



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD INGLÉS**

**ANÁLISIS DE CONDUCTAS VIOLENTAS QUE
AFECTAN LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS
EDUCATIVOS DEL PAÍS VASCO**

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER DE FORMACIÓN DE
PROFESORADO EN EDUCACIÓN OBLIGATORIA SECUNDARIA
Y BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZA
DE IDIOMAS

*Presentado por Graham Doyle
San Sebastián, marzo de 2012*

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD INGLÉS

Dña. Luisana Rodríguez Ramírez, profesora asociada del Máster Universitario en Formación de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas de la Universidad Internacional de La Rioja.

CERTIFICA:

Que el Trabajo de Fin de Máster titulado “ANÁLISIS DE CONDUCTAS VIOLENTAS QUE AFECTAN LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS DEL PAIS VASCO”, presentado por **Don Graham Doyle**, ha sido realizado bajo su dirección y cumple todos los requisitos exigidos por la normativa vigente. Por consiguiente, autorizo su defensa ante el tribunal correspondiente.

Y para que así conste, firma la presente en Madrid, a 02 de marzo de 2012.

Luisana R.R.

Fdo: Luisana Rodríguez Ramírez

Índice

1. AGRADECIMIENTOS.....	4
2. RESUMEN.....	5
3. INTRODUCCIÓN.....	6
3.1 La tarea del profesor.....	6
3.2 Violencia escolar - ¿motivo de preocupación?.....	6
3.3 Definición de ‘conductas violentas’ y ‘violencia escolar’.....	7
3.4 El enfoque del desarrollo, resultados y discusiones del TFM...7	
4. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO.....	10
5. FUENTES Y METODOLOGÍA ESPECÍFICA.....	11
5.1 Fuentes.....	11
5.2 Metodología.....	12
6. APORTACIONES DEL TRABAJO.....	14
7. DESARROLLO, RESULTADOS Y DISCUSIONES DEL TFM.....	15
7.1 La situación actual.....	15
7.2 La Legislación Vigente en el País Vasco.....	21
7.2.1. La Legislación Vigente.....	22
7.2.2. Normativas Adicionales.....	27
7.3 Incertidumbre Ante La Nueva Legislación y La Necesidad De Apoyo Adicional.....	30
7.4 Nuevas Tecnologías, Nuevos Peligros.....	36
8. CONCLUSIONES.....	43
9. RECOMENDACIONES.....	45
10. BIBLIOGRAFÍA.....	47
11. PÁGINAS WEB.....	49
12. ANEXOS.....	51

1. AGRADECIMIENTOS

Me gustaría aprovechar esta oportunidad para agradecer a las siguientes personas quienes tuvieron la gentileza de conceder una o varias entrevistas para el propósito de este Trabajo Fin de Máster:

- Doña Arantza Laka, Inspectora del Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco
- Don Carlos Díaz-Aguado, abogado y profesor de la Universidad del País Vasco.
- Doña Virginia Carcelén, sub-directora de 'The English School' de San Sebastián
- Don John Phillips, director del 'Colegio San Patricio' de San Sebastián.
- Doña Marisol Uria, asesora de educación secundaria del *Berritzegune* de San Sebastián.

También debo agradecer a Luisana Rodríguez Ramírez, la directora del presente TFM, por su ayuda y paciencia durante estas últimas semanas.

2. RESUMEN

El presente trabajo presenta la realidad en los centros educativos vascos en cuanto a conductas que pueden ser consideradas conductas violentas. Hacemos referencia al término *violento* a todo tipo de conductas que afectan seriamente la convivencia, tales como el maltrato entre iguales o agresiones a los profesionales que trabajan en los centros, descritas en el Decreto del 2 de diciembre sobre los Derechos y Deberes de los alumnos como “*Conductas que perjudican gravemente la convivencia*” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 32).

Durante los últimos años el número de episodios de este tipo que aparecen en los medios de comunicación parece estar en aumento. Con demasiada frecuencia se pueden leer historias de acoso y violencia entre alumnos e incluso hacia profesores, dando la sensación de que los centros educativos se están convirtiendo en sitios peligrosos.

Para el desarrollo del presente trabajo, se han realizado entrevistas en dos centros educativos en San Sebastián, y a pesar de la gravedad de las conductas de este tipo, durante el desarrollo de las mismas, se ha detectado cierta inseguridad por parte de los entrevistados de cómo abordar episodios de este tipo correctamente, según la legislación y orientación oficial existente.

Por lo tanto, en el presente TFM se investiga el tema a fondo con la finalidad de descubrir la realidad de la situación y dar respuesta a preguntas tales como, *¿Cuál es la realidad en los centros educativos vascos en cuanto a la existencia y alcance de conductas violentas? ¿Qué legislación, protocolos y normas existen para guiar a los profesionales y a los centros en casos de este tipo? Y ¿por qué no tienen claro algunos centros lo que deben hacer cuando surgen problemas de este tipo?*

A través del presente TFM, hemos llegado a conclusiones tales como que la legislación y normativa existente para guiar a los centros en la corrección de conductas violentas ha generado mucha confusión e inseguridad a pesar de ser reciente y muy detallada, y que no existen indicios de que estos tipos de conducta vayan a desaparecer tan fácilmente.

3. INTRODUCCIÓN

3.1 La tarea del profesor

Para cualquier profesor de educación secundaria recién titulado, la idea de empezar a dar clases en un colegio puede parecer una tarea desalentadora. Cualquier docente, aparte de ser un especialista en su campo, necesita poseer las habilidades necesarias para organizar y transmitir sus conocimientos a los estudiantes de una forma mediante la cual cada uno aprenda de manera individual y de la mejor forma posible.

Sin embargo, la tarea del profesor no solo consiste en impartir su asignatura, sino en mantener el orden dentro del aula, fomentar la convivencia pacífica, resolver los conflictos que puedan surgir entre los estudiantes y enseñarles a llevarse bien entre ellos y a coexistir. Debe poseer las habilidades interpersonales adecuadas para ganar el respeto de sus alumnos, adquirir su confianza y hasta imponer su autoridad cuando sea necesario. Un nuevo profesor debe saber afrontar todos los retos múltiples que implica ser docente (es por algo que se suele hablar de la enseñanza como una vocación en vez de una profesión).

3.2 Violencia escolar - ¿Motivo de preocupación?

Desafortunadamente, hoy en día aparecen en la prensa con demasiada frecuencia historias alarmantes de episodios graves que supuestamente están ocurriendo en las aulas: *maltrato entre iguales, acoso e incluso episodios de violencia física contra profesores*. Estos tipos de conductas tan nocivas, como se verá más adelante, se definen en la legislación correspondiente como “Conductas que perjudican gravemente la convivencia” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 32), y van más allá de lo que se podría llamar mero mal comportamiento. Con excesiva frecuencia forman parte de las noticias que nos llegan de los medios de comunicación y hasta parece que algunos alumnos de hoy en día están fuera de control, que ya no se respeta la autoridad en los colegios, y que los profesores ya no pueden con los estudiantes.

Además, a pesar de los avances en nuestra sociedad en cuanto a las tecnologías nuevas, las conductas nocivas como el acoso entre iguales no están desapareciendo sino que están aprovechando estos avances tecnológicos para

asumir nuevas formas, más complicadas y difíciles de detectar y por lo tanto tratar.

Pero nos preguntamos, *¿Realmente la situación en las aulas está tal mal? ¿Están nuestros colegios convirtiéndose en sitios peligrosos?*

3.3 Definición de ‘conductas violentas’ y ‘violencia escolar’

En su informe *Violencia entre compañeros en la escuela*, Serrano e Ibarra definen la violencia como: “(...) toda acción u omisión intencional que, dirigida a una persona, tiende a causarle daño físico, psicológico, sexual o económico y, dirigida a objetos o animales, tiende a dañar su integridad” (2005: 9). Es decir, que las conductas violentas no se tratan solamente de acciones físicas, sino cualquier acto o actos llevados a cabo con la intención de dañar o causar sufrimiento.

Como propósito del presente TFM, nos centraremos en la ‘violencia escolar’ que los mismos autores definen como: “cualquier tipo de violencia que se da en contextos escolares” y que suele ocurrir: “(...) en instalaciones escolares (aula, patio, lavabos, etc.), en los alrededores del centro y en las actividades extraescolares” (Serrano e Ibarra 2005: 11).

3.4 El enfoque del desarrollo, resultados y discusiones del TFM

Se empieza, en el apartado *desarrollo, resultados y discusiones del TFM* examinando la situación actual con respecto a la existencia de estas conductas que perjudican tan gravemente la convivencia como el maltrato entre iguales y la violencia en los centros educativos españoles y vascos. Esto se hace mediante el estudio de estadísticas conseguidas no solamente en la prensa sino en informes elaborados sobre este tipo de problema por autores y organizaciones reconocidas como el “Informe Cisneros X” (Oñate y Piñuel 2007), ISEI-IVEI (*el Instituto Vasco de Evaluación e Investigación Educativa*) y el Ararteko (*Defensoría del Pueblo Vasco*) para intentar obtener una visión más equilibrada y real de la situación. Se examina también los resultados obtenidos en el tesis doctoral de José Antonio Oñederra: *“Bullying: Estudio Epidemiológico de la violencia entre iguales en la Comunidad Autónoma del País Vasco”* (Oñederra, 2007).

Luego se analiza la legislación vigente y directrices oficiales publicadas en las cuales se trata el tema de conductas aceptables e inaceptables. Se examina el decreto pertinente (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre) junto con la guía publicada por el Gobierno Vasco para acompañar este decreto y para guiar a los centros en la implementación de sus contenidos en sus RRI, o Reglamentos de Régimen Interno (un documento que cada centro debe elaborar individualmente de acuerdo con la legislación pertinente). Según lo explicado por los centros entrevistados, funciona como un manual que explica la organización y funcionamiento de un centro, y establece las directrices que tienen que guiar a toda la Comunidad Educativa de ese centro. Se analizan exactamente qué tipos de conductas se consideran inaceptables según esta legislación vigente y cómo se divide a estos tipos de conducta en tres categorías según su nivel de seriedad: “conductas inadecuadas, conductas contrarias a la convivencia y conductas que perjudican gravemente la convivencia”. (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 28). Es el último apartado de mayor interés del presente TFM.

Se analizan también los contenidos de otras dos guías producidas anteriormente a este Decreto por el Departamento de Educación del País Vasco sobre dos tipos específicos de comportamientos que perjudican gravemente la convivencia: ‘el maltrato entre iguales’ y ‘agresión al personal de los centros educativos’, tomándose en cuenta las medidas adicionales que se proponen para tratar estos tipos de conductas tan nocivas.

También se reflejan las razones por las que existe un ambiente de inseguridad en los centros educativos vascos hacia el trato de conductas perjudiciales de este tipo y para poner en práctica todo lo estipulado en el Decreto relevante y su guía (dificultades que llevaron a la necesidad de comisionar una jornada de trabajo específica y posterior publicación de un documento no oficial por una especialista legal para ayudar a los centros educativos vascos con la implementación de sus contenidos en sus RRI).

Finalmente, en el último apartado de este capítulo, se examina el fenómeno de 'Cyberbullying', que se puede definir como “acoso llevado a cabo mediante las Tecnologías de la Información y la Comunicación o las TIC’s” (Del Rey, R., Flores, J., Garmendia, M., Martínez, G., Ortega, R., & Tejerina, O., 2011), un fenómeno completamente nuevo para los centros y una forma seria de maltrato, en aumento

entre los alumnos, pero muy difícil de detectar. Lejos de desaparecer, el acoso entre iguales parece ser que se aprovecha de las nuevas tecnologías para extenderse aún más y ante la inseguridad de cómo tratar este problema, se estudia el protocolo que se desarrolló en el País Vasco, siendo abordado en el año 2012.

Tras el análisis de todo lo anterior, se intenta llegar a conclusiones razonadas sobre la situación actual en las aulas, la legislación y orientación oficial que existen y por qué sigue habiendo inseguridad por parte de los centros sobre cómo actuar antes tales casos.

4. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO

Debido a la preocupante situación que se está viviendo en los centros educativos de episodios suscitados por alumnos con conductas violentas, se ha generado una necesidad de analizar qué está sucediendo, de estudiar las leyes existentes y ver si existen vacíos en dichas leyes, o no están siendo correctamente aplicadas.

Como trabajo Fin de Máster para la obtención del título del Máster de Formación de Profesorado en Educación Obligatoria Secundaria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, hemos decidido realizar un estudio de las leyes existentes así como también hemos desarrollado entrevistas para poder tratar detalladamente este tema. Para ello nos hemos planteado como objetivo principal:

Descubrir, en la medida de lo posible, cuál es la realidad en torno a las conductas violentas y perjudiciales que afectan la convivencia en los centros educativos del País Vasco.

Se proponen también como objetivos:

- Averiguar si la situación de convivencia en los centros educativos en Euskadi es similar, mejor o peor que en el resto de España.
- Examinar qué legislación y orientación existen para guiar a los centros educativos en el trato de estos tipos de conductas tan graves.
- Entender por qué existe una situación de incertidumbre por parte de los profesionales que trabajan en los centros en cuanto a cómo deben actuar antes estas situaciones a pesar de la existencia de la legislación ya mencionada.

5. FUENTES Y METODOLOGÍA ESPECÍFICA

5.1 Fuentes

Las fuentes que se han empleado para la realización de esta investigación vienen desarrolladas en los apartados de 'bibliografía' y 'páginas web' de este Trabajo Fin de Máster.

Entre las fuentes más importantes para este trabajo caben destacar, el *'Decreto 201/2008 del 2 de diciembre sobre derechos y deberes de los alumnos de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco'*, junto con varias guías y protocolos oficiales para el trato de conductas de este tipo, además de artículos de prensa, páginas de Internet y numerosos libros relacionados con el tema de conductas nocivas y perjudiciales a la convivencia.

Todos los libros referenciados en la Bibliografía han sido consultados físicamente en la Biblioteca Central de la Universidad del País Vasco en San Sebastián.

5.2 Metodología

Para desarrollar el presente Trabajo Fin de Máster se ha empleado una metodología fundamentalmente cualitativa-deductiva, haciendo uso de las fuentes bibliográficas detalladas al final de este trabajo. La metodología se puede dividir en las siguientes fases:

Fase 1. Búsqueda de información.

Una vez delimitados los objetivos de este TFM, se ha buscado información y datos estadísticos sobre la realidad en las aulas españolas y, más concretamente, en las aulas vascas en cuanto a conductas violentas que perjudican gravemente la convivencia. Se han consultado fuentes de autores reconocidos, informes oficiales publicados, así como también la prensa nacional y local.

Posteriormente, se ha examinado también la legislación y normativas vigentes que han sido elaboradas por el Gobierno Vasco para el trato de conductas

inaceptables y nocivas.

Fase 2. Desarrollo de Entrevistas

Para entender mejor, poder analizar la realidad de la situación, y obtener una visión más completa de todo este tema, se han realizado varias entrevistas a personas implicadas directamente en el desarrollo, estudio o la aplicación de las normativas y protocolos existentes en esta Comunidad Autónoma para abordar temas de disciplina. Las entrevistas fueron realizadas a:

- Doña Arantza Laka, Inspectora del Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco
- Don Carlos Díaz-Aguado, abogado y profesor de la Universidad del País Vasco considerado especialista en los contenidos del Decreto 201/2008 del 2 de diciembre
- Doña Virginia Carcelén, sub-directora de 'The English School' un centro educativo concertado en San Sebastián
- Don John Phillips, director del 'Colegio San Patricio', otro centro educativo concertado en San Sebastián.

Fase 3. Análisis y Discusión

Se ha analizado toda la información obtenida de las fuentes bibliográficas, contrastando las opiniones de los diferentes autores consultados sobre la situación actual y alcance de problemas de disciplina y violencia en las aulas.

Posteriormente se ha analizado la legislación y normativas vigentes, no simplemente estudiándolas en sí, sino averiguando las opiniones de las personas implicadas en su elaboración, estudio e implementación, mediante las entrevistas llevadas a cabo.

Fase 4. Conclusiones

Se ha intentado, al final de este trabajo, llegar a conclusiones razonadas y justificadas con respecto a los objetivos identificados al principio de este estudio.

6. Aportaciones del Trabajo

Cualquier profesor recién titulado necesita ser consciente de la realidad que se vive en los centros educativos en cuanto a problemas graves de disciplina y violencia escolar, una realidad no reflejada fidedignamente por los artículos alarmistas que aparecen en la prensa. También debe saber qué protocolos y procedimientos oficiales existen para abordar estos problemas y guiar a los profesionales que trabajan en los centros.

Existen numerosos estudios sobre temas como el *‘maltrato entre iguales’* y *‘el acoso’*. En el presente TFM, nos hemos propuesto investigar la incidencia y el alcance de la violencia escolar y de las conductas que perjudican gravemente la convivencia en los centros educativos vascos para determinar si los colegios de esta comunidad autónoma realmente se están convirtiendo en sitios *‘peligrosos’* donde reina el miedo entre los alumnos como quiere hacer creer la prensa, o son sitios donde la gran mayoría de los alumnos acuden si miedo a recibir una educación.

Además, al haberse detectado incertidumbre por parte de los centros en cómo abordar episodios de este tipo, se propone descubrir también las razones, examinando la legislación y protocolos oficiales que existen y que están al alcance de todos los miembros de la comunidad educativa, y entrevistando a personas implicadas en su desarrollo e implementación.

Lo que pretende esta investigación es que sirva de ayuda a los nuevos docentes en el País Vasco a entender mejor la importancia de los problemas de disciplina que afectan seriamente a la convivencia en las aulas, a saber qué legislación y normativa existen para abordar estos problemas, y a apreciar las limitaciones de esta legislación y normativa oficiales.

7. DESARROLLO, RESULTADOS Y DISCUSIONES DEL TFM

7.1 La Situación Actual

El objetivo de este primer sub-apartado es intentar examinar la situación actual en los centros educativos, y más concretamente en los del País Vasco, con respecto a la existencia y alcance de conductas muy graves o comportamientos totalmente inaceptables como el maltrato entre iguales y la violencia física; posteriormente se verá que son denominadas en la Legislación correspondiente como “*Conductas que Perjudican Gravemente la Convivencia*”. (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 32).

Noticias sobre episodios de este tipo de conducta en nuestros colegios aparecen cada vez con más frecuencia en la prensa local y nacional, y los medios de comunicación tienden a inclinarse hacia un estado de alarma, así señala Javier Esperanza, Profesor de Secundaria y Secretaria de Política Educativa y Estudios de la Federación de Enseñanza de Comisiones Obreras (FE.CC.OO) : “Los medios de comunicación reflejan con mucha frecuencia situaciones de violencia en los centros' y suelen adquirir 'tintes dramáticos” (Esperanza, 2001: 11).

Pero nos preguntamos,

¿Cuál es la realidad en nuestras aulas? ¿Realmente hay tantos problemas serios en los centros educativos, o son casos aislados que no afectan a la mayoría de los alumnos?

Al empezar a investigar el tema, la dificultad de llegar a conclusiones fiables se hace evidente enseguida, debido no solamente a la falta de información fidedigna sino también al hecho de que, como se verá ahora, los expertos que publican sobre estos temas no parecen estar de acuerdo.

En su libro '*Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos*', la autora Isabel Fernández afirma que el 20% de los alumnos españoles han estado en algún sentido involucrados en una situación de violencia (Fernández, 2005: 11). Señala también que en una encuesta realizada a cabo entre 18.000 profesores en Madrid, el

72% por ciento consideró que la disciplina escolar es un problema grave (Fernández, 2005: 11). Por lo tanto, parece evidente que existen problemas serios en los centros. Sin embargo, la importancia de considerar estas estadísticas en su contexto queda claro cuando la misma autora afirma que: ().. “en comparación con otros países de nuestro entorno gozamos todavía de una aceptable *salud escolar*” (Fernández, 2005: 7). Para esta autora, y catedrática de instituto de educación secundaria, mientras existen problemas graves en los centros educativos españoles que hay que abordar, tampoco son más extendidos que los que ocurren en los centros educativos de nuestros países vecinos – y por lo tanto la situación en España no está tan alarmante.

No obstante, el optimismo relativo de Dña Fernández (2005) y la validez de las estadísticas que presenta no están apoyados por la investigación de otros expertos en el mismo campo: En su *libro ‘Acoso y Violencia en España. Informe Cisneros X’* Oñate y Piñuel (2007) afirman que, según su estudio realizado a cabo entre 25000 niños de toda España entre 8 y 18 años en el año 2006, “de cada cien escolares, 44 refieren haber sido víctimas de comportamientos de violencia escolar por sus compañeros, al menos puntualmente”.

Para estos dos autores, también considerados expertos en este campo, los problemas serios de conducta y disciplina en los centros educativos españoles son aún más graves de lo que nos harían creer: “el acoso escolar no es una realidad menor y marginal que muchos han intentado esforzadamente presentar” (Oñate y Piñuel I., 2007: prefacio).

Según Oñate y Piñuel (2007: 36), se ha intentado minimizar la situación en cuanto a problemas graves de este tipo en las aulas “(...) durante demasiado tiempo, a veces por ignorancia, otras por el puro interés político de enviar un mensaje falsamente tranquilizador a las familias y a los responsables educativos”. Es más, estos autores afirman que los estudios realizados a cabo en España sobre temas como la violencia escolar o la disrupción “han sido escasos con metodologías poco correctas y sesgos investigadores”.

En cuanto al acoso escolar y existencia de violencia en las aulas españolas, Oñate y Piñuel (2007) muestran un cuadro muy negro. Los resultados de su investigación apuntan:

“(...)hacia la existencia de un panorama educativo desolador para muchísimos niños y niñas que no obtienen la necesaria protección frente a la violencia y el acoso escolar que sufren debido a que muchos educadores, padres y autoridades les restan importancia” (p. 172).

Además, en otro de sus estudios sobre ‘*Violencia contra profesores*’ en la comunidad de Madrid, el 24 % del total de profesores encuestados reconocieron haber sido “víctimas directas de actos de violencia física o verbal en sus centros educativos por parte de alumnos y padres de alumnos” (Oñate, Piñuel, 2007: 83).

Los resultados de los estudios Cisneros no son muy satisfactorios, y al igual otros estudios reflejan datos también muy preocupantes. Moreno (2006:13), en su libro *La Disrupción en las Aulas. Problemas y Soluciones*, señala que en un informe sobre la violencia escolar del Defensor del Pueblo del año 2000 “el 60% de los alumnos de la ESO dicen sentir miedo casi todos los días, siendo algunos compañeros la causa mayor de su miedo en la escuela”. Por lo tanto, la sensación que dan estos especialistas es que la situación en los centros educativos españoles respecto a problemas de disrupción escolar, maltrato entre iguales y violencia es realmente alarmante, no coincidiendo con la opinión de Fernández (2005).

Por otro lado Oñederra (2007), en su tesis doctoral sobre el maltrato entre iguales o ‘bullying’, llega a conclusiones muy parecidas a las de Fernández (2005) en cuanto a la realidad en los centros educativos españoles en comparación con otros países europeos: “Comparada con la de otros países, la incidencia de casos de los distintos tipos de maltrato es relativamente baja” (p. 134).

Sin embargo, como se ha comentado previamente en la introducción, en el presente TFM analizaremos específicamente la situación en el País Vasco, siendo esta comunidad nuestro objeto bajo estudio.

En cuanto a lo que se ha podido averiguar de acuerdo a la prensa local, los hechos tampoco son muy tranquilizadores. Según un artículo en el *Diario Vasco* (versión digital) de Gipuzkoa, Euskadi es “la segunda comunidad con más casos de ‘bullying’ o acoso escolar tras Valencia” (Peñalba, 2009). Este artículo revela que la Asociación ACAE recibió durante el 2009 117 denuncias de las cuales el 20%

procedían de Euskadi. El mismo artículo online también hace referencia a casos extremos que se han producido en esta Comunidad Autónoma y los cuales han recibido mucha publicidad, como el de una niña de 13 años que tiene que ir a la Ikastola (centro educativo donde se imparte la enseñanza en euskera) escoltada por la Ertzaintza, o el caso trágico de Jokin Zeberio, un niño de 14 años de Hondarribia, quien se suicidó tras meses de acoso por sus compañeros de clase. Según este diario digital, en esta comunidad autónoma el acoso escolar es considerado como algo tan serio que el Gobierno Vasco ha decidido abrir una página web en Internet (www.ikasle.net) que ofrece asesoramiento a alumnos víctimas de este tipo de conducta.

En cuanto a otras conductas que perjudican gravemente la convivencia, Fernández Vallejo (2009) en el *Correo de Vizcaya (versión digital)*, constata que: “durante el curso 2008-2009 cincuenta docentes vascos denunciaron agresiones físicas y psíquicas”, confirmando la existencia de casos de agresiones a profesionales de los centros, y ya no solamente entre alumnos. Según este artículo, los profesores afectados “pidieron ayuda a los servicios del Defensor del Profesor del sindicato ANPE y en la unidad de Apoyo al Docente Acosado de UGT, tras haber sido víctimas de la violencia de alumnos o sus familias”.

Sin embargo, mientras estas cifras confirman la existencia de conductas violentas tan nocivas e inaceptables en Euskadi, los datos reflejados en artículos publicados en la prensa solamente dan una visión parcial de la situación en las aulas. Mientras buscan llamar la atención de los casos más preocupantes, no dan una visión global de la situación en cuanto a la frecuencia y el alcance de estas conductas que perjudican la convivencia en los centros educativos vascos y tampoco consideran las estadísticas citadas en su contexto.

Aun cuando Euskadi ha sido la segunda comunidad con más casos de ‘bullying’ según la asociación ACAE, en realidad solo se ha recibido 23 llamadas de esta comunidad en un año entero; ni se menciona cuantas llamadas se ha recibido de las otras comunidades autónomas. Es más, *¿cuántas otras comunidades han abierto su propia página web en Internet ofreciendo asesoramiento y ayuda ante el acoso escolar?* Seguramente Euskadi no será la única.

Por lo tanto, para intentar obtener una visión más completa y fidedigna de la

situación en las aulas vascas en cuanto a las conductas violentas, también se ha indagado en estudios oficiales y fiables para contrarrestar lo que aparece en la prensa: La investigación de ISEI-IVEI (2009), *‘El maltrato entre iguales en Euskadi. Investigación 2009’*, suministra una imagen mucho más equilibrada del alcance de este tipo de conductas en los colegios de esta comunidad autónoma. Este estudio, que anteriormente se había llevado a cabo en el 2005 y el 2008 a petición de la Comisión de Educación del Parlamento Vasco, se llevó mediante un cuestionario que se repartió a 3123 alumnos en 80 centros educativos vascos para examinar a fondo la existencia y frecuencia de los siguientes tipos de maltrato: “el maltrato verbal, la exclusión social, el maltrato físico, el Cyberbullying (o acoso llevado a cabo mediante las nuevas tecnologías) y el acoso sexual” (ISEI-IVEI, 2009:8). El estudio confirma la existencia de todos estos tipos de maltrato entre el alumnado, y también suministra estadísticas fiables sobre su frecuencia y alcance que hacen un cuadro bastante menos alarmante de la situación actual.

Lo más importante de sus descubrimientos es que: “La mayor parte del alumnado de Educación Primaria y Educación Obligatoria dice no sufrir maltrato de sus compañeros y tiene experiencias positivas en su proceso de escolarización” (ISEI-IVEI, 2009: 82). A pesar de incidencias alarmantes como las descritas anteriormente, en general la gran mayoría de los alumnos vascos no sufren problemas de este tipo en los colegios. Aunque los indicios de maltrato habían incrementado en el 2009 en relación al 2008, son inferiores a los del 2005 y por lo tanto tampoco hay pruebas de que el comportamiento de los alumnos en nuestros centros educativos se está empeorando.

Menos de un doce por ciento de los alumnos dicen haber sido víctimas de algún tipo de maltrato, y el tipo de agresión más frecuente es el maltrato verbal, menos de un tres por ciento de los alumnos de ESO dice haber sido víctima del maltrato físico y solo uno por ciento del alumnado dice haber sido víctima del acoso sexual (ISEI-IVEI, 2009: 24). Es más, la única conducta que ha aumentado significativamente es la de los robos entre alumnos. Solo un dos coma cinco por ciento de los alumnos vascos afirman tener miedo a acudir al colegio y más de la mitad (50,7%) de ellos dicen que su miedo es provocado por el trabajo de clase y no por el maltrato o acoso de sus compañeros (ISEI-IVEI, 2009: 65).

Estos hechos esperanzadores son respaldados también por los resultados de

otra investigación parecida realizada por el *Ararteko*, o *Defensoría del Pueblo Vasco*. En 2005-2006 se organizó un estudio entre 80 centros de educación secundaria titulado *Convivencia y Conflictos en la Educación Secundaria*, que se llevó a cabo mediante cuestionarios, entrevistas y grupos de discusión con alumnos, profesores y padres y que llegó a conclusiones muy parecidas. Las conclusiones más importantes fueron Lukas (2006):

(...) todos los componentes de nuestra comunidad educativa (alumnado, profesorado, familias...) se muestran razonablemente satisfechos del clima escolar que perciben en sus propios centros y 93,4% de los padres se muestra muy satisfecho de que su hijo o hija estudie en el centro en el que está también (p. 31).

En otro estudio llevado a cabo entre 3123 alumnos de Educación Secundaria Obligatoria en el País Vasco por José Antonio Oñederra (2007), durante el curso 2004-2005 como parte de su tesis doctoral sobre las conductas violentas en las escuelas de esta comunidad autónoma, los resultados obtenidos también llevaron a conclusiones muy parecidas: “(...) el ambiente general y las relaciones humanas en la escuela son mayoritariamente positivos” (p. 472).

Además, según Oñederra: “(...) la incidencia de las conductas de acoso escolar entre iguales en la CAPV es similar a la de España” (p. 473). Según los resultados de esta investigación en concreto, no existen diferencias significativas entre esta comunidad autónoma y el resto del estado español en cuanto a la existencia y alcance de conductas violentas.

Por lo tanto, parece ser que en general las aulas vascas de Educación Secundaria Obligatoria siguen siendo sitios donde la mayoría de los alumnos acuden sin miedo a recibir su educación. Según los estudios realizados, la gran mayoría de los alumnos no sufren maltrato ni físico ni verbal por parte de sus compañeros y cursan sus estudios sin mayores problemas.

Sin embargo, es innegable también que casos de conductas graves y perjudiciales a la convivencia existen y, que a pesar de no ser muy comunes, afectan al proceso educativo y a las vidas de los que están implicados. El estudio del *Ararteko* también reconoce que “existe un número nada despreciable de alumnos y

alumnas que son objeto de acoso” y, quizás más preocupante todavía, que “Las agresiones de estudiantes a docentes, si bien siguen siendo poco frecuentes, han aumentado lo suficiente como para convertirse en un problema importante en algunos centros” (Lukas, 2006: 34).

Quizás el problema más evidente que provocan las conductas nocivas, agresivas o hasta violentas en las aulas y los centros educativos es que el proceso de aprendizaje se ve perjudicado, es decir, que la razón por la cual los alumnos acuden, aunque sea obligatoriamente, a los centros educativos diariamente (para aprender) se ve afectada negativamente por el comportamiento nocivo de algunos estudiantes. Cuánto más grave o extrema sea la conducta, más se verá afectado el proceso de aprendizaje.

Es más, no solo sufren los alumnos de un centro educativo: “La disrupción figura como el segundo problema que afecta al profesorado, especialmente de la ESO hasta el punto de constituir una de las causas más importantes del llamado *malestar docente*” (Esperanza, 2001: 13). Es decir, que el sufrimiento causado por la mala conducta de uno o varios alumnos no simplemente afecta a sus compañeros, sino a sus profesores también, a los cuales a veces hasta va dirigida. Tal comportamiento no solamente les impide a los profesores impartir bien sus clases, sino que aumenta el estrés de lo que es, en sí, un trabajo muy exigente.

Cuando el nivel de seriedad de la conducta de un alumno/una alumna o grupo de alumnos es tal que se podría considerar 'grave', y que realmente perjudica la convivencia, parece fundamental que los profesionales que trabajan en nuestros centros sepan exactamente cómo actuar para tratar el tema, y qué medidas deben tomar. Pero *¿realmente cómo deben actuar los centros en estas situaciones? Y ¿Qué normas y procedimientos oficiales se han establecido para tratar la disrupción en los colegios vascos?* En el siguiente sub-apartado se verá qué procedimientos y protocolos existen para abordar estos tipos de problemas empezando por el análisis de la legislación vigente.

7.2 - La Legislación Vigente en el País Vasco

En este segundo sub-apartado se analizarán los procedimientos y protocolos oficiales establecidos, a los que los centros educativos deben ajustarse en el tratamiento de conductas consideradas inaceptables. Con este fin, se estudiará la

legislación correspondiente sobre este tema, recogida en el *Decreto 201/2008, del 2 de diciembre, sobre derechos y deberes de los alumnos y alumnas de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco*, y la guía oficial elaborada para acompañar esta legislación: *Guía para la Aplicación del Decreto sobre Derechos y Deberes de los Alumnos y Alumnas de los Centros Docentes No Universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco* (Departamento de Educación, Universidades e Investigación, Inspección de Educación: 2008/2009).

Se investigarán, además, dos guías publicadas por el Departamento de Educación del Gobierno Vasco con anterioridad al decreto, para el tratamiento específico de dos conductas consideradas especialmente graves: *Guía de Actuación en los Centros Educativos Ante el Maltrato Entre Iguales*, y *Guía de Actuación en Casos de Agresión al Personal de los Centros Educativos Público'* (Departamento de Educación, Universidades e Investigación: 2007).

Para una mejor comprensión del decreto, de los protocolos y de los procedimientos oficiales establecidos, se ha conseguido realizar una entrevista a Doña Arantza Laka (Inspectora de Educación de la Unidad Territorial de Inspección de Gipuzkoa). Esta experta oficial en asuntos educativos, y ex-directora de un colegio de San Sebastián, ha concedido el desarrollo de dicha entrevista el 24 de Noviembre 2011 en San Sebastián.

7.2.1. La Legislación Vigente

El Decreto 201/2008 de 2 de diciembre fue elaborado por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco para establecer no solamente los derechos y deberes de los alumnos en los centros educativos, sino también para definir lo que se llaman *conductas que deben ser corregidas* y dar pautas a seguir por los colegios sobre cómo abordar comportamientos indeseables de este tipo. La inspectora Laka, durante la entrevista llevada a cabo, explicó que en la elaboración de este decreto participaron muchos inspectores del Departamento de Educación para acordar exactamente cómo los centros deberían actuar para 'corregir' conductas inaceptables y nocivas para la convivencia. Según la inspectora Laka, a pesar de la existencia del decreto anterior al actual (160/1994, de 19 de abril), los colegios vascos básicamente se guiaban según sus propios reglamentos

internos, y cada uno abordaba los problemas que afectaban a la convivencia de manera individual. El Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco señaló la necesidad de unificar de alguna manera las normas a seguir en cuanto a la 'corrección' de las conductas de los alumnos en los centros educativos y clarificar lo que se considera aceptable o no.

Otro aspecto importante del decreto para los centros subrayado por la inspectora Laka, es que intenta 'proteger' a los colegios de alguna forma, estableciendo un marco legal a seguir en la corrección de conductas considerados inaceptables y nocivas para la convivencia, ya que las medidas que pueda tomar un centro son recurribles legalmente por los padres o representantes legales del alumno supuestamente agresor. Por esta razón, el decreto ha sido diseñado con la intención de ofrecer procedimientos oficiales que, si fuesen aplicados correctamente por los centros, les ampararían ante esta eventualidad.

La inspectora Laka explicó también que la guía que acompaña al decreto, *Guía para la Aplicación del Decreto sobre Derechos y Deberes de los Alumnos y Alumnos de los Centros Docentes No Universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco* (Departamento de Educación, Universidades e Investigación, Inspección de Educación: 2009), ha sido igualmente diseñada con la colaboración de los inspectores del Departamento de Educación para simplificar los contenidos y implicaciones de la legislación del 2 de diciembre y facilitar su implementación en la labor diario de los centros públicos y concertados, y en sus RRI individuales. Esta guía, elaborada para facilitar la implementación de los contenidos del decreto en los RRI, intenta explicar en términos más claros los derechos y deberes de los alumnos, y detalla la clasificación de las conductas que se consideran inaceptables en un centro educativo y las medidas correctoras que se deben adoptar. De esa forma se ofrece a los colegios un tipo de 'manual' sobre cómo aplicar lo estipulado en el decreto de forma adecuada.

En el decreto 201/2008 del 2 de diciembre se divide los tipos de conducta inaceptables y que deben ser corregidas en 3 categorías según su nivel de 'gravedad':

- i) *Conductas Inadecuadas*
- ii) *Conductas Contrarias a la Convivencia*
- iii) *Conductas que Perjudican Gravemente la Convivencia.*

Se enumeran ejemplos del tipo de conducta que pertenece a cada categoría y se proponen las medidas correctoras que los centros deben aplicar, las cuales son explicados detalladamente posteriormente.

Por ejemplo: el primer apartado sobre “*Conductas Inadecuadas*” incluye comportamientos como:

“Faltas injustificadas de puntualidad o asistencia, simple desobediencia a los profesores, las actitudes, gestos o palabras desconsideradas contra los miembros de la comunidad educativa, mentir o dar información falsa al personal del centro docente cuando no perjudique a ninguna persona de la comunidad educativa, y utilizar intencionadamente las pertenencias de compañeros o compañeras contra su voluntad” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 30).

La siguiente categoría, “*Conductas Contrarias a la Convivencia*”, engloba conductas consideradas un poco más serias, como;

“Actos de desobediencia a los órganos unipersonales de gobierno de los centros” (el director/la directora), “las expresiones de amenaza, o insulto contra los compañeros o compañeras, sustraer modelos de examen o copias de las respuestas, así como difundirlos, venderlos o comprarlos, alterar los boletines de notas o cualquier otro documento o notificación a los padres, madres o representantes legales, y no respetar el derecho de otros al honor, la intimidad y la propia imagen utilizando medios de grabación sin su consentimiento” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 31).

Al estudiar estos ejemplos de conductas inaceptables, y las medidas propuestas para su corrección, como por ejemplo “*Reflexión sobre la conducta contraria a la convivencia*” y “*Reconocimiento antes las personas que hayan podido resultar perjudicadas, de la inadecuación de la conducta*” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 34), queda claro que el enfoque que ha tomado el Departamento de Educación hacia la indisciplina es un enfoque 'positivo', es decir, que en vez de castigar a los alumnos/ las alumnas, se quiere incentivar una 'cultura de reflexión', donde los 'infractores' se paren a pensar sobre sus propios

actos, y se reconcilien con sus ‘víctimas’, algo claramente señalado en la introducción al Decreto: “(...) se prioriza la solución de los conflictos de convivencia mediante los mecanismos de conciliación y reparación por la mayor eficacia formativa del reconocimiento de lo inadecuado de su conducta por parte del infractor o infractora” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: introducción).

Hasta la terminología empleada ha sido modificada para reflejar este nuevo enfoque: “Se sustituye el término sanción, utilizado en el anterior Decreto, por el de corrección o medida correctora” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: introducción). Durante la entrevista con la inspectora Laka, se confirmó este *espíritu corrector y reconciliador* adoptado por las partes implicadas en la elaboración de este decreto y la responsabilidad de los centros de fomentar la convivencia entre sus estudiantes. Tal y como se especifica en la introducción a la guía que acompaña esta legislación, los centros deben estar “comprometidos en la tarea de sensibilizar en torno a los valores propios de la convivencia y las conductas que pueden perturbarla” (Departamento de Educación, Universidades e Investigación, Inspección de Educación, 2009: 3).

Para *Conductas Contrarias a la Convivencia*, consideradas más serias que las de la primera categoría, también se propone medidas supuestamente más severas como: la “suspensión del derecho a participar en actividades extra-escolares o utilizar el servicio de comedor o transporte escolar” hasta el final del trimestre, o el “cambio de grupo o clase del alumno o alumna, con carácter temporal o definitivo” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 35). Además, se puede tomar la decisión de suspender a un alumno/una alumna para que no puedan asistir a clase por lo menos hasta que se celebre una entrevista con sus padres (algo que debe tener lugar en un máximo de 3 días).

Sin embargo, es la última categoría de conductas y medidas correctoras detalladas la que tiene mayor interés para este trabajo, visto que es donde se tratan de las conductas consideradas más *graves*. Como se ha visto anteriormente, el Decreto se refiere a estos tipos de comportamiento como *Conductas que Perjudican Gravemente la Convivencia* y se detalla actos como: “La negativa a cumplir las medidas correctoras impuestas”, es decir, que el alumno/la alumna se niega a hacer caso a las medidas impuestas por otras conductas menos serias, “utilizar insultos que impliquen o expresen discriminación” (por raza, sexo, orientación sexual), “el

acoso sexista, la agresión física o psicológica contra cualquier miembro de la comunidad educativa” (incluyendo profesores), “causar intencionadamente desperfectos en instalaciones o bienes pertenecientes al centro docente, a su personal y a otros alumnos y alumnas”, y otras actos y conductas graves hasta “Cualquier acto cometido conscientemente que constituiría delito o falta penal”. (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 32). Este tipo de conductas son las que tienen los efectos más nocivos sobre la convivencia en un centro, y las que afectan más seriamente a los alumnos y alumnas implicados, sus profesores y a todas las personas de una Comunidad Educativa. Como en las otras dos secciones, el Decreto (y su guía) no solamente define estos tipos de conducta, sino que proponen medidas correctoras que se deben aplicar también.

Para la *corrección de las conductas que perjudican gravemente la convivencia* es el director de un centro quien aplicará las medidas necesarias para la corrección y no un profesor o tutor, igual que con las *conductas contrarias a la convivencia* pero a diferencia de *conductas inadecuadas*. El mero hecho de que ya no le toca al profesor o tutor, sino que interviene el director/la directora, refleja la seriedad de estas conductas que deben ser corregidas. Anteriormente a este Decreto, “La competencia para imponer las medidas disciplinarias por faltas graves y muy graves correspondía al Órgano Máximo de Representación o Consejo Escolar” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: introducción).

Sin embargo, a pesar de que en esta última categoría se tratan de conductas consideradas más serias o nocivas, en cuanto a las medidas propuestas para su corrección aparecen una vez más acciones como:

“Realización (...) de trabajos educativos, o de tareas que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades del centro docente o (...) a la reparación de los daños materiales causados, durante un periodo que no podrá exceder de seis meses” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 36), siguiendo la línea positiva establecida en las dos categorías anteriores.

La repetición de las medidas detalladas en las categorías mencionadas anteriormente es prueba adicional de que lo que busca el Decreto es un enfoque positivo de re-educación y reconciliación de los alumnos implicados en estos casos a pesar de la gravedad de estas conductas, de acuerdo con lo comentado con la

inspectora Laka.

Hay otras medidas supuestamente más severas, como “suspender el derecho de un alumno/una alumna de asistir a clase entre 3 y 20 días”, y “suspender el derecho a participar en actividades escolares o a utilizar el servicio de transporte escolar hasta el final del año académico” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 36). Además, en caso de que no fuera la primera vez que el alumno/la alumna haya demostrado una conducta que perjudica gravemente la convivencia, también existe la posibilidad de pedir el traslado de su matrícula a otro centro docente al delegado o delegada Territorial de Educación. Sin embargo, según la guía, el centro en sí (o el director/la directora del centro) no tiene el derecho a expulsar permanentemente a un alumno o una alumna a pesar de haber demostrado conductas tan perjudiciales para la convivencia como el racismo, la agresión física, la causa intencional de desperfectos en las instalaciones del centro y varios otros comportamientos tan desagradables.

Según lo explicado, el director/ directora solamente puede recomendar al Departamento de Educación el traslado del alumno problemático a otro centro, y no sin consultar previamente con el Inspector de Educación, quien debe preparar un informe. Si el inspector o el delegado de Educación decide no apoyar el deseo del centro de trasladar la matrícula del alumno/ alumna en cuestión, el colegio no tiene ninguna opción y debe aceptar la presencia de dicho alumno entre su comunidad escolar. (Departamento de Educación, Universidades e Investigación, Inspección de Educación, 2009: 12).

Durante la entrevista concedida, la inspectora Laka constató que generalmente los inspectores de la Unidad Territorial de Inspección nunca están a favor del cambio de centro de un alumno, y que es la responsabilidad de un centro trabajar con él o ella para corregir su conducta y no simplemente 'trasladar el problema' a otro colegio.

7.2.2 Normativas Adicionales

Anteriormente a la publicación del Decreto del 2 de diciembre, Inspección Educativa del Departamento de Educación del Gobierno Vasco también había publicado en el año 2007 otras dos guías para el tratamiento específico de conductas

ahora cualificadas como *perjudiciales a la convivencia*: *Guía de Actuación en los Centros Educativos Ante el Maltrato Entre Iguales*, y *Guía de Actuación en Casos de Agresión al Personal de los Centros Educativos Públicos* para suministrar pautas de actuación para los centros en casos de estos tipos de conducta tan serios.

En cuanto a la guía sobre el *Maltrato entre Iguales*, la seriedad de las consecuencias de este tipo de maltrato está señalada en su introducción, que hace referencia al hecho de que el maltrato puede tener consecuencias psicológicas no solo a corto y mediano sino a largo plazo para el alumno o alumna afectado, y el objeto de la guía es que “el profesorado sepa actuar en los posibles casos de maltrato escolar ... de forma inmediata y decidida tanto con el alumnado implicado (víctimas, agresores y espectadores) como con sus familias” (Inspección Educativa, 2007a: 13).

Al igual que con el enfoque adoptado en el Decreto del 2 de diciembre, esta guía también pone énfasis en fomentar la “reflexión y reconocimiento del daño causado” por parte del alumno o alumna agresora en caso de este tipo de conducta y de “trabajar la empatía y el razonamiento moral” (Inspección Educativa, 2007a: 18). En el anexo 1, se detalla un protocolo práctico de actuación que puede ser implementado por los centros, se proponen medidas provisionales para garantizar la seguridad del alumno o alumna agredida en caso de que sea necesario, y se promueve la elaboración de un detallado *Plan de Actuación* por parte del centro, para lo cual se sugiere la solicitud de ayuda a Inspección Educativa por parte del Centro y la formación de un equipo interno de trabajo para llevarlo a cabo.

Las actividades sugeridas para su inclusión en el *Plan de Actuación* siguen el enfoque positivo adoptado en el Decreto, por ejemplo: mejorar la autoestima de la presunta víctima y entrenamiento en “*conductas de autoprotección y asertividad*” (Inspección Educativa, 2007a: 19), igual que las actuaciones propuestas para llevar a cabo con el alumno agresor: “*Reflexión y reconocimiento del daño causado*” y “*Programas de autocontrol de agresividad*” (Inspección Educativa, 2007a: 19). Cualquier medida aplicada tiene que tener una *orientación educativa*, aunque curiosamente en esta guía no hay ni mención de la posible propuesta de cambio de centro docente por la dirección.

En cuanto a la otra publicación, *Guía de Actuación en Casos de Agresión al Personal de los Centros Educativos Públicos*, quizás debido a la seriedad de este tipo

de conducta, se empieza por hablar de tolerancia cero, como si se iba a adoptar un enfoque muy duro: “(...) la apuesta a favor de la TOLERANCIA CERO ante cualquier tipo de conducta violenta en nuestros centros escolares...” (Inspección Educativa, 2007b: 7). Sin embargo, un examen de sus contenidos revela una vez más el énfasis que se hace, está claramente no en sancionar al alumno agresor con la toma de medidas severas sino en la reflexión y la reconciliación. Por ejemplo, ante una situación de ese tipo donde parece ser que el alumno/a está a punto de agredir físicamente a un profesor, que para el profesional implicado tiene que ser no solamente muy estresante sino aterrador, la guía instruye que: “en la medida que las circunstancias lo permitan, se advertirá al agresor/a de lo inadecuado de su comportamiento y de las consecuencias que su proceder le puede acarrear” (Inspección Educativa, 2007b: 17). Solamente “en el último extremo responderá exclusivamente mediante el empleo de medios de legítimo defensa y solicitará ayuda” (Inspección Educativa, 2007b: 17).

Hasta el último instante la guía propone darle al agresor/a la oportunidad de reflexionar sobre sus actos aún cuando existe la posibilidad de que golpee a un docente. La guía solamente sugiere que se avise a la Ertzaintza (Policía Vasca) si “a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia o agresión persista o si se hubiese producido una agresión de suficiente entidad” (Inspección Educativa, 2007b: 17).

Se enfatiza la importancia de la formación de los profesionales que trabajan en los centros para que estén mejor preparados para identificar y evitar situaciones de este tipo. Se propone la realización de talleres para trabajar temas como *la asertividad, la escucha activa y técnicas y habilidades de negociación* (Inspección Educativa, 2007b: 12) para que los docentes sepan cómo actuar en estos casos, y destaca la importancia para un Centro de elaborar un *Plan de Coordinación y Comunicación* que sea muy detallado y que explique cómo se debe actuar en casos de este tipo, de la forma más rápida y eficaz posible.

Incluye también un *Protocolo de Actuación* muy detallado (ver Anexos 2) que los centros pueden seguir. Sin embargo, la sección sobre medidas a tomar contra el agresor es muy escueta, y su línea general consiste en valorar el tipo de agresión sufrida con vistas a “*moderar las pautas de actuación*” (Inspección Educativa, 2007b: 17). Contiene también una explicación de los aspectos jurídicos

de casos de agresión contra un profesional de un Centro que intenta orientar a los profesionales y los directores de como deben proceder.

Por lo tanto, para resumir, en cuanto a directrices y procedimientos oficiales para orientar a los centros a abordar conductas consideradas inaceptables existe hasta un Decreto - el *Decreto 201/2008, del 2 de diciembre* - acompañado por una guía correspondiente para ayudar con la implementación de sus contenidos. Las dos publicaciones explican detalladamente los tipos de conducta considerados nocivos a la convivencia en los centros educativos del País Vasco, se categorizan según su seriedad y hasta proponen las medidas correctoras que los colegios deben aplicar para su corrección. En adición, hay otras dos guías, publicadas con anterioridad al decreto, específicamente para orientar a los centros en el trato de dos conductas tan serias y perjudiciales a la convivencia como el maltrato entre iguales y agresiones al personal de los centros educativos.

Desafortunadamente, como se verá en el siguiente apartado, a pesar de la elaboración de estas publicaciones oficiales para guiar a los centros existe todavía mucha de la inseguridad respecto a cómo actuar en la corrección de las conductas más nocivas a la convivencia y violentas. Tal es así, que Erkide-Irakaskuntza (Federación de Cooperativas de Trabajo Asociado, Enseñanza y Crédito de Euskadi), a la cual pertenecen muchos centros estatales y concertados en el País Vasco, ha recurrido a un experto legal.

7.3 Incertidumbre Ante La Nueva Legislación y La Necesidad De Apoyo Adicional

En este apartado se verá que la publicación del decreto del 2 de diciembre, cuyo objetivo era clarificar no solamente los derechos y deberes de los alumnos en los centros educativos sino también las conductas consideradas inaceptables y los procedimientos a seguir en su corrección, ha dado lugar a mucha inseguridad y confusión entre los profesionales que trabajan en los colegios en cuanto a como abordar episodios de indisciplina correctamente.

Para comprender mejor estas situaciones de inseguridad, se ha conseguido hablar con los directores de dos colegios de San Sebastián: Virginia Carcelén, sub-directora de 'The English School' y John Phillips, director del 'Colegio San Patricio'. Estos dos profesionales de centros educativos concertados en esta ciudad

gipuzkoana, tuvieron la amabilidad de conceder varias entrevistas y explicar las dificultades que han encontrado con la implementación de los contenidos de esa nueva legislación.

El decreto es, por naturaleza, un documento legal y aquí yace parte del problema. Según Virginia Carcelén, la terminología legal empleada para redactar el decreto y su formato complejo (característico de tales publicaciones) lo hace muy difícil de entender y por lo tanto implementar para alguien sin antecedentes legales, una opinión también compartida por John Phillips. Además, las medidas propuestas para la corrección de conductas inaceptables están, según estos dos profesionales, ambiguas y abiertas a interpretación. Por citar solo un ejemplo, para la corrección de *‘conductas inadecuadas’* una de las medidas estipuladas es la: “Realización de actividades de aprendizaje e interiorización de pautas de conducta correctas” (Decreto 201/2008 del 2 de diciembre: artículo 36). Cómo señala Virginia Carcelén, mientras la medida propuesta suena muy bien, Exactamente *¿qué quiere decir? ¿En qué consisten estas actividades de aprendizaje y interiorización? y ¿Cómo sabe el centro si las actividades que organiza para corregir la conducta del alumno son adecuadas o no?*

Otro aspecto señalado por estos dos profesionales que dificulta la aplicación de las medidas estipuladas es la complejidad de aplicarlas correctamente, aún consultando la guía elaborada para acompañar este decreto. Por ejemplo, antes de aplicar las medidas correctoras hay que tener en consideración “todas las circunstancias concurrentes en cada caso” (Departamento de Educación, Universidades e Investigación, Inspección de Educación, 2009: 13). Hay que estudiar no solamente lo que ha hecho el alumno o alumna, sino también hasta qué punto ha afectado a los demás miembros de la comunidad educativa, las circunstancias personales y sociales del alumno o alumna que se ha portado mal y las circunstancias “que hayan concurrido en la realización de los hechos constitutivos de la conducta” (Departamento de Educación, Universidades e Investigación, Inspección de Educación, 2009: 13). Pero *¿Cómo se evalúan los efectos de la conducta del alumno agresor en los demás miembros de la comunidad educativa? ¿Hasta qué punto se les puede medir?*

Otro requisito estipulado que añade a la complejidad de la aplicación adecuada de las medidas correctoras es que hay que garantizar su proporcionalidad,

teniendo en cuenta las conductas que supuestamente disminuyen la responsabilidad y las que la aumentan. Según la guía, “el espontáneo reconocimiento de la conducta objeto de corrección” es un factor que disminuye la responsabilidad del alumno o alumna en cuestión mientras que la existencia de ‘*intencionalidad*’ la aumenta (Departamento de Educación, Universidades e Investigación, Inspección de Educación, 2009: 13). Sin embargo, exactamente ¿cómo se determina la existencia o no de ‘intencionalidad’? es otro aspecto no explicado ni en el decreto ni la guía que la acompaña.

En adición a la aplicación correcta de las medias propuestas, los centros deben tener en cuenta también que las medidas correctoras que se aplican pueden ser suspendidas, atenuadas o anuladas dependiendo de la actitud del alumno agresor:

“Con posterioridad a la resolución del procedimiento el director o directora ... podrá acordar la suspensión condicional de las medidas aplicadas, así como la reducción del tiempo de su cumplimiento e incluso la anulación de las mismas ... previa comprobación de un cambio positivo en la actitud del alumno o alumna” (Departamento de Educación, Universidades e Investigación, Inspección de Educación, 2009: 15).

Deben considerar la posibilidad de utilizar ‘vías alternativas’ para la corrección de conductas, y establecer si las medidas a implementar forman parte de un procedimiento ‘ordinario’ o ‘extraordinario’ de corrección.

Tal es la complejidad de aplicar todo lo estipulado en el decreto del 2 de diciembre correctamente que John Phillips ha reconocido, en el caso del Colegio San Patricio, que en cuanto surgen dudas sobre cómo abordar problemas que perjudican gravemente la convivencia, el centro contacta directamente con su abogado para establecer la forma correcta de proceder y evitar las posibles consecuencias de no haber actuado de una forma adecuada. En el caso de ‘The English School’, Virginia Carcelén admite que cuando surgen episodios de este tipo se recurre directamente al inspector de educación asignado al centro para comprobar que las medidas que van a tomar son las correctas o no, y aun así a veces no se consigue eliminar todas las dudas.

Aparte de las dificultades que los centros educativos han encontrado para entender los contenidos del decreto, otro factor que exacerbó la situación es que tuvieron solamente seis meses desde su publicación para implementar los contenidos en sus propios RRI, adaptándolos a las peculiaridades propias de cada centro individual de forma coherente. Virginia Carcelén ha reconocido que, en aquel momento, la dirección de 'The English School' no se sentía capaz de implementar dichos contenidos de una forma adecuada debido a las dudas considerables que tenía, y no era el único centro que se encontraba en la misma posición.

Debido al alcance de las dudas y preocupaciones de muchos centros educativos en el País Vasco respecto a este tema, *Erkide-Irakaskuntza*, cooperativa a la cual pertenecen muchos centros concertados y estatales de Euskadi, identificó la necesidad de comisionar una jornada especial de trabajo y elaborar una publicación 'no oficial' para ayudar a sus miembros.

Erkide-Irakaskuntza (o *Federación de Cooperativas de Trabajo Asociado, Enseñanza y Crédito de Euskadi* en castellano), se define como: “Una agrupación de Cooperativas de Enseñanza, que se constituye como representativo de los centros de enseñanza de Euskadi con titularidad cooperativa” (Erkide, 2012), y fue creada legalmente en el 2007. El 7 de mayo del 2009, se organizó esta 'Jornada de Trabajo' en la cual tomaron parte 65 profesores que trabajan en los centros cooperativistas pertenecientes a Erkide, cuyo principal objetivo era:

“Constituir un Borrador del R de R I de cada centro cooperativa que facilite su posterior adaptación a las singularidades de cada cooperativa y a los contenidos de su Proyecto Educativo”. (Erkide - Irakaskuntza, 2009, pág. 5) .

Para ayudar al máximo a los profesores que asistieron a dicha jornada, se basó el día en una propuesta de RRI que había confeccionado un abogado y profesor de la UPV (Universidad del País Vasco) Carlos Díaz-Aguado. Evidentemente algo tan complicado necesitaba la pericia de una especialista en el campo legal. La propuesta del señor Díaz-Aguado, que también incluyó una serie de “modelos de comunicación y procedimientos de medidas correctoras adaptados al contenido de la nueva norma” (Erkide -Irakaskuntza, 2009: 5), fue publicado a posteriori como guía para ayudar a los centros con la implementación del Decreto titulado

“Trascendencia del DDD sobre los Reglamentos de Régimen Interior o, en su caso, de Organización y Funcionamiento de los Centros” (Erkide -Irakaskuntza, 2009).

El 22 de febrero de este mismo año, el señor Díaz-Aguado también tuvo la amabilidad de concertar una entrevista para comentar dicha jornada y el contenido de su posterior publicación con el propósito de ayudar con el desarrollo de este trabajo.

Dicha jornada y publicación posterior intentaron explicar claramente los contenidos del decreto, empezando por los derechos y deberes de los alumnos, y luego detallando las diferentes ejemplos de conductas *inadecuadas, contrarias a la convivencia en el centro docente y que perjudican gravemente la convivencia en el centro docente* clarificando las diferencias entre las tres categorías, las medidas correctoras a aplicar y destacando los puntos importantes a tener en cuenta.

Visto que centros como *The English School y El Colegio San Patricio* en San Sebastián se vieron con muchas dificultades para implementar lo estipulado en este Decreto, la ayuda práctica ofrecida por Erkide y el señor Aguado ha sido fundamental. Mientras apoya los esfuerzos del Departamento de Educación, Universidades e Investigación para elaborar un decreto comprensivo y completo, el señor Aguado también reconoce que dicho decreto es, desafortunadamente, demasiado largo y excesivamente complejo para ser utilizado de forma práctica por los centros educativos en la corrección de conductas. Con su explicación y borrador de un RRI, este profesor/abogado consiguió simplificar la tarea y enfatizar los puntos importantes a tener en cuenta en dicho decreto y sus matices.

Por ejemplo: se detalla en el Decreto que para la corrección de conductas *contrarias a la convivencia*, las medidas más severas propuestas solo podrán utilizarse si previamente se ha aplicado, al menos en dos ocasiones anteriores, medidas más ‘suaves’. Sin embargo, en vez de explicarlo de forma fácil de entender, utilizando terminología como 'suave' o 'severa', el Decreto y la guía correspondiente simplemente hablan de las medidas detalladas y las diferencia por sus letras – por ejemplo solo se puede aplicar 1.g), 1.h) y 1.i) si las otras medidas (1.a) a 1.f) ya han sido utilizados. El hecho que las medidas 1.a) a 1.f) se puedan considerar más suaves, no está expuesto expresamente ni en el decreto ni la guía oficial pero la aplicación incorrecta de las medidas podría tener consecuencias negativas para los

centros. El señor Aguado llama la atención sobre este detalle: “(...) se habrán de aplicar, en primer lugar, las medidas menos severas y sólo en caso de reincidencia, se podrá recurrir a las demás, que son más severas” (Erkide -Irakaskuntza, 2009: 25) para clarificar no solo el procedimiento a seguir, sino también el razonamiento que hay detrás para evitar posibles errores de interpretación o malentendidos.

Otro factor importante, tomado en cuenta por Díaz-Aguado, está relacionado con la propuesta de cambio de centro docente (en el caso de conductas que *perjudican gravemente la convivencia del centro docente*), por ejemplo: cuando un centro decide que lo mejor es que el alumno o alumna en cuestión se traslade y termine educación en otro centro. Este documento destaca el hecho de que solo se puede proponer en cuatro situaciones concretas, algo nada claro ni en el Decreto ni en la guía oficial:

- i) “si el alumno o alumna hubiese sido al menos dos veces objeto de corrección por conductas que perjudican gravemente la convivencia” (y no puede haber transcurrido más de 120 días lectivos desde la primera corrección).
- ii) “Cuando la conducta ... implique la creación o mantenimiento de una situación de maltrato entre iguales o acoso sexista”
- iii) “En caso de agresión a un profesor o profesora del centro”.
- iv) “Excepcionalmente, en el caso de agresiones especialmente graves a otros miembros de la comunidad educativa”. (Erkide -Irakaskuntza, 2009: 27).

Subraya el hecho de que la conducta del alumno o alumna en cuestión tiene que ser realmente extrema para poder pedir el traslado de su matrícula a otro centro. Y aún así, en el caso de agresión a otro alumno o miembro de la comunidad educativa tiene que ser *especialmente grave*. Teniendo en cuenta lo comentado en el segundo apartado por la inspectora de educación Arantza Laka, quien explicó durante la entrevista que un cambio de centro de un alumno pedido por un colegio, y no por el alumno en sí o sus padres, es algo muy excepcional y casi nunca permitido por la Unidad Territorial de Inspección, está claro que a pesar de ser incluido en el decreto como una opción posible para los centros en el trato de casos extremos de conducta inaceptable, la posibilidad de que ocurra es prácticamente nula, algo confirmado por las experiencias de Virginia Carcelén y John Phillips.

Esta publicación también pone énfasis especial en el hecho de que un centro

debe dar prioridad a la solución de problemas de conducta mediante conciliación y reparación en vez de la implementación de medidas correctoras si es posible, o por las vías alternativas detalladas de acuerdo con los contenidos de las guías oficiales del Gobierno Vasco. Y aún si un centro ha empezado a implementar medidas correctoras también se señala claramente que se las puede suspender, atenuar o remitir en caso de cambio positivo de actitudes, conciliación o “corrección en el ámbito familiar” (Erkide -Irakaskuntza, 2009: 30) .

El trabajo del señor Aguado intenta dejar claro y de forma simplificada lo más importante del Decreto del 2 de diciembre para los centros, y según Virginia Carcelén de *The English School* en San Sebastián, esta guía no oficial sobre cómo implementar los contenidos de dicho decreto ha sido una ayuda valiosa. Clarifica muchas de las dudas que tenían sobre cómo actuar correctamente ante casos de disrupción y conductas inaceptables y facilita la implementación de sus contenidos en el RRI.

Los centros como éste, que forman parte de *Erkide*, ahora tienen más claro cómo deben proceder y también tienen la posibilidad de recurrir a *Erkide* para más orientación si fuera necesario. Sin embargo, también enfatiza Doña Carcelén que en el tratamiento de casos individuales de conductas inaceptables, y sobre todo conductas graves, aun con esta nueva ayuda sigue habiendo algo de inseguridad en cuanto a cómo aplicar las medidas propuestas de forma correcta y en qué deben consistir estas medidas.

Aparte de las conductas detalladas en el decreto, con los nuevos avances en las tecnologías para las comunicaciones, también están surgiendo nuevos peligros en la convivencia en los centros y nuevas formas de acoso y maltrato. Estas conductas llevadas a cabo mediante las nuevas tecnologías, y que perjudican gravemente la convivencia en un centro, son muy difíciles de detectar. Además, son fenómenos completamente nuevos de los cuales los centros no tienen experiencia y ni saben cómo actuar. Como no son tratados ni en el Decreto del 2 de diciembre ni en las guías detalladas anteriormente, han dado lugar a una situación de inseguridad por parte de los centros en cuanto a cómo reaccionar en el evento de episodios conocidos como 'Cyberbullying' o acoso por medio de las TIC's. Se examinará este fenómeno en el siguiente sub-apartado.

7.4 Nuevas Tecnologías, Nuevos Peligros

Como se ha comentado al final del sub-apartado anterior, las nuevas tecnologías de la comunicación también han dado lugar a nuevas maneras de acoso, incluso entre los alumnos de los centros educativos. En este sub-apartado nos centraremos en la aparición de esta nueva forma de maltrato entre iguales, efectuado mediante los últimos avances en estas nuevas tecnologías y que ha recibido el nombre de *Cyberbullying*. Aunque el problema de acoso escolar no es nada nuevo, debido a las nuevas formas de comunicación que se han desarrollado estamos viendo un lado nuevo y muy preocupante de esta conducta inaceptable en los centros educativos.

Los nuevos avances tecnológicos de los últimos años han traído cambios importantes en nuestra sociedad y en la forma en que nos comunicamos. Si antes dependíamos del teléfono y correo tradicional para mantenernos en contacto con la gente, ahora hay una gama impresionante de posibilidades para comunicarse: teléfonos móviles, mensajes de texto, email, redes sociales... Estamos viviendo en “*La era de la comunicación*” (Cremades, 2010) y muchos de nosotros estamos conectados a algunas de estas nuevas tecnologías prácticamente las veinticuatro horas del día.

Las ventajas que han traído estas nuevas formas de comunicación son innumerables, pero también tienen sus desventajas, como la pérdida de intimidad y paz que ha provocado su omnipresencia. Además, han dado lugar a serios peligros para todos, especialmente los jóvenes quienes son también los más influenciados. Como señala Del Rey, Flores, Garmendia, Martínez, Ortega & Tejerina (2011):

“(...) su enorme potencia puesta al servicio de personas con intenciones nocivas o con escasas competencias en su manejo puede suponer la aparición de situaciones en las que menores se ven lesionados por las acciones de otros u otras” (p. 5).

Los jóvenes de hoy en día pasan cada vez más tiempo comunicándose con sus amigos, bien sea por ordenador o por teléfono móvil. La influencia de las nuevas tecnologías ha sido tal que ha cambiando nuestros hábitos y rutinas diarias. Según un artículo en *El Mundo* (2007): “Los jóvenes españoles pasan más tiempo en la Red que viendo la televisión”, algo impensable hace unos pocos años. Según esta

publicación los jóvenes españoles de entre 16 y 24 años “emplean un 22% más de su tiempo navegando en Internet que viendo la televisión al cabo de una semana”. En muchos casos se comunican mediante medios que sus padres y profesores desconocen, utilizando redes sociales como 'Facebook' y 'Tuenti' (formas de comunicarse completamente ajenas a gente de otras generaciones).

Desafortunadamente, estos nuevos avances en comunicación también han generado nuevas posibilidades de abuso por parte de otras personas y los casos de acoso entre alumnos mediante estos medios, o 'cyberbullying', están en aumento.

Pero nos preguntamos, ¿exactamente en qué consiste el Cyberbullying?

La página web www.ciberbullying.net, afirma que “Estamos ante un caso de 'cyberbullying' cuando un o una menor atormenta, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías telemáticas” (Cyberbullying, 2011). En un informe de *la Fundación Pfizer*, se señala que “el 11,6% de los adolescentes españoles entre 12 y 18 años ha sufrido maltrato psicológico a través de la Red y un 8,1% lo ha sufrido a través del mail”. Es más, “el 5,9% de los menores españoles usuarios de móvil afirma haber recibido mensajes o llamadas de otros menores metiéndose con él/ella” (Piñuela, 2011).

Para los centros educativos, como para los padres de los alumnos afectados, la detección de este tipo de acoso y su tratamiento posterior es muy difícil ya que es un fenómeno nuevo que ocurre por medios tecnológicos difíciles de controlar y muchas veces totalmente desconocido por ellos. El teléfono móvil de alguien es personal, y por lo tanto los mensajes y llamadas que recibe un menor son privados. Como muchos jóvenes tienen ordenadores en sus habitaciones, es prácticamente imposible saber qué hacen y con quien se relacionan cuando se conectan a Internet. Además, muchos teléfonos móviles ahora pueden acceder a Internet, por lo que no es necesario tener un ordenador para conectarse a la Red.

El acoso mediante los TIC's o *Ciberbullying* va en aumento, y centros como *The English School* y *El Colegio San Patricio* reconocen la necesidad de tener directrices claras sobre cómo detectar y actuar en casos de este tipo. Profesionales como Virginia Carcelén y John Phillips admiten que hasta hace poco no tenían

ninguna experiencia de este tipo de problemas y se han dado cuenta de la necesidad de algún tipo de formación sobre este tema enseguida.

Afortunadamente, el 14 de febrero del 2011 la Consejera de Educación, Universidades y Investigación del Gobierno Vasco presentó su “*Protocolo de Actuación Escolar ante el Cyberbullying*” (Del Rey, R. et. Al, 2011) para hacer frente al acoso escolar en los centros. Este Protocolo ha sido producido por *Emici – Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre Cyberbullying*, formado por un grupo de expertos en varias disciplinas como pedagogía, psicología, sociología y las TIC’s.

Con este documento se intenta hacer frente al problema creciente de acoso mediante los TIC’s y proporcionar una guía práctica y exhaustiva sobre como evitar, detectar y tratar casos de 'Cyberbullying' para centros, familias y alumnos.

El protocolo empieza dando una definición del *Cyberbullying* como “(...) un tipo de bullying, el referido al maltrato entre escolares, cuya principal diferencia respecto de aquel es el uso de las TIC’s para llevar a cabo el acoso” (Del Rey, R. et. Al, 2011: 10) para explicar exactamente en qué consiste esta nueva forma de maltrato. Además, el protocolo no tarda en llamar la atención a la seriedad de este nuevo fenómeno: “(...) es un fenómeno sigiloso de graves consecuencias que se desarrolla por lo general fuera del alcance de la observación tradicional pero que, no por ello, es menos lesivo que el bullying tradicional” (Del Rey, R. et. Al, 2011: 10).

En el protocolo, se detallan los diferentes tipos de acoso posibles con las nuevas tecnologías como: acoso vía email, en la web, mediante los chat o mensajería instantánea, por el teléfono móvil y hasta mediante videojuegos online, y explica el alcance y la seriedad del problema, aparte de la dificultad existente para detectarlo.

Subraya la importancia de detectar esta forma de acoso lo antes posible dando ejemplos de ‘*comportamientos e indicadores de posible implicación directa en Cyberbullying*’ y explica en detalle cómo debe actuar el centro, un profesor, una víctima y la familia de la víctima ante la posible detección de un caso.

Igual que en el Decreto del 2 de diciembre, este protocolo no solamente habla de 'curar', sino de 'prevenir' también. Recomienda formación para el alumnado y el

profesorado sobre el uso correcto de las TIC's y las mejores maneras de protegerse a sí mismo y a su información personal accesible a través de la red. En caso de identificar a la persona agresora, las medidas que propone están de acuerdo con lo que propone el Decreto del 2 de diciembre en cuanto a “la reflexión sobre la conducta inadecuada y realización de trabajos educativos e interiorización de pautas de conducta correctas” empezando con, por ejemplo: “Petición de disculpas de forma oral y/o escrita”, o “Puesta en marcha de programas de modificación de conducta, desarrollo personal, ejercicio de comportamientos prosociales etc.” y “Realización de Trabajos específicas relativos al buen uso de Internet y de la telefonía móvil en horario no lectivo relacionados con el daño causado con autorización familiar” (Del Rey, R. et. Al, 2011: 42).

Para casos cuando el acoso haya sido de índole más seria, se dedica un capítulo entero a la '*Intervención del sistema penal*' dónde explica claramente los pasos a seguir.

Es un documento muy completo que, según los dos directores consultados, hace todo lo posible para ayudar a los centros y a los padres a detectar la existencia de *Cyberbullying*, verificarlo y erradicarlo. Hasta explica detalladamente métodos de recoger pruebas de este tipo de acoso, incluyendo la utilización de software específico y en qué situaciones se debe recurrir a una notaría, quienes aparentemente están viendo cada vez más casos de este tipo. Hasta comenta sobre la necesidad de obtener '*peritajes forenses*'. Estudia a fondo las implicaciones legales que pueden tener este tipo de conducta y detalla las condenas posibles para los diferentes tipos de delitos.

Además, en los anexos contiene una gama extensa de consejos de todo tipo para ayudar a la resolución de este tipo de problemas desde “*Cómo contactar con los responsables de un website*” (Del Rey, R. et. Al, 2011: 82) o “*Como hacer una captura de pantalla*” (Del Rey, R. et. Al, 2011: 83) para obtener pruebas de lo que está ocurriendo hasta “*Qué aportar cuando se realiza la denuncia ante la policía*” (Del Rey, R. et. Al, 2011: 89). También incluye unas plantillas para realizar entrevistas con todos los implicados – víctimas, agresores, padres, observadores y hasta plantillas para comunicar lo ocurrido a Inspección (Ver Anexos 3).

Reconociendo la necesidad de orientación de los centros expresado por

Virginia Carcelén y John Phillips para abordar episodios de esta nueva forma de acoso, no cabe duda de que la Consejera de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, junto con *Emici*, ha intentado elaborar un documento práctico, útil y exhaustivo que se puede utilizar como referencia en el trato de este fenómeno. Sin embargo, debido a la considerable complejidad de este nuevo problema, y la tecnología tan moderna mediante la cual ocurre, mientras reconocen los meritos del protocolo elaborado, centros como *The English School* y *El Colegio San Patricio* todavía sienten la necesidad de conseguir aun más formación y apoyo de otras fuentes.

Durante este mismo curso académico, en el caso de *The English School*, el 10 de noviembre del 2011 se organizó en una charla titulada ‘Navegar Seguros: Prevención de Riesgos en las Redes Sociales’ que se dio primero a los alumnos, y posteriormente a los profesores y padres de este centro de Donostia. El objeto de esta presentación (efectuado por un representante del *Diario Vasco* en colaboración con *Kutxa Social*, la entidad no lucrativa destinada a fines sociales de la caja de ahorros KUTXA), era suministrar más orientación e información a todos los miembros de la comunidad educativa del centro junto con sugerencias prácticas sobre el uso de Internet de los jóvenes para que todo el mundo entendiera los peligros potenciales de estas nuevas tecnologías y supiera reconocer posibles casos de cyberbullying. La mayoría de los padres presente reconocieron verbalmente que ni utilizan ni entienden las redes sociales que sus hijos utilizan, y más de la mitad de los que asistieron a la charla admitieron que no toman ninguna medida para controlar lo que sus hijos hacen mientras están conectados a Internet. A nadie ni se les había ocurrido una medida tan simple cómo no dejar a un niño tener un ordenador en su habitación, un hecho que refleja el desconocimiento general de las generaciones mayores hacia los peligros potenciales de Internet.

Los peligros posibles que conllevan las nuevas tecnologías sorprendieron a todos los asistentes a esta charla, que sirvió para enfatizar la necesidad de los profesores (y los padres) de recibir formación y orientación actualizada y adecuada para abordar los problemas potenciales de las nuevas tecnologías. Se ha dado la misma charla en varios colegios de Gipuzkoa durante los últimos meses.

El 17 de marzo de este presente año, se organizó otra charla parecida para los padres del *Colegio San Patricio* titulado: ‘El uso de las Redes Sociales’. Esta

presentación, que formaba parte del programa de la ‘escuela de padres’ del centro, fue dada por un experto en nuevas tecnologías, junto con el abogado del centro y la psicóloga. Al igual que la charla dada en *The English School*, el objetivo de esta reunión era informar sobre los peligros potenciales de las redes sociales y aconsejar a los padres sobre cómo asegurar que sus hijos las utilicen de forma segura. Una vez más, la ignorancia general de ciertas personas hacía las nuevas tecnologías y su desconocimiento de los peligros potenciales era evidente.

Está claro que la sociedad en la que vivimos está avanzando en muchos sentidos, pero problemas como el maltrato entre iguales en los centros están lejos de desaparecer. Afortunadamente, la Consejera de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco ha elaborado ayuda detallada y actualizada para guiar a los centros en el tratamiento de problemas como el acoso mediante las TIC's y reducir la inseguridad existente. Desafortunadamente, mientras las tecnologías siguen avanzando a tanta velocidad, la ayuda ofrecida tendrá que ser actualizada casi constantemente para avanzar al mismo paso y seguir siendo relevante, un reto nada despreciable.

8. CONCLUSIONES

Como se afirmó al principio de este trabajo, el objeto principal ha sido averiguar exactamente cuál es la situación actual en las aulas del País Vasco con respecto a la existencia y alcance de violencia escolar y conductas seriamente inaceptables (las que perjudican gravemente la convivencia).

También se ha querido averiguar qué legislación y orientación existen para guiar los centros educativos y los profesionales que trabajan en ellos en cuanto a cómo deben actuar ante episodios de este tipo, y entender por qué sigue existiendo inseguridad por parte de los centros sobre cómo abordar problemas de este tipo.

A lo largo del primer apartado del capítulo 'Desarrollo, Resultados y Discusiones', se ha establecido la idea de que los colegios del País Vasco son, en general, sitios seguros donde la gran mayoría de los alumnos acuden sin miedo a cursar sus estudios. Sin embargo, también ha quedado patente que existen conductas que perjudican gravemente la convivencia, como maltrato entre iguales o agresiones a los profesionales de los centros, y que los casos más extremos pueden tener hasta consecuencias trágicas. Por lo tanto, mientras episodios de este tipo no son lo normal, si que ocurren y cualquier centro necesita estar en una posición de abordarlos correctamente cuando surjan.

En el segundo apartado de 'Desarrollo, Resultados y Discusiones' se ha demostrado que los centros educativos vascos tienen a su alcance la legislación correspondiente y orientación oficial detallada sobre conductas inaceptables dónde se define en qué consisten, cómo clasificarlas según su nivel de 'gravedad', y cómo abordarlas.

Desafortunadamente, a pesar de esta legislación y las guías oficiales que han sido publicadas, durante el tercer sub-apartado se ha demostrado que para profesionales de centros como 'The English School' o 'El Colegio San Patricio' en San Sebastián, dichas publicaciones no son fáciles de comprender e implementar ni en los RRI individuales y ni en su labor diario para la corrección de estas conductas. El lenguaje 'legal' empleada en su elaboración, la naturaleza compleja de este tipo de problema y las medidas indefinidas y nada claras que se proponen para abordar estos tipos de conducta hacen difícil su tratamiento y la puesta en práctica de lo estipulado. Tal ha sido la magnitud de esa inseguridad en los centros que dio lugar a

la necesidad de la ayuda adicional suministrado por la cooperativa Erkide mediante una jornada de trabajo y posterior publicación.

Cabe destacar también que los dos centros consultados: 'The English School' y 'El Colegio San Patricio', reconocen todavía no siempre tener totalmente claro como deben actuar cuando en se detectan conductas que perjudican gravemente la convivencia.

Finalmente, en el cuarto y último apartado, se ha visto que a pesar de los avances tecnológicos que han ocurrido en nuestra sociedad durante los últimos años, no hay indicios de que estas conductas violentas que perjudican gravemente la convivencia como el acoso o el maltrato entre iguales se vayan a desaparecer. Al contrario, estas conductas tan nocivas para la convivencia en los centros se están aprovechando de las nuevas formas de comunicarse, como las redes sociales, para propagarse con el resultado indeseable de que ahora son mucho más difíciles de detectar y de parar, dando lugar a una necesidad de más orientación actualizada y detallada de los centros para abordar este nuevo fenómeno que se ha bautizado 'Cyberbullying'.

9. RECOMENDACIONES

Los profesionales que trabajan en un centro educativo necesitan estar preparados de la mejor manera posible para abordar los temas de disciplina que puedan surgir en su aula y entre sus alumnos. Como dice Del Rey et al (2008): *“Trabajar la disciplina se ha convertido en una tarea ineludible del profesorado para la que debe sentirse preparado”* (p. 15).

Sin embargo, a pesar de esfuerzos considerables por parte de las autoridades respectivas para crear legislación y guiar a los colegios y los profesionales que trabajan en ellos a nivel del País Vasco y España, como señala la autora Isabel Fernández, para muchos centros los contenidos de esa legislación que deben implementar son complicados, poco claros y han generado mucha confusión: “Los Reglamentos de R.I. de los centros escolares generan, a menudo, una gran confusión porque la legislación vigente ha sido demasiado ambiciosa en su concepción” (Fernández, 2005: 88). En el caso de ‘The English School’ en San Sebastián, actualmente están reformando su RRI debido al hecho de que la primera versión, mientras fue sido elaborado siguiendo todas las pautas marcadas por las directrices oficiales, no es fácil de entender y por lo tanto poco práctico.

Mientras no existe ninguna panacea para curar los centros educativos del País Vasco de sus males, quizás una colaboración más estrecha entre el Departamento de Educación, Universidades e Investigación y los colegios ayudaría a mejor identificar y remediar las inseguridades existentes.

A pesar de invertir tanto trabajo en elaborar dicha legislación tan detallada, y imponer un periodo de seis meses durante lo cual todos los centros educativos del País Vasco tenían que implementar los contenidos de este decreto en sus RRI, resulta sorprendente averiguar que nadie del Departamento de Educación, Universidades e Investigación ha pedido ver los RRI de los dos centros entrevistados para asesorarlos; ni siquiera se ha comprobado que los RRI han sido elaborados.

Tal vez los inspectores de educación, a quienes actualmente los centros solo se recurren cuando tienen un problema muy grave, podrían adoptar un enfoque más práctico: dedicando más tiempo a trabajar junto con los directores de los colegios para ayudar y asesorarles en la elaboración de sus RRI, y entender mejor los problemas que surgen entre los alumnos, ayudando a erradicar las inseguridades

correspondientes de los centros en cuanto a cómo corregir conductas indeseables y prevenir posibles problemas antes de que surjan.

9. Bibliografía

BARRI VITERO, F. (2006). *SOS Bullying. Prevenir el acoso escolar y mejorar la convivencia*. Madrid 2006: Praxis.

DEL REY, R., FLORES, J., GARMENDIA, M., MARTÍNEZ, G., ORTEGA, R. & TEJERINA, O. (2011). *Protocolo de Actuación Escolar ante el Ciberbullying*. Vitoria-Gasteiz 2011: Gobierno Vasco – Departamento de Educación, Universidades e Investigación.

DEL REY, R., CÓRDOBA, F., ORTEGA, R. (dir) & ROMERA, E.M. (2008). *Disciplina y gestión de la convivencia. 10 ideas clave*. Barcelona 2008. Graó.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN, INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN. (2009). *Guía para la Aplicación del Decreto sobre Derechos y Deberes de los Alumnos y Alumnas de los Centros Docentes No Universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz 2009: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.

El País Vasco. Decreto 201/2008, de 2 de diciembre sobre derechos y deberes de los alumnos y alumnas de los centros docentes no Universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco. *Boletín Oficial del País Vasco*, 16 de diciembre de 2008, N.º 240, p.30936.

ERKIDE-IRAKASKUNTZA. (2009). *Trascendencia del DDD sobre los Reglamentos de Régimen Interior o, en su caso, de Organización y Funcionamiento de los Centros*: Vitoria-Gasteiz 2009. Euskoop.

FERNÁNDEZ, I (2005). *Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos*. Madrid 2009: Nancea.

HORMIGO, T. (Coordinadora), AGUILA, M., CARRERAS DE ALBA, M., FLORES, M., GUIL, R., & VALERO, S. (1999). *Evaluación de las Conductas Conflictivas en el Centro Escolar*. Andalucía 1999. La Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía.

INSPECCIÓN EDUCATIVA. (2007a). *Guía de Actuación en los Centros Educativos ante el Maltrato entre Iguales*. Vitoria-Gasteiz 2007: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.

INSPECCIÓN EDUCATIVA. (2007b). *Guía de Actuación en Casos de Agresión al Personal de los Centros Educativos Públicos*. Vitoria-Gasteiz 2007: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.

LUKAS, J., ETXEBERRIA, K., MARCHESI, A., PEREZ, E.M., MARTÍN, A, & ÁLVAREZ, N. (2006). *Convivencia y Conflictos en los Centros Educativos. Informe extraordinario del Ararteko sobre la situación en los centros de Educación Secundaria de la CAPV*. Vitoria-Gasteiz 2006: Ararteko.

MORENO GONZÁLEZ, A. (2006). *La Disrupción en las Aulas. Problemas y Soluciones*. Madrid 2006: Ministerio de Educación y Ciencia.

OÑATE, A. Y PIÑUEL, I. (2007). *Acoso y Violencia Escolar en España. Informe Cisneros X*. Madrid 2009: IIEDDI.

OÑEDERRA, J.A. (2007). *Bullying. Estudio epidemiológico de la violencia entre iguales en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Tesis Doctoral. Universidad del País Vasco, Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos, 2007.

SERRANO, S., E IBARRA, I. (2005). *Violencia entre compañeros en la escuela*. Madrid 2005. Goaprint

SMITH, P., MAHDAVI, J., CARVALHO, M. & TIPPETT, N. (2006). *Research Brief. An investigation into Cyberbullying, its forms, awareness and impact and the relationship between age and gender in cyberbullying*. London 2006. Unit for School and Family Studies, Goldsmiths College, University of London.

TORREGO, J.C. Y MORENO, J.M. (2007). *Convivencia y Disciplina en la Escuela*. Madrid 2007: Alianza.

TERUEL ROMERO, J. (2007). *Estrategias para prevenir el bullying en las aulas*. Madrid 2007: Pirámide.

10. Páginas Web

Berritzeguneak Donostia (2011). *Berritzegunes.Gobierno Vasco* – Departamento de Educación, Universidades e Investigación. Recuperado de:

<http://go1.berritzeguneak.net/es/berritzegune.php>

Ciberbullying. (2010). Guía Práctica para madres, padres y personal docente. Ciberbullying. Recuperado de:

<http://www.ciberbullying.net/>

Ciberbullying. (2011). Incidencia del Ciberbullying. Ciberacoso escolar entre menores. *Ciberbullying*. Recuperado de:

<http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/incidencia-del-ciberbullying/>

Consejo Escolar de Euskadi (2001). La convivencia en los centros escolares como factor de calidad. *Gobierno Vasco. Departamento de Educación, Universidades e Investigación*. Recuperado de:

<http://213.0.8.18/portal/Educantabria/RECURSOS/Materiales/Biblestin/Euzkadi Convivencia centros escolares factor calidad.pdf>

Cremades, J. (2010). Micropoder. La fuerza del ciudadano en la era digital. *El blog de Javier Cremades*. Recuperado de:

http://www.micropoder.org/index.php?option=com_content&view=article&id=71:la-era-de-la-comunicacion-&catid=1:general&Itemid=56

Departamento de Educación, Universidades e Investigación. (2011).

Recuperado de:

<http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.net/r43-2591/es>

El Mundo. (2007, 14 de noviembre). Los jóvenes españoles pasan más tiempo en la Red que viendo la televisión. *Elmundo.es Navegante*. Recuperado de:

<http://www.elmundo.es/navegante/2007/11/14/tecnologia/1195063727.html>

Erkide Coop (2001). *Irakaskuntza. Agrupación Sectorial de Cooperativas de Enseñanza*. Erkide. Recuperado de:
<http://www.erkide.coop/fcee-eikf/irakaskuntza/index.php?id=es>

Esperanza, J. (2001). Los problemas de la convivencia escolar: un enfoque práctico. *Federación de Enseñanza de CCOO*. Recuperado de:
http://213.0.8.18/portal/Educantabria/RECURSOS/Materiales/Bibliinter/CCOO_ENF_OQUE.pdf

Fernández Vallejo, M. (2009, 19 de septiembre). 50 docentes vascos denunciaron agresiones físicas y psíquicas durante el curso pasado. *El Correo de Vizcaya (versión digital)*. Recuperado de:
<http://www.elcorreo.com/vizcaya/20090919/pvasco-espana/docentes-vascos-denunciaron-agresiones-20090919.html>

ISEI-IVEI (2009). El maltrato entre iguales en Euskadi. Investigación 2009. *Gobierno Vasco. Departamento de Educación, Universidades e Investigación*. Recuperado de:
<http://www.isei-ivei.net/cast/pub/bullying2009/Bullying2009.pdf>

Peñalba, J. (2009, 17 de febrero). El País Vasco es la segunda comunidad con más casos de bullying tras Valencia. *El Diario Vasco (versión digital)*. Recuperado de:
<http://www.diariovasco.com/20090217/al-dia-sociedad/pais-vasco-segunda-comunidad-20090217.html>

Piñuela, M. (2010). Estudio sobre 'Juventud y Violencia'. *Fundación Pfizer Foro de debate*. Recuperado de:
http://www.fundacionpfizer.org/docs/pdf/Foro_Debate/Informe_FINAL_Violencia_y_Juventud.pdf

Vida Saludable. (2009). Uno de cada cuatro alumnos sufre en España acoso escolar. *Suplemento de Salud, Dieta y Medicamento de Periodista Digital*. Recuperado de:
<http://blogs.periodistadigital.com/vidasaludable.php/2009/01/06/acoso-escolar-bullying-violencia-en-educ-8765>

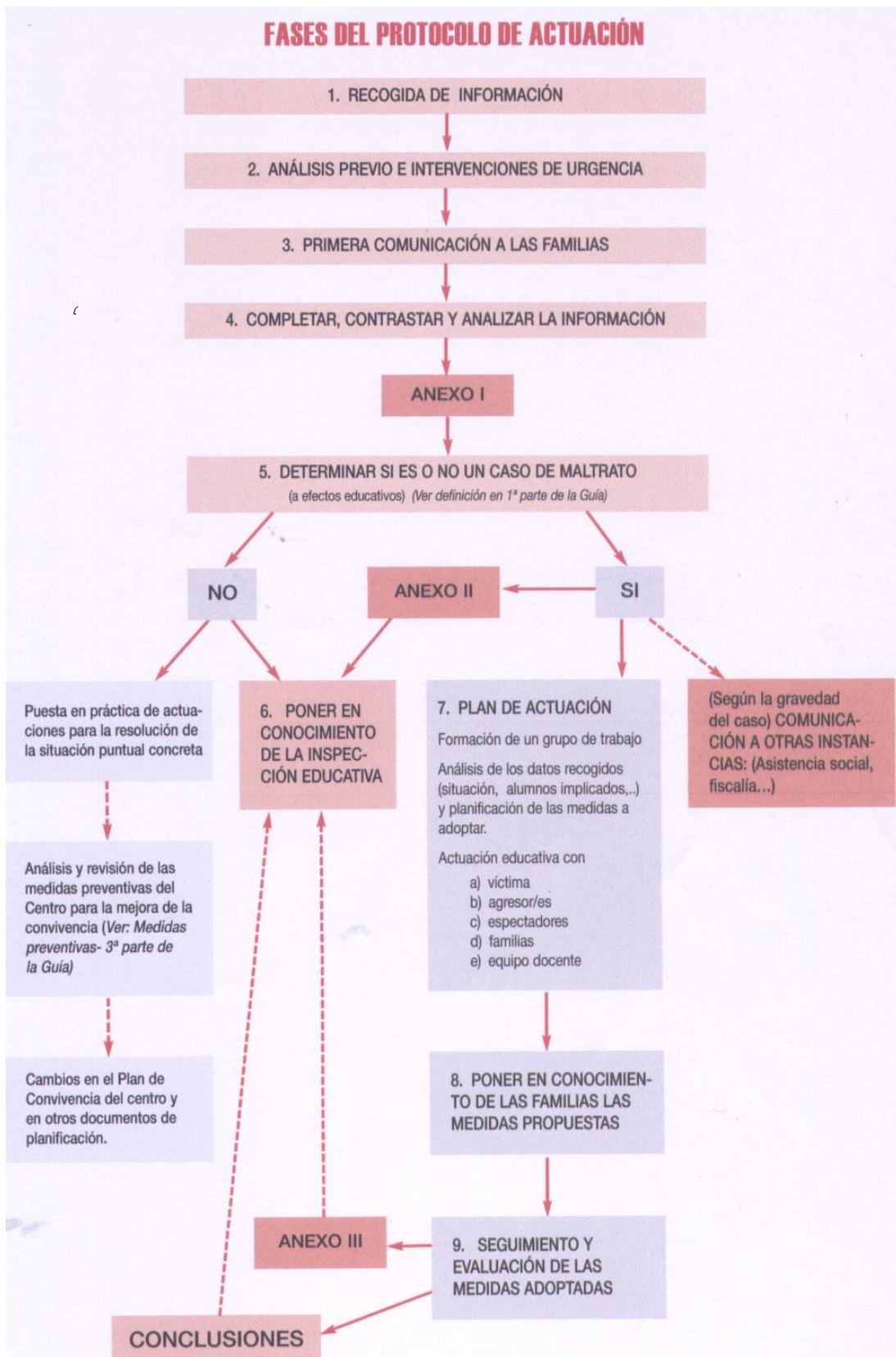
ANEXOS

Anexo 1: Fases del Protocolo de Actuación – Guía de Actuación en los Centros Educativos ante el Maltrato entre Iguales (Departamento de Educación, Universidades e Investigación, 2007a).

Anexo 2: Cuadro Resumen del Protocolo de Actuación en Casos de Agresión – Guía de Actuación en Casos de Agresión al Personal de los Centros Educativos Públicos (Departamento de Educación, Universidades e Investigación, 2007b).

Anexo 3: Entrevista con el/la alumno/alumna supuestamente acosador/a – Protocolo de Actuación Escolar Ante el Ciberbullying (DEL REY, R. ET. AL, 2011)

Anexo 1



(Departamento de Educación, Universidades e Investigación, 2007a)

ANEXO I Cuadro resumen del PROTOCOLO DE ACTUACION EN CASOS DE AGRESION

PASOS	QUIEN	A QUIEN / A DONDE	ACTUACION	OBSERVACIONES
1. Situación de agresión: solicitud de ayuda	Profesional agredido	Personal cercano al lugar de los hechos	Evitación / Contención	
2. Comunicación urgente a la Ertzaintza (si persiste la agresión o esta ha tenido suficiente intensidad)	Personal del centro	Ertzaintza	Contención / Asesado	
3. Traslado al servicio de Medicina Ambulatoria o Urgencias	Profesional agredido (acompañado por un responsable del centro)	Ambulatorio o Urgencias	Examen médico / Si procede, parte de lesiones	
4. Comunicación oficial del incidente a la Dirección	Profesional agredido	Dirección del centro	Parte escrito (ANEXO III), sin perjuicio de la comunicación oral inmediata	
5. Denuncia ante el órgano competente	Profesional agredido / Si procede, Dirección y/o Administración Educativa	Juzgado / Ertzaintza	Presentación de denuncia por agresión / daños / etc.	
6. Ofrecimiento de apoyo psicológico	Dirección	Profesional agredido	Solicitud de ayuda psicológica por parte del profesional agredido (ANEXO VI)	El Servicio de PRL, alabara y gestiona el Plan de Apoyo Psicológico y Seguimiento
7. Ofrecimiento de asesoramiento jurídico	Dirección	Profesional agredido	Solicitud de asesoramiento jurídico por parte del profesional agredido (ANEXO VI)	Interviene la Asesoría Jurídica de la Delegación Territorial y/o del Departamento
8. Convocatoria del OMR: Toma de decisiones y adopción de medidas	Dirección	OMR	Toma de decisiones y adopción de medidas (Expediente disciplinario, comunicado, etc.)	
9. Informe de la Dirección del centro a la Inspección educativa	Dirección	Inspección educativa	Informe de la Dirección (ANEXO IV), sin perjuicio de la comunicación previa inmediata	Interviene la Inspección de Educación y la Delegación Territorial
10. Medidas administrativas de apoyo al profesional agredido	Dirección (a petición del Profesional agredido)	Delegación Territorial	Solicitud de medidas administrativas (ANEXO V) para la normalización de la actividad profesional del agredido	Interviene la Delegación Territorial, la Inspección de Educación y el Servicio de PRL Actuaciones de carácter voluntario

1. ACTUACIONES DESDE EL CENTRO ESCOLAR

Anexo 2

(Departamento de Educación, Universidades e Investigación (2007b))

Anexo 2

2. ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN EDUCATIVA	
ACTUACIÓN	
Registro de la incidencia de agresión en la base de datos de control y seguimiento.	
Asesoramiento de índole administrativa o sobre el procedimiento al agredido y a la dirección del centro.	
Realización de diligencias, recopilación de documentación y pruebas testificales, etc.	
Emisión del informe de Inspección (ANEXO V).	
En su caso, emisión del informe sobre la pertinencia de adopción de medidas administrativas de apoyo al profesional agredido.	
El responsable de la recepción on-line del ANEXO III lo remite al Inspector/a de referencia que a su vez, lo traslada a la dirección del centro en que trabaja el agredido.	
3. ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	
ACTUACIÓN	
PREVIOS	
Si se ha solicitado apoyo psicológico:	Elaboración del Plan de Apoyo Psicológico y Seguimiento y elaboración de informe.
Si se produce baja laboral como consecuencia de la agresión:	Supervisión del proceso de recuperación del profesional agredido y elaboración de informe.
Si no se produce baja laboral:	Realización de seguimiento, a través de entrevistas regulares, y elaboración de informe.
	Emisión del informe de Inspección (ANEXO V).
	Emisión de informe sobre la pertinencia de la adopción de medidas administrativas de apoyo al profesional agredido.
4. ACTUACIÓN DEL DELEGADO/A TERRITORIAL	
ACTUACIÓN	
PREVIOS	
Recibido el informe de Inspección (ANEXO V):	Comunicación y canalización de la información al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
En caso de recibir solicitud de ayuda psicológica:	Canalización de la demanda hacia el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)
En caso de recibir solicitud de asesoramiento y/o asistencia letrada:	Canalización de la demanda a la Asesoría Jurídica del Departamento de Educación.
En caso de recibir solicitud de medidas administrativas de apoyo al agredido:	Resolución al respecto, previo informe de la Inspección de Educación y del Servicio de PRL

(Departamento de Educación, Universidades e Investigación (2007b))

Anexo 3

© emici

A5.3 Entrevista con el/la alumno/a supuestamente acosador/a

Nombre y apellidos del alumno/a:

Curso: Tutor/a:

Normalmente, en los episodios de ciberbullying suele haber más de un chico/a acosador/a. Si éste fuera el caso, se deben hacer las entrevistas de forma individual e intentando que no se comuniquen entre ellos hasta que se entreviste a todos los supuestos acosadores. Igualmente importante es haber hecho la entrevista previamente a la supuesta víctima y a algunos de los posibles observadores para contar con la mayor cantidad de información sobre los hechos.

La conversación con el chico o chica que supuestamente está provocando el ciberbullying debe ser especialmente cuidadosa. Durante la entrevista el entrevistador (preferentemente el/la tutor/a) debe dejar claro que se está contrastando la veracidad de la sospecha y que se pretende ofrecer apoyo y escucha a todas las partes. Es muy importante que el chico o chica no se sienta cuestionado.

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo estás? o ¿qué tal te va en el centro?, ¿cómo te llevas con tus compañeros?, ¿tienes buena relación con todos? intentando que el chico o chica se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe centrar la entrevista en los supuestos hechos partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles. En todo caso la entrevista debe adaptarse al caso concreto, especialmente si es el chico/a es conocedor del motivo de la entrevista. En este caso no será necesario detenerse en exceso en las primeras preguntas. Un guión podría ser:

- Me he enterado que hay chicos/as que están metiéndose con otros por medio del móvil e Internet, ¿sabes algo?
- ¿qué opinas de que eso?, ¿por qué crees que lo hacen?
- ¿qué hace el chico/a que recibe los insultos o burlas?, ¿qué podría hacer?
- ¿conoces a alguien que le esté pasando?, ¿sabes de alguien que se burla de los demás o que sufre burlas?

Anexo 3

A5

emici.net

- Parece ser que hace unos días se ha producido una situación de supuesto acoso por Internet o por teléfono móvil ¿sabes algo?
- Tú sabes que en el centro estamos para ayudaros a todos y que no podemos permitir que esto suceda a nuestros alumnos...
 - Coméntame algunas cosas de las que has hecho con el móvil o Internet que creas que hayan podido resultar desagradables a algún compañero o compañera
 - ¿Son hechos aislados o se repiten?
 - ¿Qué utilizas para ello internet o el teléfono móvil? ¿redes sociales, Messenger, chat, e-mail, SMS, MMS, youtube, etc.?
 - ¿Por qué crees que no les gusta aquello que haces?, ¿cómo lo sabes?, ¿sabe esa persona que eres tú?
 - ¿Qué hacen cuando te pasa?
 - ¿Se lo cuentan a alguien?
 - ¿Hacen los demás algo para ayudarle?
 - ¿Y para ayudarte a ti?
 - ¿Lo haces también en la vida real, cara a cara?

La entrevista debe cerrarse insistiendo que estos hechos no se pueden permitir (ver información en el **Apartado 9 “Medidas en caso de identificar a la persona agresora”**) y que se va a seguir el caso.

105

(DEL REY, R. ET. AL, 2011)