falso.

M: probablemente es que se ha dado algo por zanjado cuando no estaba resuelto.

J: a mí se me hace muy complicado que un abordaje de una situación de *bullying* dure menos que medio curso o un curso. Hasta que se detecta ya nos han pasado las navidades. Y para cuando empiezas a hacer una intervención...el curso es largo, pero es corto. Entonces, probablemente, en el mismo curso no. ¿Qué en el siguiente curso pueda suceder? No tenemos referencias.

M: por ejemplo, en el caso de Jokin, todo derivó en el final de un curso en el que había una mala vivencia, en el que en el verano surgieron otro tipo de situaciones y en septiembre fue cuando la situación volvió a revivirse, o hubo un detonante y entonces pasó aquello. Puede pasar que en un curso se intervenga y que no se hayan resuelto las condiciones que favorecen el acoso. Pero si vuelve a aparecer hay que volver a intervenir, está claro.

• **E: ¿Qué opináis sobre el cambio de centro de la víctima?**

J: a veces es lo mejor. No siempre. A veces, lo que te confiere como víctima, está tan enraizado en el tiempo que es muy complicado salir de ahí. Igual no del acoso, pero no habrá una vivencia positiva. Esas personas tendentes a verlo todo negativo. Esto puede resultar liberador. En un caso del año pasado, la opción fue por cambiar de centro, no creo que se haya resuelto la vivencia de este chaval, pero seguir en este centro habría sido... realmente no creo que se a la solución, pero puede ser en un proceso de reconstrucción personal, no de cero, pero si es empezar diferente. Seguir es muy complicado, retomar las relaciones, los hábitos relacionales en una convivencia mantenida durante años es muy complicado. Entonces, a veces que haya un cambio en la vida puede ayudar, no como fin sino como inicio. Lo malo es cuando se enfoca como solución. Porque el enfoque no es lo que tengo que aprender, sino lo que tiene que desaparecer. Es una huida. Y cuando uno huye, cuando uno afronta un problema con un mecanismo de huida, es cierto que deja de suceder. Y también puede ser que las circunstancias del contexto nuevo sean más favorecedoras. Entonces cambian de vida. Pero cuando uno hace una lectura o un aprendizaje de huida, uno no hace una asunción de que hay algo que tiene que aprender, sino que simplemente tiene que desaparecer esto que está viviendo. Nosotros no lo hemos desaconsejado. No lo hemos aconsejado como medida, pero no lo hemos desaconsejado cuando hemos visto que la decisión firme de las familias de cambio de centro.

M: también ha habido familias que su punto de partida era marchar y les pedimos que si decidían después de intervenir...y final y felizmente la decisión fue quedarse. Felizmente porque en ese caso sí que habría hecho un análisis de un aprendizaje negativo. En este caso, nosotros veíamos que marchar era huir, era el respiro de una situación, los padres es

verdad que depositaban todo lo bueno de la salida, de un nuevo grupo, de un nuevo centro, pero al final eso es una fantasía.

J: aquello sí que lo vivimos como un logro espectacular. Conseguimos convencerles para que no se vayan, también porque vieron una evolución. Nosotros no somos curanderos.

M: en otro caso, era una cría con dificultades de socialización, fueron a un centro de apoyo, estuvo trabajando un par de años durante la ESO y la verdad es que esta situación evoluciono súper bien. Se quedó en el centro y ha ido súper bien.

J: siguió en el centro y estuvo con la compañera que le acosaba durante un año más. Hasta la que fue la acosadora dejó el centro.

• **E: Para terminar, ¿Qué consejos me daríais para realizar una buena prevención ante el *bullying*?**

M: mirar. En realidad las necesidades de una persona que va a estar en contacto con un grupo, es súper importante que aprenda a mirar.

J: el manejar las técnicas del mapa de relaciones, mirar y no desatender yo creo que es lo más importante, porque prevenir no solamente es atisbar o diagnosticar. Prevenir significa intervenir ya. Y si tú eres sensible a ello, probablemente tu intervención salga. Naturalizar también, verlo como algo natural, no es algo patológico.

M: fundamentalmente estando en relación con un grupo y además con un grupo humano, tratar de rescatar desde el tema de las emociones, el bienestar, que sea una constante en el trabajo. El abordar las emociones y el poner nombre a las situaciones que nos hacen estar bien o mal. Naturalizar el grupo y sobre todo de qué forma nosotros influimos en cómo se pueden sentir esas personas, eso como constante. Y luego la siguiente esa, el atenderles siempre, saber mirar.

J: porque si tú le miras a la víctima, un profesor acogedor es un salvavidas. Igual tu no estas actuando sobre la reducción de las actuaciones del acosador, pero a la víctima le estas salvando la vida. La sensación de desamparo desaparece. Una cosa es ver y no hacer, ahí entra la voluntad. Pero el gran problema es que no se ve porque se valoran situaciones como normales o se valoran de una manera diferente, entonces el tender el ojo y no tener miedo a mirar yo creo que es el mejor consejo.