

ANEXO VI

ORIENTACIONES PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACTUACIÓN

A continuación, se proponen algunas orientaciones para la elaboración del plan de actuación, que estarán en consonancia con el Plan de Convivencia, con el ROF-RRI del centro, así como con el Decreto 201/2008 de Derechos y Deberes del alumnado.

Es recomendable la formación de un grupo de trabajo y/o la designación de un profesor o profesora responsable que coordine, centralice la información, planifique las actuaciones, prepare y convoque las reuniones con las familias, haga el seguimiento del caso y evalúe las acciones que se lleven a cabo y la evolución de la situación.

Será responsable junto con la dirección de la cumplimentación del Informe B.

Como en todas las fases del Protocolo debe velarse por la confidencialidad y protección de los datos que se manejen.

En el Plan de Actuación deben considerarse al menos los siguientes apartados:

a) Posibles actuaciones con la presunta víctima

- Proporcionar garantía de apoyo, protección y seguridad a la víctima a través de un adulto del centro que el alumno considere de su confianza.
- Indicarle que debe pedir ayuda. Disuadirle de que pedir ayuda no le va a perjudicar y garantizarle la mayor discreción y confidencialidad. Se deberá potenciar la confianza para que sienta que puede comunicar cualquier experiencia que pudiera estar relacionada con los contenidos del acoso que está recibiendo, dejando siempre muy claro que éstos no justifican el acoso que está recibiendo, situación que con frecuencia se aprecia en casos de acoso sexual o acoso sexista.
- Realizar un análisis contextual de la situación de violencia para tener en cuenta el momento en que se encuentra dicha situación:
 - Si está en las primeras fases: Trabajo inmediato con la víctima para que se sienta segura, mantenga o recupere su equilibrio emocional, no se culpabilice, reduzca su nivel de estrés, no haga generalizaciones y ni perjudique su autoestima.
 - Si está en fases posteriores, la víctima puede creerse culpable de la agresión o manifestar cambios de conducta. En este caso hay que valorar la posibilidad de apartarla del alumnado agresor y tejer una red de protección afectiva a su alrededor. Sin embargo, ha de tenerse en cuenta que las medidas de protección que supongan establecer una separación física entre la víctima y las personas agresoras o espectadoras deben valorarse en extremo, teniendo siempre cuidado de no generar la idea de que el/la agresor/a ha logrado su objetivo estigmatizando aún más a la víctima.
- Trabajar la mejora de su autoestima.
- Realizar un entrenamiento en habilidades sociales: conductas de autoprotección y asertividad; habilidades de trabajo en grupo, desarrollo de destrezas para dejar de ser víctima sin ser agresor, trabajar situaciones de *role playing* (simular situaciones reales).
- Proporcionar estrategias para no aceptar determinados roles sexistas o ciertas costumbres o creencias de carácter cultural no compatibles con la igualdad entre sexos, en caso de acoso sexista.
- Si se considera necesario, derivar a Servicios externos (Servicios sociales, sanitarios o a ambos), o a otros servicios especializados (Ej.: En el caso de acoso sexista y/o sexual derivar a áreas de igualdad municipales, Dirección de Atención a víctimas de violencia de género, Emakunde, etc.). En todo caso, si se trata de alumnos o alumnas menores de edad, debe informarse a los progenitores o responsables legales

b) Posibles actuaciones con el alumnado causante de la conducta agresora

- Intervenir inmediatamente transmitiendo un mensaje nítido de tolerancia cero a cualquier agresión.

- Organizar entrevistas individualizadas para:
 - Concienciar de la gravedad del problema.
 - Identificar conductas violentas.
 - Analizar la causa de su actitud.
 - Reflexionar y reconocer el daño causado.
 - Trabajar la empatía y el razonamiento moral.
 - Orientar hacia el cambio de actitud y a la reparación del daño.
 - Promover la reparación o compensación de los daños causados.
 - Transmitir la idea de que las actuaciones negativas o antisociales no se toleran ni van a resultar impunes.
- Poner en marcha programas de entrenamiento en habilidades sociales.
- Promover programas de autocontrol de la agresividad.
- Aplicar medidas educativas y correctoras.
- Poner en práctica un programa específico con el fin de reorientar creencias, conductas y actitudes sexistas, en caso de acoso sexual o sexista: programas educativos dirigidos al cuestionamiento de la masculinidad tradicional, las creencias y prejuicios sexistas, y los estereotipos de género,..etc.

Para la aplicación de las medidas correctoras será referencia obligada el Decreto 201/2008 sobre derechos de los alumnos y alumnas de la CAPV. En relación a este punto debe recordarse los siguientes apartados:

En Educación Primaria

Los apartados 2 y 3 del Art. 29- Adecuación a la edad de los alumnos y alumnas.

Artículo 29.– Adecuación a la edad de los alumnos y alumnas.

2.– En Educación Primaria cualquier incumplimiento de los deberes establecidos en este Decreto será corregido por los profesores o profesoras mediante alguna de las medidas establecidas para las conductas inadecuadas, de forma inmediata y verbal, sin perjuicio de las medidas que con carácter provisional deban adoptarse para evitar posibles daños a las personas o a las cosas.

3. – Excepcionalmente, cuando la conducta del alumno o alumna constituya objetivamente un supuesto de conducta gravemente perjudicial a la convivencia en el centro y provoque situaciones de riesgo para el propio alumno o alumna o para los demás miembros de la comunidad educativa, el director o directora, previa notificación a la Inspección de Educación, podrá utilizar el procedimiento ordinario y aplicar las medidas correctoras establecidas en este Decreto para dichas conductas.

En Educación Secundaria:

Deberá emplearse el procedimiento extraordinario, tal como se indica en el Art. 68 b, del Decreto 201/2008 sobre derechos y deberes de los alumnos y alumnas. Este procedimiento está regulado en la Sección 4ª del Capítulo IV del Decreto. Por su parte, las disposiciones generales se regulan en la Sección 1ª del mismo Capítulo.

En relación al uso de vías alternativas para la corrección de conductas debe tenerse en cuenta lo indicado en el Capítulo III del Decreto, especialmente el artículo 47.

c) Posibles actuaciones con el alumnado espectador o, en su caso, con el grupo de la clase

- Plan tutorial: Establecer de manera coordinada la puesta en marcha de los Programas y materiales que al efecto elabora y promueve el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura.
- Realizar actividades que posibiliten el rechazo y la denuncia explícita de conductas violentas en la convivencia entre iguales:
 - Definir claramente los comportamientos que deben ser denunciados.

- Definir claramente el papel que los espectadores juegan en estas situaciones. Analizar la diferencia entre la conducta solidaria de denunciar la injusticia y el ser chivato.
 - Fomentar actitudes de desaprobación de estas conductas, mediante sesiones de análisis, discusión y búsqueda de respuestas alternativas.
 - Debatir sobre la falsa seguridad que proporcionan las pandillas y el aparente atractivo de las bandas.
- Implicar al alumnado en la creación de un marco protector, preventivo y correctivo del aislamiento y la victimización.
 - Desarrollar estrategias de ayuda entre iguales.
 - Promover la intervención de alumnos/as mediadores.
 - Integrar a todo el alumnado en el grupo y desarrollo de habilidades prosociales a través de trabajos cooperativos.
 - Enseñar al alumnado a pedir ayuda, a superar el miedo a ser calificados de chivatos o incluso a convertirse ellos mismos en víctimas.
 - Informar sobre la posibilidad y recursos existentes en el centro para denunciar situaciones de intimidación, garantizando la confidencialidad (teléfono amigo, buzón de sugerencias, comisión de resolución de conflictos...).
 - Utilizar los Sociogramas u otros instrumentos que considere el centro para recoger información, aunque sea aproximativa, sobre las relaciones internas del grupo.
 - Trabajar de forma específica la eliminación de los prejuicios, estereotipos y roles en función del sexo, construidos según los patrones socioculturales de conducta asociados a mujeres y hombres, en caso de acoso sexista. Presentar y promover modelos adecuados en la actitud y actuación de los adultos en relación a la igualdad de sexos

Observaciones:

El trabajo a nivel de grupo debe hacerse con mucha cautela. Durante el período de crisis, si se trabaja en grupo, debe ponerse especial cuidado en que no se relacione directamente la actividad con la situación que se está viviendo (puede ser humillante para la víctima, al tiempo que aumenta el carisma y la sensación de poder de la persona causante del daño). No se debería personalizar en ningún caso. Hay que tener en cuenta la manera en que pueden interpretarse las actuaciones e intentar prever las consecuencias de cada actuación. Se debe analizar cada paso dado.

Siempre debe cuidarse de no significar a la víctima ante el grupo ni exponerla a situaciones de riesgo. En ocasiones debe evitarse tratar públicamente en el aula la situación de acoso de forma que la víctima pueda sentirse aludida y experimentar vergüenza o humillación.

d) Actuaciones con las familias

- Planificar cuidadosamente y concretar de forma clara los objetivos de cada reunión. Reducir el número de interlocutores en las entrevistas. No duplicar reuniones. Mostrar que se está tomando el asunto muy en serio tranquiliza y da confianza a las familias.
- Trabajar con las familias por separado. Sólo al final del proceso o por razones muy fundamentadas se podrá trabajar con varias a la vez. Evitar enfrentamientos.
- Subrayar que el objetivo no es sólo que desaparezca la situación conflictiva sino que además el alumnado aprenda de la experiencia: cambio de actitud, habilidades sociales...
- Mostrarse comprensivo/a con las familias. No culpabilizar. Sugerir cambios o hacer propuestas con sutileza y respeto. Dejar bien claro que el objetivo último es el bienestar y el desarrollo personal, social y moral adecuado y de sus hijos e hijas.
- Levantar acta de todas las reuniones, indicando los objetivos de la reunión, asistentes, conclusiones, propuestas...
- Informar a las familias de la situación de su hijo/a, nunca dar información relativa a otro alumno/a.
- Informar de los pasos que se están dando por parte del centro.

- Proporcionar información a las familias de recursos especializados en la materia (servicios municipales de igualdad, servicios sociales, Dirección de Atención a Víctimas de Gobierno Vasco...), en el caso de acoso sexista y/o de tipo sexual.

e) Actuaciones con el equipo docente

- Acordar y unificar criterios de actuación.
- Apoyar y facilitar la labor del/la tutor/a.
- Evaluar mediante cuestionarios la naturaleza y magnitud del fenómeno y diseñar estrategias de intervención concretas según el caso.

f) Actuaciones del equipo docente

- Recordar la obligación de todo el profesorado de intervenir inmediatamente ante cualquier situación de agresión o acoso que detecten, de mostrar apoyo inmediato a la persona agredida y de garantizar su protección, tanto dentro como fuera de las instalaciones del centro.
- Mostrar una actitud abierta hacia las demandas e informaciones que los/as alumnas puedan solicitar o proporcionar en relación a su situación o a la de cualquier otro compañero/a.
- Vigilancia específica y sistemática. Se debe estar alerta ante los cambios de actitud del alumnado que puede estar sufriendo acoso (cambios de humor, actitudes de retraimiento, de soledad, disminución en el rendimiento escolar...)
- Promover cauces para que el alumnado pueda hacer llegar la información al/la tutor/a, profesores/as u otros miembros de la Comunidad Escolar: Instalar buzones, proporcionar información sobre direcciones de ayuda, etc.
- Promover la implicación del alumnado en la gestión de determinados conflictos (organizar programas de alumnos/as ayudantes o mediadores).
- Promover la formación del profesorado en materia de coeducación, prevención de la violencia contra las mujeres, proporcionar materiales y recursos para que les permitan identificar las situaciones de discriminación por razón de sexo, el acoso sexista y las agresiones sexuales y adoptar estrategias para su abordaje en el aula, en caso de acoso sexual o acoso sexista.

g) En los casos en que se produce ciberacoso de forma exclusiva o conjuntamente con otro tipo de agresiones, pueden llevarse a cabo otro tipo de actuaciones tales como las que se indican en los capítulos III y IV del “Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying”.

En estos casos es recomendable la introducción en el Plan de Acción tutorial de este tema para hacer conscientes al alumnado de los posibles daños y las posibles consecuencias que tiene el uso inadecuado de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, informándoles de que algunas actuaciones son delitos (suplantación de personalidad, amenazas...).

Según el caso, la dirección del centro puede denunciarlo, si se produce en sus dependencias, o bien orientar a las familias a interponer denuncia policial cuando el ciberbullying se produce desde los domicilios de los/as alumnos/as o desde otros lugares.

El centro también puede proporcionar a las familias información sobre el contenido del mencionado protocolo de actuación ante el ciberbullying.

También en los casos en que se produce acoso sexista y/o sexual debieran introducirse medidas específicas dentro del Plan de Acción tutorial en materia coeducación, igualdad de género y prevención de la violencia de género.

h) Es importante establecer criterios de seguimiento y evaluación de las intervenciones llevadas a cabo, así como aquellos **indicadores del éxito del proceso** para decidir sobre la resolución satisfactoria de la situación.

A modo de ejemplo:

- Se considerará finalizado el proceso cuando se den las circunstancias que garanticen el bienestar de la víctima y el cambio de actitud de la persona causante de la conducta agresora. En cuanto al bienestar de la víctima, es importante recalcar que la completa superación de las secuelas que un caso de acoso escolar pueden dejarle no se logra fácilmente, y que, en muchos casos, quedan ocultas bajo una aparente "normalidad". Nuestra labor se centrará en conseguir la completa desaparición de la posible estigmatización que pueda surgir ante la víctima de acoso escolar, y en garantizar la recuperación de su autoestima y equilibrio emocional, así como de la convivencia positiva en su entorno cercano.

Ejemplos de posibles criterios de evaluación e indicadores de que se ha cumplido este objetivo:

- Manifestación de la víctima y su familia de que la situación de acoso ha concluido.
- Disculpas sinceras, verbalmente o por escrito, de la persona o personas causantes de la agresión y su aceptación por parte de la víctima.
- Realización de actividades o trabajo conjunto voluntario de los implicados/as de manera que quede manifiesta la sana relación entre ellos/as.
- Constatación de la no repetición de situaciones de este tipo en un tiempo razonable definido por el equipo de seguimiento del caso.

Es importante planificar la manera en que se hará el seguimiento. Para ello se concretarán los procedimientos, las fechas y los responsables.

Aún considerando que la situación está reconducida, es conveniente el establecimiento de un período de vigilancia preventiva discreta.

i) Una vez concluido el caso podría ser conveniente realizar una **revisión del ROF o RRI, del Plan de Convivencia del centro, del Plan de acción tutorial, de cambios organizativos o de otra índole...etc.**, orientadas a la mejora de la convivencia del centro y de la prevención y gestión de los conflictos que puedan surgir y concretamente los relacionados con el acoso escolar.

Así mismo podrá informarse del caso, de su resolución y de las conclusiones obtenidas al Observatorio de la Convivencia, como responsable de la evaluación de la convivencia en el centro. En todo caso debe tenerse presente las limitaciones que impone la ley de protección de datos y el respeto a la privacidad.