

ÍNDICE:

1. XUSTIFICACIÓN.
2. MARCO LEGAL.
3. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES.
4. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN:
 - 4.1-. OBXECTIVOS.
 - 4.2-. PAUTAS DE ACTUACIÓN:
 - 1ª FASE: Coñecemento da situación. Identificación e comunicación.
 - 2ª FASE: Recollida de información.
 - 3ª FASE: Análise da información e adopción de medidas.
 - 4ª FASE: Seguimento e avaliación das medidas adoptadas.
5. ESTRATEXIAS DE PREVENCIÓN.
6. CIBERACOSO.
7. AVALIACIÓN E SEGUIMENTO DO PROTOCOLO.
8. CONCLUSIÓN.

1. XUSTIFICACIÓN:

As interaccións e relacións entre iguais inciden no desenvolvemento social dos adolescentes, pero non sempre estas relacións son de carácter positivo. Na actualidade, nos centros educativos, como mostra do que ocorre no resto da sociedade, estase a vivir unha situación de certo auxe da violencia nas súas diferentes vertentes. Son moitas as manifestacións desta no noso contorno, a violencia doméstica está a orde do día, os casos de acoso moral no traballo ou acoso inmobiliario tamén son frecuentes, sen esquecer o fenómeno educativo do acoso escolar.

A existencia dos conflitos esixe de todos, e particularmente do sistema educativo, unha aprendizaxe para o seu entendemento, a súa resolución, dentro dun marco de convivencia e cultura da paz.

O fenómeno do bullying ou acoso escolar defínese como "unha conduta de persecución física e/ou psicolóxica que realiza un alumno/a contra outro, ao que elixe como vítima de varios ataques" (Dan Olweus). Trátase polo tanto, dunha situación continuada no tempo e de grande intensidade, na que a outra, máis vulnerable, asume o papel de vítima ou acosada. Polo tanto e a pesar da alarma social creada, as veces, nos medios de comunicación, non debe confundirse unha situación de acoso con pelexas puntuais ou con situacións nas que as dúas partes se atopan en situacións de igualdade.

Coa finalidade de dar resposta as situacións de acoso escolar que se poidan manifestar e , sobre todo, previr ditas manifestacións elaboramos este Protocolo de intervención. Deste xeito cúmplase o establecido no artigo 30 da Lei 4/20011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa.

2. MARCO LEGAL:

- **Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa**, na que por primeira vez se aborda no plano legislativo o tratamento de situacións de acoso, partindo da definición destas situacións de acordo cos criterios xeralmente admitidos pola comunidade pedagóxica e inclúe a problemática derivada do mal ou inadecuado uso das novas tecnoloxías e,

ademais, recóllense os principios de protección integral das vítimas e de primacía do interese e protección

destas no tratamento do acoso escolar.

No seu artigo 30 dispónse a obrigatoriedade para cada centro de elaborar un protocolo para a prevención, detección e tratamento das situacións de acoso escolar no seu Plan de Convivencia.

- **Decreto 8/2015 polo que se desenvolve a Lei 4/2011 de convivencia e participación da comunidade educativa.**
- **Decreto 229/2011, do 7 de decembro, polo que se regula a atención á diversidade do alumnado dos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia** nos que se imparten as ensinanzas establecidas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación.
- **Protocolo xeral de prevención, detección e tratamento do Acoso escolar e Ciberacoso** editado pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria; coa finalidade de establecer unhas pautas comúns de actuación.
- **Instrucións do 31 de xaneiro de 2014, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa; elaboradas** co propósito de trasladar o Protocolo Xeral e de facilitar a súa aplicación nos centros educativos sostidos con fondos públicos da Comunidade Autónoma de Galicia.
- **Protocolo de Identidade de Xénero** editado en abril do 2016.
- **Protocolo de Prevención, Detección e Intervención do Risco Suicida** no ámbito educativo elaborado pola Xunta de Galicia no ano 2017.

3. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES:

Tendo en conta que este documento forma parte do Plan de Convivencia, e que este apartado figura en dito Plan, compre recorrer ao mesmo.

Non obstante, atendendo as peculiaridades deste Protocolo de Prevención, Detección e Tratamento do Acoso Escolar e Ciberacoso; creo necesario destacar o seguinte:

- Da valoración da convivencia, froito da avaliación levada a cabo dende os diferentes sectores da comunidade educativa, en curso anteriores, puidéronse extraer as seguintes conclusións: o clima de convivencia existente é considerado,

en xeral, bo. Non se observan serios problemas, aparecendo, de forma esporádica, algún conflito, sobre todo nos dous primeiros cursos da ESO, relacionados con:

- Desobediencia ou desafíos á autoridade ante calquera actuación a corrixir.
- Faltas de respecto.
- Insultos.
- Alteración da dinámica das clases,...

Consideramos que son casos illados aqueles nos que precisamos tomar medidas severas.

- A estes datos engadimos os extraídos do Informe sobre Convivencia de 2015 elaborado pola Xunta dentro da Estratexia galega de Convivencia escolar 2015-2020. Compre destacar que cubriron o cuestionario un total de 171 persoas e un análise pormenorizado de ditos datos atópase no Diagnóstico de necesidades do Plan de Convivencia.

4.PROTOCOLO DE ACTUACIÓN:

4.1-. OBXECTIVOS:

- Establecer unhas pautas de actuacións coas que responder os posibles casos de acoso escolar e/ou ciberacoso que se detecten no centro.
- Elaborar unha guía que facilite a detección precoz dos casos de acoso escolar e ciberacoso.
- Establecer unha canle de comunicación entre o centro e as familias que facilite a detección precoz e intervención temperá nos posibles casos de acoso escolar e/ou ciberacoso.

4.2-. PAUTAS DE ACTUACIÓN:

1ª FASE: Coñecemento da situación. Identificación e comunicación.

Non existen fórmulas que poidan aplicarse a tódolos episodios de acoso escolar. O esencial é analizar as características específicas de cada caso dispoñendo da información máis completa posible: antecedentes, persoas implicadas, frecuencia e gravidade dos feitos, idade, tipo de maltrato, actitude das

familias,...

Para facilitar a detección de situacións como estas, a continuación faremos unha breve análise teórica sobre o *acoso escolar*:

O primeiro que debemos ter moi presente é que debemos ser quen de diferenciar o acoso escolar doutras situacións disruptivas puntuais, que requirirán dunha abordaxe diferente.

Son moitas as investigacións e autores que fan referencia ao acoso escolar ou maltrato entre iguais. No artigo 28 da Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa, defínese o **acoso escolar** como "**calquera forma de vexación ou malos tratos continuados no tempo dun alumno/a por outro/a/s, xa sexa de carácter verbal, físico ou psicolóxico, incluído o illamento ou baleiro social, con independencia do lugar onde se produza. Terán a mesma consideración as condutas realizadas a través de medios electrónicos, telemáticos ou tecnolóxicos que teñan causa nunha relación que xurda no ámbito escolar**".

Unha vez clarificado o seu concepto, compre ter en conta que para considerar un comportamento como acoso escolar deben cumprirse **tres criterios diagnósticos**, que deben darse simultaneamente, prescindindo da personalidade da vítima.

Estes criterios son:

1. ***A existencia de intención de facer dano***: debe existir unha vítima concreta, indefensa e unha persoa agresora que lle fai dano conscientemente.

2. ***A repetición das condutas agresivas***:

- A agresión crea na vítima a expectativa de poder ser branco de ataques novamente.
- Existencia dunha acción agresiva repetida, durante un período longo de tempo e de forma recorrente.
- É un tipo de violencia difícil de identificar, isto é debido a que o acoso case sempre permanece oculto para as persoas adultas, pero o alumnado si ten coñecemento dos sucesos.

3. ***A duración no tempo, co establecemento dun esquema de abuso de poder desequilibrado entre a vítima e a persoa/s agresora/s***: presenza de desigualdade

de poder. É unha situación desigual, de indefensión para a vítima. Hai un desequilibrio e un abuso de poder que impide que a persoa acosada poida saír por si mesma da situación.

Tamén compre sinalar os diferentes tipos de acoso escolar (Informe do Defensor do Pobo-UNICEF, 2000 e 2007):

- **Exclusión e marxinação social:** minan a autoestima da persoa e fomentan a súa sensación de temor, rexeitamento, marxinação, humillación, ridiculización das súas opinións, burlas, xestos de asco, desprezo ou agresividade dirixidos contra a vítima, pretende illar á persoa do resto do grupo ou centro. Exclusión, non dirixirlle a palabra, difusión de rumores, e calumnias contra a vítima e o seu aspecto... na súa presenza ou na súa ausencia, comentarios relativos o grupo ó que pertence (sexo, raza,relixión,...), outros.

- **Agresión verbal:** palabras insultantes, humillacións, alcumes, ameazas, provocacións, desprestixio ou difusión de falsos rumores, menosprezos e ridiculización en público, resaltar defectos físicos, outros.

- **Agresión física:** incomodar, intimidacións, agresións leves ou graves directas, extorsións, furtos, roubos, danar as pertenzas da vítima, agocharlle as cousas (maltrato directo) e ata o uso de calquera obxecto para arremeter contra a persoa, outros.

- **Manifestacións a través das TIC:** mensaxes de móbil ofensivas, intimidatorias ou non desexadas; correos electrónicos ofensivos, intimidatorios ou non desexados; utilización da súa imaxe sen permiso, gravacións de sucesos co móbil sen permiso, outros.

Os momentos e os lugares, e mesmo os medios, nos que pode producirse o acoso son múltiples: durante o recreo e nos patios, na fila, nos baños, nos corredores, na aula cando o profesor/a non o pode ver, nos cambios de clase, no comedor, no transporte escolar, nas entradas ou saídas do centro, no exterior do centro, a través do móbil, por internet, a través das redes sociais, chat ou correo electrónico,...

Polas características da vítima pode haber manifestacións específicas de acoso: racista, homofóbico, sexista, dirixido a alumnado con discapacidade,...

Para concluir este análise teórico do acoso escolar, que ten como finalidade facilitar a identificación temperá do mesmo, sinalaremos algúns dos indicadores

que poden axudarnos a súa detección:

INDICADORES ANTE UN POSIBLE CASO DE ACOSO ESCOLAR DETECCIÓN POR PARTE DA FAMILIA E/OU DO CENTRO EDUCATIVO		
CONDUTAS		
COMPORTAM ENTO E/OU TARERAS ESCOLARES	Actitude negativa antes as tarefas escolares	Familia e centro
	Dificultades de concentración nas tarefas escolares	Centro
	Disminución da calidade dos seus traballos	Familia e centro
	Desaparécenlle pertenzas escolares ou persoais	Familia e centro
	Fai actividades ou tarefas que non lle corresponden	Familia e centro
	Actitude pasiva xeral (tenta pasar sempre desapercibido/a)	Centro
	Actitude pasiva ante situacións violentas nas que no está implicado	Centro
	Prefiere traballar só/soa	Centro
	Baixa no seu rendemento escolar	Centro
	Diminución da autoestima	Familia e centro
	Puxéronlle alcumes que non lle gustan	Centro
	En actividades de grupo non é elixido/a	Centro
	Non se presta para participar en actividades voluntarias	Centro
	Desinterese en actividades a ralziar fóra do horario habitual	Centro
	Pide máis cartos do habitual	Familia
	Deixa de recibir isitas, chamadas,... de amigos/as	Familia
	Nerviosismo nos momentos de saír da casa	Familia
	Nerviosismo ante o teléono, uso de Internet, móbil,...	Familia
	Rompe pertenzas, traballos, ..., sen razón	Familia
	Desinterese en actividades que antes lle interesaban (deporte, cine, música,...)	Familia e centro
Non quere falar das súas relacións	Familia e centro	

INDICADORES ANTE UN POSIBLE CASO DE ACOSO ESCOLAR DETECCIÓN POR PARTE DA FAMILIA E/OU DO CENTRO EDUCATIVO			
CONDUTAS			
RELACIÓNS SOCIAIS	Cambios nos tempos de chegada e saída do centro educativo	Familia centro	e
	Cambios nos itinerarios de ida e volta ao centro educativo	Familia centro	e
	Cambios nas súas relacións persoais (compañeiros/as non habituais) dentro do centro educativo	Centro	
	Cambios nas súas relacións persoais (compañeiros/as non habituais) fora do centro educativo	Familia centro	e
	Busca acompañarse de persoas adultas	Familia centro	e
	Busca da soidade dentro do centro educativo	Centro	
	Busca da soidade fóra do centro educativo	Familia	
	Abandono de actividades que antes lle interesaba sen razón aparente	Familia centro	e
	Descoida o seu aspecto físico	Familia centro	e
	Comentarios negativos sobre a súa clase ou o seu centro educativo	Familia	
	Prefiere quedar na casa a saír	Familia	
ESTADOS DE ÁNIMO	Estados de ansiedad	Familia centro	e
	Preocupación	Familia centro	e
	Pechamento sobre si mesmo/a	Familia centro	e
	Desconfianza	Familia centro	e
	Desinterese	Familia centro	e
	Tendencia á tristeza e a chorar facilmente	Familia centro	e
	Nerviosismo repentino	Familia centro	e

Difcultades de comunicación nas tarefas	Centro
Difcultades de comunicación nas relacións de grupo	Centro
Cambio nas rutinas de alimentación	Familia
Cambio nas rutinas relacionadas co sono	Familia
Molestias físicas (vómitos, dores,...)	Familia e centro
Inseguridade, desconfianza en si mesmo/a	Familia e centro
Cambios de humor	Familia e centro
Actuacións agresivas	Centro
Negativa a falar sobre a situación	Centro
Actuacións agresivas (malas contestacións, agresividade con irmáns/ás ou outros membros da unidade familiar)	Familia

As **consecuencias** que poden reflectirse nunha situación de **acoso** ou maltrato entre iguais poden ser para:

- *A vítima:* pode traducirse en fracaso escolar, trauma psicolóxico, risco físico, insatisfacción, ansiedade, infelicidade, problemas de personalidade, risco para o seu desenvolvemento equilibrado,...

- *Para o agresor/a ou agresores/as:* pode ser a antesala dunha futura conduta delituosa, unha interpretación da obtención de poder baseada na agresión, que pode perpetuarse na vida adulta, e incluso unha supervaloración do feito violento como socialmente aceptable e recompensado.

- *Para os compañeiro/as observadores:* pode conducir a unha actitude pasiva e compracente ante unha inxustiza e unha modelación equivocada da vaía persoal.

O acoso entre escolares é utilizado polos agresores como unha forma de demostrar o seu poder, utilízanos sempre con persoas que saben que non se van defender.

Unha vez que quedou claro como podemos identificar un caso de acoso escolar e como podemos diferenciarlo dunha situación de conflito puntual, é o momento de sinalar que debemos facer cando nos atopamos ante esta situación:

a. *Comunicación sobre unha posible situación de acoso escolar (ANEXO I).*

Calquera membro da comunidade educativa que teña coñecemento ou sospeitas dunha situación de acoso sobre algún alumno/a ten a obrigaón de poñelo en coñecemento da persoa/s directamente responsables do menor no centro educativo, quen lle trasladará a información ao director/a. É imprescindible coidar a confidencialidade e a discreción.

Esta primeira comunicación da situación poderá facerse de diferente forma, dependendo da persoa que sexa coñecedora desta:

- **Alumnado:** caixa de reclamacións, queixas e suxestións do centro, aula de titoría, comunicación verbal a un adulto.

- **Familia:** caixa de reclamacións, queixas e suxestións do centro, titoría de pais/nais, comunicación verbal ao profesorado do centro ou á persoa responsable da dirección.

- **Profesorado:** comunicación á persoa titora do alumnado implicado e/ou á persoa responsable da dirección.

- **Persoal de administración é servizos:** comunicación ao titor do alumnado implicado e/ou á persoa responsable da dirección.

- **Persoas alleas ao centro:** comunicación directamente á persoa responsable da dirección.

O **ANEXO I** é o documento que imos empregar para rexistrar de forma escrita a posible situación de acoso escolar.

O director/a ou, na súa ausencia, algún membro do equipo directivo, serán informados da situación.

b. *Medidas urxentes de protección á presunta vítima.*

Ao mesmo tempo, o director/a establecerá as medidas urxentes oportunas de protección á presunta vítima; para elo contará co asesoramento e apoio técnico da orientadora. Debe primar sempre o interese da presunta vítima sobre calquera outra consideración.

Entre estas medidas urxentes poderanse adoptar as seguintes (tendo presente que as circunstancias particulares de cada caso determinarán a medida ou medidas a adoptar):

- Vixilancia específica das persoas indicadas.
- Supervisión e vixilancia naqueles lugares onde poida producirse o suposto acoso.
- Medidas causantes da posible situación de acoso.
- Comunicación e solicitude de colaboración ás familias do alumnado implicado.
- Asignación dunha persoa responsable de atención e apoio á presunta vítima.

c. Designación dunha persoa responsable da atención e apoio á presunta vítima
(ANEXO II).

O director do centro designará o/a titor/a do/a alumno/a presuntamente acoso/a como responsable da súa atención e apoio, deste xeito asegurámonos que esta designación recaia sobre unha persoa coa que a vítima garda unha relación de confianza e proximidade (non obstante, cando non exista esa relación o director designará a outra persoa do claustro).

Desde o seu nomeamento, esta persoa será convocada para recibir a información pertinente, reunión da que se redactará acta.

Coa finalidade de capacitar a todo o claustro para asumir esta responsabilidade no Plan de Convivencia do Centro estableceranse as actividades formativas máis axeitadas.

d. Primeira comunicación ás familias do alumnado implicado **(ANEXOS III e IV).**

O director, coa debida cautela, poñerá a situación en coñecemento das familias do alumnado implicado, empregando a vía de comunicación máis rápida posible; transmitindo tranquilidade e buscando sempre a colaboración das familias. Paralelamente realizarase esta comunicación por escrito empregando os ANEXOS III e IV.

Nesta comunicación, as familias serán informadas da situación e dos feitos ocorridos e, de ser o caso, das medidas iniciais que se están adoptando provisionalmente para minimizar os feitos e evitar unha nova situación. Tamén se lle comunicará a posibilidade de requirir novamente a súa colaboración para recadar información que contribúa a esclarecer os feitos.

A orientadora poderá estar presente nesta reunión, cando así o solicite o director.

e. Nomeamento dunha persoa responsable da tramitación **(ANEXO V).**

A dirección do centro designará unha persoa responsable da tramitación do protocolo e no mesmo nomeamento será convocada para recibir a información pertinente, reunión da que se redactará a acta. Entre a información facilitada nesta primeira reunión estará a relativa aos feitos e a tódolos trámites realizados pola dirección do centro ata o momento deste nomeamento; a copia dos partes de incidencia e das medidas correctoras de todo o curso que lle afecte ao alumnado implicado; os datos de absentismo escolar e o informe dos titores deste alumando.

Esta persoa será a encargada de comunicarse con tódolos suxeitos implicados, de recadar a información necesaria e comunicarlle nunha reunión, da que se redactará a acta, a dirección do centro para adoptar as medidas oportunas e, de ser o caso, será tamén a persoa responsable da tramitación do correspondente expediente disciplinario se definitivamente se conclúe en que se trata dun caso de acoso escolar (debemos ter presente que o prazo máximo para a resolución dun expediente disciplinario é de 12 días lectivos dende que se tivo coñecemento dos feitos).

O seu nomeamento farase entre o profesorado (se estamos ante un caso de ciberacoso terá que ser unha persoa con coñecemento no uso das TIC) que de clase, polo menos, a presunta vítima e será coñecido polo profesorado titor do alumnado implicado, facilitando así a colaboración entre estes e a comunicación de calquera incidencia relevante que puidese acaecer con respecto á situación denunciada.

Coa finalidade de capacitar a todo o claustro para asumir esta responsabilidade no Plan de Convivencia do Centro estableceranse as actividades formativas máis axeitadas.

f. Comunicación a outros profesionais educativos e/ou outros axentes externos(ANEXO VI).

Sempre que se considere necesario e oportuno en base a valoración inicial, o director poderá requirir a colaboración de calquera membro da comunidade educativa e doutras instancias externas ao centro. Será a orientadora a que se ocupe desta comunicación.

Compre recordar a confidencialidade de todo o proceso.

2ª FASE: Recollida de información.

O obxectivo desta fase é recadar os datos necesarios para dilucidar se os feitos denunciados consisten ou non nunha situación de acoso escolar.

No caso de incorporarse expediente disciplinario, toda a información recollida nesta fase formará parte do expediente disciplinario, polo que haberá que tomar en consideración os prazos establecidos no artigo 25 da Lei 4/2011.

A información debe recollerse dun xeito discreto, por escrito e a través de diversas fontes e procedementos: observación directa e vixilancia das zonas de risco para coñecer como interacciona o alumnado, agresións existentes e situación na que se producen,...; entrevistas individuais con citas previas ao alumno/a acosado/a, alumnado acosador, familia do alumno/a acosado/a e familia do alumnado acosador, titor/a e profesorado da aula, compañeiros/as e, se é preciso, persoal non docente que poida adoptar datos relevantes,...

Os procedementos empregados nesta fase axustaranse á idade e madureza dos entrevistados e garantirase a condifencialidade da información facilitada, e recolleranse polo menos os seguintes datos:

- Datos identificativos do centro e do alumnado afectado.
- Persoa que recolle a demanda.
- Persoa que comunica a situación.
- Recollida inicial de datos sobre o tipo e gravidade do acoso denunciado.
- Lugares onde se produce o acoso, aínda que se producise fóra das instalacións do centro.
- Feitos observados.

A orientadora colaborará, sempre que así llo soliciten, en todo este proceso ofrecendo asesoramento e apoio técnico.

a. Entrevista individual á vítima. Citación do/a alumno/a acosado/a a unha entrevista (ANEXO VIII).

A finalidade desta entrevista será proporcionarlle apoio e protección á alumna/o que o sofre, rachar o illamento social que permitiu a aparición do acoso e, ao mesmo tempo, obter a súa información ao respecto. Cando o alumno/a

entrevistado sexa menor de idade, a entrevista debería producirse en presenza dun adulto.

Será necesario revisar a información dispoñible e ter en conta que lle custará falar do tema e que incluso o negue. Así pois, é necesario que nesta primeira tma de contacto se xere nun clima de confianza, polo que, deberá repetirse ata que o alumno se atope en disposición de contar todo o que acontece.

A entrevista debe comenzar de xeito indirecto e ir centrándose progresivamente no tema. Compre manter unha actitude comprensiva e amosarse receptivo. No remate deste debe transmitirse unha actitude tranquilizadora e comunicar explicitamente a busca de solucións e o compromiso para atallar o problema detectado.

No ANEXO VIII recóllense unha serie de orientacións e preguntas tipo para o desenvolvemento desta entrevista. Así mesmo, a persoa encargada de realizar esta entrevista contará, sempre que así se solicite, co apoio técnico da orientadora para a estruturación de dita entrevista.

b. Entrevista individual á persoa ou persoas responsable/s do acoso. Citación do alumnado acosador a unha entrevista (ANEXO IX).

Con esta entrevista preténdese recoller información dende o punto de vista da persoa ou persoas agresora/s, amosar a postura do centro de intolerancia cero ante as agresións e que toeme ou tomen conciencia das consecuencias da súa conduta para a vítima e para eles ou elas mesmo/as, tendo moi presente que é unha entrevista non un monólogo dictatorial. Cando o alumno/a entrevistado sexa menor de idade, debería estar presente un adulto.

É convinte que as entrevistas sexan individuais, xa que no caso de varias persoas acosadoras o grupo tendería a minimizar o problema e diluír a responsabilidade entre os seus membros, dificultando a admisión da súa culpa.

Os datos que se obteñan con esta entrevista servirán para constatar os feitos e valorar se realmente está exercendo de acosador ou acosadora canda unha das persoas entrevistadas.

No ANEXO IX recóllense unha serie de orientacións e preguntas tipo para o desenvolvemento destas entrevistas. Así mesmo, a persoa encargada de realizarlas contará, sempre que así se solicite, co apoio técnico da orientadora

para a estruturación das mesmas.

c. Entrevista individual ás persoas observadoras/espectadoras. Citación dos demais alumnos/as implicados/as a unha entrevista (ANEXO X).

Recollida de información das persoas observadoras/espectadoras, que son os membros da comunidade educativa que poden coñecer os feitos pero non participan activamente nestes. Cando o alumno/a entrevistado sexa menor de idade, debería estar presente un adulto.

Trátase de contrastar a información achegada por estar persoas coa obtida da persoa acosada e da persoa ou persoas acosadoras/, coa finalidade de poder garantir a veracidade dos feitos.

No caso de que sexa máis dunha persoa, as entrevistas deben ser realizadas de forma individual.

No ANEXO X recóllense unha serie de orientacións e preguntas tipo para o desenvolvemento destas entrevistas. Así mesmo, a persoa encargada de realizar estas entrevistas contará, sempre que así se solicite, co apoio técnico da orientadora para a estruturación de ditas entrevistas.

d. Entrevista individual ás familias. Citación para entrevista ás familias da persoa acosada e da persoa ou persoas acosadoras (ANEXO XI e XII).

Trátase de dar a coñecer e recoller información sobre os feitos denunciados, se son coñecidos polos pais e , de ser o caso, que medidas tomaron ata esa dato ao respecto.

É preciso informar da postura firme do centro sobre a intolerancia absoluta de cara ás agresións e procurar a colaboración das familias, contándolles os seguintes pasos da intervención para resolver o problema.

+ **Entrevista coa familia da vítima (ANEXO XI).** Necesaria para tranquilizar a familia e para que saiban cal é a situación dos feitos. Os datos achegados servirán para completar a información e servirán na adopción de medidas conxuntas. Tamén serán informados das medidas adoptadas para a súa ptección.

+ **Entrevista coa familia da persoa ou persoas acosadoras/s (ANEXO XII).** Necesaria para tranquilizar a familia e para que saiban cal é a situación dos feitos. Os datos achegados servirán para completar a información e servirán na adopción

de medidas conxuntas. Serán informados de posibles medidas provisionais que se puidesen adoptar e que lle afecten ao seu fillo ou filla, amosándolles a postura firme do centro de intolerancia ás agresións e facéndolles ver as consecuencias deste tipo de condutas.

Nos ANEXOS XI e XII recóllense unha serie de orientacións e preguntas tipo para o desenvolvemento destas entrevistas. Así mesmo, a persoa encargada de realizarlas contará, sempre que así se solicite, co apoio técnico da orientadora para a estruturación das mesmas.

e. Entrevista de asesoramento e/ou apoio técnico do departamento de orientación do centro (ANEXO XIII).

O longo dos apartados anteriores xa se fixo referencia ó asesoramento e apoio técnico que a orientadora poderá brindar a aqueles que llo soliciten, o modo de levar a cabo esta solicitude é a través do ANEXO XIII.

f. Solicitude de asesoramento a outros profesionais educativos e/ou organismos ou axentes externos, especialmente nos casos de ciberacoso (ANEXO XIV).

Cando a persoa responsable da tramitación o considere oportuno, poderá solicitar asesoramento a outros profesionais educativos como son os Equipos de Orientación Específicos e a Inspección Educativa.

Tendo en conta a complexidade das situacións de ciberacoso, poderá ser preciso solicitar a consulta e asesoramento a organismos ou axentes externos ao centro como:

- Axencia Española de Protección de Datos.
- Policía.
- Unidade de delitos telemáticos da Garda Civil.
- Calquera outro que se considere relevante.

Unha vez rematado o proceso de recollida de información, rexistraranse nun documento os datos relevantes para proceder á súa análise.

3ª FASE: Análise da información e adopción de medidas.

a. Análise da información (ANEXO XV)

Antes de adoptar medidas compre contrastar a información obtida e para elo debemos acudir a diversas fontes. Así pois, é imprescindible ordenar axeitadamente as actuacións e garantir que se mantén informado a tódolos implicados, así como a confidencialidade e discreción no tratamento da información. Sen esquecer que neste fase debemos atopar coincidencias e diverxencias entre os datos obtidos das diversas fontes de información.

Unha vez recadada toda a información sobre os feitos acontecidos, deberá ser comunicada polo responsable da tramitación á dirección do centro (ANEXO XV), quen precisará se a situación detectada é ou non un caso de posible acoso (neste momento tamén se poderá solicitar a colaboración da orientadora). Se se confirma dito acoso, acordaranse as medidas oportunas segundo o establecido no NOF e na lexislación vixente.

Cando se confirme a situación de acoso escolar, teremos que distinguir entre as medidas que se adopten aquelas tendentes á protección da vítima, as medidas correctoras da persoa ou persoas agresora/as e as referidas á comunicación da situación aos organismos correspondentes.

Teremos que recordar que todas as actuacións que supoñan acoso escolar son consideradas condutas gravemente prexudiciais para a convivencia e non poderán ser corrixidas sen a previa instrución dun expediente disciplinario. Unha vez iniciada a tramitación deste expediente, o director notificarallo:

- Ao alumando implicado e ás súas familias, se son menores de idade.
- Ao servizo de Inspección Educativa.
- Ao profesorado titor do alumnado implicado.

Cando as situacións conflitivas transcendan dos recursos e competencias do sistema educativo ou cando a dirección do centro así o considere oportuno, poderase solicitar axuda externa e poñelo en coñecemento dos servizos competentes. Tendo presente que isto último será de obrigado cumprimento nos casos de especial gravidade e aqueloutros recollidos na lexislación vixente.

b. Adopción de medidas (ANEXO XVI)

Con independencia da instrución do expediente disciplinario, unha vez analizada a información, a persoa responsable da tramitación elaborará unha

proposta de medidas que haberá que poñer en marcha no centro, nas aulas afectadas e co alumnado implicado e coas súas familias.

Esta proposta recollerase por escrito e nela indicaranse as medidas, os axentes implicados, os recursos utilizados, a temporización e o seu seguimento e avaliación.

O director, tomando en consideración esta proposta, ditaminará as medidas definitivas que hai que adoptar, para o que solicitará a colaboración do Departamento de Orientación e da Comisión de Convivencia do centro.

Todas as medidas impostas terán un carácter educativo, tendente á reflexión e a toma de conciencia dos feitos, ao cambio de actitude e á reparación do dano causado. Así como garantir o respecto dos dereitos do alumnado e procurar a mellora das relacións de todos os membros da comunidade educativa.

1. Medidas de protección á vítima.

Estas medidas son un complemento das adoptadas con carácter urxente para a protección da persoa acosada, no momento no que houbo sospeita de acoso, e variarán en función das necesidades particulares do alumnado vítima de acoso. Algunhas das medidas que poderemos adoptar son:

- Vixilancia específica das persoas implicadas (acosada e acosadora/s).
- Solicitude de colaboración familiar para o control e seguimento dos seus fillos/as.
- Asignación dunha "persoa responsable de apoio e atención á vítima" á que a vítima poida acudir cando o precise.
- Reorganización do horario do profesorado para unha mellor atención do alumnado afectado.
- Xuntanzas periódicas para facer o seguimento da situación.
- Tutoría individualizada e grupal da clase do alumnado implicado, proporcionando pautas de autoprotección, técnicas de relaxación e control do estrés, control da ira, adestramento en HHSS, mellora do autoconceito e da autoestima, resolución pacífica de conflitos,...
- Actividades para desenvolver nas titorías do centro enfocadas á mellora das HHSS: capacidade para facer amigos/as, integrarse en actividades do grupo, asertividade, expresión de sentimentos e opinións, aprender a dicir non,...
- Organización de grupos de axuda entre iguais, formados previamente para acompañar a vítima nos momentos e lugares de maior risco (entradas,

saídas, corredores,...).

- Se fose preciso, cambio de grupo temporal ou definitivo da persoa ou persoas acosadora/s, logo do oportuno expediente disciplinario.
- Apertura do expediente disciplinario á persoa ou persoas agresora/s.
- Derivar a servizos de profesionais especializados externos as persoas implicadas, cando proceda, para abordar tratamentos específicos que poidan reforzar o labor efectuado desde o centro.
- Comunicación ó Ministerio Fiscal cando o feito puidese ser constitutivo de delito ou falta penal.

2. Medias reeducadoras e correctoras para a persoa ou persoas agresora/s.

2.1. Medidas reeducadoras para a persoas ou persoas agresora/s.

Como actuacións complementarias ás medidas correctoras adoptadas tralo expediente disciplinario, é preciso desenvolver coa persoa/s agresora/s medidas reeducadoras como as seguintes:

- Programa de HHS, elaborado pola orientadora, especificamente deseñado para situacións como esta.
- Implementación da mediación para a resolución de conflitos. Cando se opta por esta conciliación suspéndese calquera procedemento disciplinario de corrección da conduta, que se retomará no caso de que a conciliación sexa infrutuosa.
- Implantación no centro do servizo de mediación entre o alumando.
- Programa para o desenvolvemento da capacidade de empatía.
- Programas de modificación de conduta, axuda personalizada, desenvolvemento persoal, comportamentos prosociais, estratexias de resolución de conflitos con solucións alternativas á agresión,...
- Solicitud de colaboración familiar para a vixilancia e control dos seus fillos/as.
- Derivación, cando proceda, a servizos especializados externos para abordar tratamentos específicos.

Todas estas medidas están recollidas no Plan de Convivencia Escolar e a xefa do Departamento de Orientación será a responsable de supervisar o desenvolvemento das mesmas.

2.2. Medidas correctoras para a persoa ou persoas agresora/s (**ANEXO XVI e ANEXO XVII**).

Unha vez confirmada a situación de acoso, requirirase a tramitación do oportuno expediente disciplinario conforme o regulado no artigo 25 da Lei 4/2011, e serán de aplicación as medidas correctoras, máis axeitadas para cada caso, de entre as sinalada na lexislación vixente.

Para a tramitación deste expediente disciplinario, a dirección do centro facilitaralle á persoa que o tramite a seguinte documentación:

- + Normativa de referencia.
- + Esquema cos pasos e prazos a seguir (**ANEXO XVII**).
- + Modelos de procedemento e proposta de resolución do expediente disciplinario, sexa mediante un procedemento común ou un procedemento conciliado de corrección (**ANEXO XVIII**).

As condutas gravemente prexudiciais para a convivencia poden ser corrixidas de acordo coas medidas reguladas no artigo 21 da Lei 4/2011 e a normativa que a desenvolva, do seguinte xeito:

- Realización, dentro ou fóra do horario lectivo, de tarefas que contribúan á mellora e ao desenvolvemento das actividades do centro.
- Suspensión do dereito a participar nas actividades extraescolares ou complementarias por un período de entre 2 semanas e 1 mes.
- Cambio de grupo.
- Suspensión do dereito de asistencia a determinadas clases por un período de entre 4 días lectivos e 2 semanas. Durante este tempo o alumnado deberá realizar os deberes ou traballos que se determinen para evitar a interrupción no proceso formativo.
- Suspensión temporal do dereito de asistencia ao centro por un período de entre 4 días lectivos e 1 mes. Durante este tempo o alumnado deberá realizar os deberes ou traballos que se determinen para evitar a interrupción no proceso formativo.
- Cambio de centro.

Na aplicación destas medidas teranse en conta a graduación recollida no artigo 23 da Lei 4/2011 e os seguintes criterios:

- + Gravidade das condutas e idade dos agresores.

- + Con elas búscase o arrepentimento dos agresores, chegando a pedirlle perdón á vítima.
- + O tipo de agresións producidas, promovendo a reflexión dos agresores sobre a súa conduta.
- + Respetar o principio de confidencialidade.
- + Intervención coordinada dos profesionais tanto no ámbito do centro educativo coma do centro coas familias e servizos externos.

3. Outras medidas:

a. Co grupo-clase e co alumnado espectador/observador:

- Campañas de sensibilización, mediación e apoio entre compañeiros/as, programas de HHSS, de comunicación, empatía, autoestima, saber dicir non,...
- Actividades que posibiliten o rexeitamento e a denuncia explícita de condutas violentas na convivencia entre iguais: analizar a diferenza entre a conduta solidaria de denunciar e a inxustiza e o ser acusón.
- Desenvolver estratexias de axuda entre iguais e traballos cooperativos.
- Analizar as consecuencias dos comportamentos.
- Realizar actividades de adestramento para actuar ante diferentes situacións de maltrato.

b. Coas familias:

- Contribuír ao crecemento persoal dos seus fillos/as a través do diálogo e da educación en valores, desenvolvendo unhas axeitadas normas de convivencia no contorno familiar.
- Desenvolver a súa potencialidade como educadores das súas fillas/os.
- Recoñecer o seu papel como axentes educativos, xunto co profesorado, actuando como portadores de aspectos significativos para o desenvolvemento harmónico da súa personalidade.
- Ensinanza de HHSS, aprendizaxe cooperativo, ocio de calidade, resolución de conflitos sen violencia, eficacia da disciplina e ensinanza de límites, prevención do sexismo, evitar a influencia negativa do uso inadecuado da televisión e doutras tecnoloxías,...
- Fortalecer a implicación da familia na vida escolar e a responsabilidade na

toma de decisións educativas conxuntas sobre os seus fillos/as (establecer compromisos).

c. Co equipo docente:

- Formación para saber como detectar e intervir na aula ante situacións de acoso escolar.
- Formación específica do profesorado a través da difusión deste protocolo.
- Creación dun código común de actuación docente ante problemas de convivencia coa finalidade de unificar criterios e garantir a coherencia nas nosas actuacións.
- Apoiar e facilitar o labor do titor/a, así como a da persoa responsable da tramitación do protocolo e da persoa responsable de apoio e atención á vítima, no desenvolvemento das funcións para as que foron nomeados.
- Promover a implicación do alumando na xestión de determinados conflitos a través dos alumnos/as axudantes ou mediadores.

4. Comunicación á Inspección Educativa (ANEXO XIX).

O director realizará esta comunicación nos seguintes casos:

- + Cando se confirma a situación de acoso escolar e se procede á tramitación do procedemento do correspondente expediente disciplinario.
- + Cando haxa coñecemento da existencia de denuncia policial ou xudicial.
- + Cando o solicite, de oficio, a propia Inspección Educativa.

Esta comunicación recollerá, cando menos:

- A información recollida no centro.
- As actuacións realizadas e as datas nas que se levaron a cabo.
- A información complementaria que se considere relevante ao respecto.

4ª FASE: Seguimento e avaliación das medidas adoptadas. Rexistro (ANEXO XX).

Unha vez adoptadas as medidas previstas, é necesario que o director, ou persoa na que delegue, leve a cabo un seguimento da situación; coa intenciónalidade de que non se volva producir e de observar os cambios reais no comportamento individual do alumando protagonista da situación de acoso, no grupo onde tivo lugar (clima de aula e de centro), tempo no que se mantén o

efecto das intervencións.

Este seguimento levarase a cabo coa intención de comprobar o cumprimento e a pertinencia das medidas adoptadas, tanto das de carácter urxente, no momento de coñecementos da situación, coma das restantes establecidas no protocolo.

Co fin de levar a cabo este seguimento, débense programar encontros periódicos, especialmente coa vítima, para comprobar se a actuación foi eficaz: xa non hai maltrato, mellorou a situación da vítima e a persoa ou persoas agresora/s modificaron a súa actitude e condutas.

O director responsabilízase de que se leve a cabo as medidas previstas e informará a Inspección Educativo do seu grao de cumprimento.

5. ESTRATEXIAS DE PREVENCIÓN.

Compre ter moi presente que estas estratexias de prevención inclúense no Plan de Convivencia do centro (agora mesmo atópase en fase de elaboración) e parten do diagnóstico da situación de convivencia escolar do noso centro. Tamén se incorporarán o NOFC e polo tanto no Proxecto Educativo do centro.

Tamén debe quedar claro que as medidas aquí sinaladas abraque o conxunto da comunidade educativa (prevención específica), nalgúns casos supoñen a intervención directa sobre o alumnado e familias implicadas na situación de acoso (atención específica) e poden ter un carácter de asesoramento e apoio técnico especializado (intervencións máis específicas).

Con todas as medidas propostas neste apartado pretendemos crear unha dinámica de convivencia no centro que evite as situación de acoso escolar, xa que non hai mellor intervención que aquela que evite a aparición de situacións contrarias á convivencia.

Todas estas medidas:

- + Fomentan o desenvolvemento social do alumnado e o avance da institución escolar no seu conxunto.
- + Inclúense nos documentos internos do centro.
- + Lévanse a cabo de xeito coordinado polos equipos docentes, co liderado do equipo directivo e o apoio do departamento de orientación.
- + Transmítense a tódolos sectores da comunidade educativa.

a. Estratexias organizativas e de prevención no centro:

- + Promover a participación na elaboración e revisión dos documentos do centro, destacando os valores e normas que pretenden desenvolver actitudes prosociais de igualdade, respecto e diálogo, fomentando o consenso na toma de decisións.
- + Potenciar o funcionamento da Comisión de convivencia do centro.
- + Estilo de liderado que favoreza a participación e a comunicación dos problemas.
- + Solicitar o apoio e asesoramento da orientadora ante os indicios ou situacións que poden derivara en posible acoso.
- + Reunións periódicas dos titores por ciclos co obxecto de deseñar accións conxuntas para a mellora da convivencia no centro.
- + Adoptar estratexias organizativas que posibiliten a implicación de todo o profesorado nos labores titoriais (valorar a posibilidade de dotar os titores/as dos cursos máis numerosos ou conflitos dun asistente da titoría).
- + Implantación do procedemento de mediación dentro do Plan Proxecta de mellora da Convivencia que solicitamos todos os cursos.
- + Posibilidade de crear comisións mixtas de investigación sobre problemáticas relacionadas con situacións de violencia escolar, compostas por alumando e profesorado.
- + Difusión á comunidade educativa, a través de diferentes medios, do plan de convivencia e das NOFC.
- + Garantir que todos os membros da comunidade educativa coñezan os seus dereitos e deberes.
- + Creación de grupos de traballo acerca das medidas que poden favorecer as relacións persoais.
- + Impulsar nas concrecións curriculares para os distintos cursos o desenvolvemento de todas as competencias básicas, en especial a competencia social e cidadá.
- + Rexistro dos conflitos que se producen no centro co fin de ter unha visión global e introducir as modificacións necesarias neste protocolo e no Plan de Convivencia.
- + Divulgar entre o profesorado, alumando e familias orientacións básicas sobre o acoso e a súa prevención.
- + Difusión dos protocolos de información ante unha situación de acoso.

- + Establecer canles para a denuncia de situacións de acoso con garantía de confidencialidade: caixa de reclamacións, queixas e suxestións, tabolerio de denuncias, correo electrónico de solicitude de axuda,...
- + Vixilancia en zonas comúns: aseos, corredores, recreos, entradas e saídas, desprazamentos as aulas específicas,...
- + Mellorar as zonas de ocio, organizar grupos de xogo,...
- + Abordar nas titorias estratexias específicas de desenvolvemento emocional, HHSS e axuda persoal.
- + Desenvolvemento de programas de mellora da convivencia: programas específicos de conflitos, programas de mediación en conflitos e axuda entre iguais,.. Estes programas deseñaranse para os diferentes membros da comunidade educativa:

- Profesorado: materiais e documentos, protocolos de actuación para os casos máis frecuentes, ...
- Familias: pautas para previr o acoso e outras formas de violencia dende a familia, comunicación efectiva e afectiva, estilos educativos,... Impulsar a creación dunha escola para pais e nais.
- Alumnado: técnicas de resolución pacífica de conflitos.

No caso dun posible caso de ciberacoso, debemos promover:

- + Formación do profesorado e familias: uso responsable e razoable das TIC, xenerar confianza no alumnado para que comunique unha situación de risco, aprender a apoiar o menor en caso de confirmarse o ciberacoso e, en caso de ameazas graves, presentar a correspondente denuncia.
- + Formación ó alumnado: potenciar o uso positivo das TIC e o espírito crítico ante os contidos aos que acceden, ser coidadoso cos datos persoais, non responder a provocacións á través dos medios tecnolóxicos, saber que facer cando unha ameaza é persistente (gardar todo o posible para probar o sucedido, pechar a conexión e pedir axuda a unha persoa adulta).
- + Promover conferencias e obradoiros para a toda a comunidade educativa, orientados á construción dunha convivencia positiva (contamos co presuposto de departamento de orientación e do plan proxecta).

b. Estratexias de prevención na aula.

+ Inclusión no plan de acción titorial da elaboración das novas de convivencia na aula que inclúen de xeito explícito normas contra o acoso entre compañeiros/as, nas que se sensibilice sobre o dano que produce o maltrato e se faga explícito a todos os tipos de violencia, así como propostas de recuperación en caso de incumprimento das normas.

+ Entre as actividades de titoría programadas para cada grupo abordar aspectos como:

- Relacións no grupo.

- Fomento da amizade.

- Tarefas colaborativas.

- Sensibilización fronte ao maltrato (aceptar a diferenza, empatía emocional, ofrecer e pedir axuda, rachar con mitos como o do "chivato", diferenciar entre amigos/as e compañeiros/as,...).

- Conciencia da importancia do coidado das relacións afectivas e emocionais.

- Análise das relacións interpersoais, dos sentimentos e dos conflitos.

+ Promover HHSS asertivas e de autoconhecimento que capaciten o alumnado para dar respostas axeitadas en diferentes contextos:

- Educar para as relacións interpersoais igualitarias baseadas na valoración mutua e no respecto.

- Adestramento en técnicas de autocontrol, empatía e resistencia á frustración.

- Desenvolver a través de métodos cooperativos habilidades prosociais e destrezas para a xestión das emocións.

- Formar comisións de alumnos/as para a mellora da convivencia en xeral: equipos de mediación, axudantes de recreo,...

- Facilitarlle ao alumnado canles para que poida comunicarse co profesorado.

+ Utilizar titorías e xuntas de avaliación para detectar posibles situacións de acoso e/ou ciberacoso, analizando tamén os casos de absentismo escolar.

- + Aproveitar a titoría de pais/nais para manter contactos periódicos coas familias para compartir información e asegurar unha mutua colaboración.
- + Seguimento do clima relacional da aula empregando diversos mecanismos, como poden ser os cuestionarios psicométricos.
- + Facilitar unha verdadeira prevención promovendo a toma de conciencia do maior número de membros da comunidade escolar respecto de dous aspectos:
 - Comprensión o máis obxectiva posible do fenómenos do acoso escolar, empregando regularmente elementos de medición que permitan previr posibles situacións.
 - Creación dunha conciencia colectiva das normas mínimas de convivencia que todos/as temos que cumprir.

6. CIBERACOSO:

No artigo 28 da Lei 4/2011 establece que terán a consideración de acoso escolar aquelas condutas que se realicen a través de medios electrónicos, telemáticos ou tecnolóxicos que teñan causa nunha relación que xurda no ámbito escolar.

No punto 2 do artigo 12 da citada lei tamén se sinala que poderán corrixirse disciplinariamente as condutas do alumnado que, aínda que realizadas fóra do recinto escolar, estean motivadas ou directamente relacionadas coa vida escolar e lles afecten aos seus compañeiros ou a outros membros da comunidade educativa e, en particular, as actuacións que constitúen acoso escolar.

As posibles condutas contrarias ás normas de convivencia realizadas mediante o uso de medios electrónicos, telemáticos ou tecnolóxicos que teñen conexión coa actividade escolar considéranse incluídas no ámbito de aplicación desta lei.

No seu artigo 15 establécense entre as condutas gravemente perxudiciais para a convivencia a gravación, a manipulación e a difusión por calquera medio de imaxes ou informacións que atentan contra o dereito á honra, a dignidade da persoa, a intimidade persoal e familiar e a propia imaxe dos demais membros da comunidade educativa.

a. Definición de ciberacoso:

Unha vez sinalada a lexislación que fai referencia ó ciberacoso, compre

definir este termo: supón o uso das redes sociais, correo electrónico, blogs e outros ámbitos das TIC en prexuízo dunha ou máis persoas, ou da súa imaxe pública.

Comparando esta definición coa do acoso escolar, resulta evidente que o ciberacoso non supón agresións físicas, pero ten moito máis alcance espacial e temporal.

O ciberacoso supón o uso de información lesiva ou difamatoria en formato electrónico a través de medios de comunicación como o correo electrónico, a mensaxería instantánea, as redes sociais, a mensaxería de texto a través dos teléfonos ou móbiles, a publicación de vídeos e fotografías en plataformas electrónicas de difusión de contidos, e calquera outra que poida xurdir con características similares.

Os perigos, máis frecuentes, os que están expostas as persoas con internet son: perigos persoais, acceso a contidos inapropiados e adicción. O ciberacoso estra no primeiro tipo.

Cada vez o ciberacoso é máis frecuente nos centros escolares, por factores como: incorporación máis temperá ao uso das TIC, emprego masivo de novos contornos de socialización intensiva carentes de medidas de privacidade proporcionais, maior relevancia de contidos audiovisuais, amplas posibilidades de accesibilidade,... compre ter presente que estamos ante unha xeración de nativos dixitais.

Este ciberacoso presenta unha características singulares: anonimato, inmediatez, efecto en cadea, alta dispoñibilidade e diversidade de canles e procedementos empregados.

Aínda que o ciberacoso se produza fora do espazo físico do centro, este, ao ter coñecemento da situación e sempre que estean implicados algúns dos seus alumnos/as, ten a obriga de actuar coa mesma consideración de acoso escolar, sempre que as condutas realizadas a través de medios electrónicos, telemáticos ou tecnolóxicos teñen conexión coa vida escolar.

b. Criterios de identificación do ciberacoso:

1. A situación perdura no tempo. Quedan excluídas as accións puntuais que, aínda que puidesen ser un delito, non constitúen ciberacoso.
2. Adoita existir contacto ou relación previa no mundo físico entre vítima e

persoa/s acosadora/s.

3. Existe intención de acusar dano, aínda que non sempre o inicio do proceso.

4. Realízase mediante o emprego de medios TIC.

c. Tipos de ciberacoso:

- **Fustrigamento:** cando se envían imaxes ou vídeos denigrantes sobre unha persoa, virus informáticos, mensaxes ameazantes,...

- **Exclusión:** cando se usan contornos públicos para mandar comentarios despectivos ou rumores difamatorios co fin de provocar unha resposta expansiva, cando se lle nega a foros ou plataformas sociais á vítima,...

- **Manipulación:** cando se utiliza información para difundila de xeito inapropiado entre os membros das redes sociais, cando se accede coa clave doutra persoa e se realizan accións que poden prexudicala no seu nome,...

Unha vez que se verificou unha posible situación de ciberacoso, o centro educativo deberá traballar de xeito inmediato e simultáneo en tres liñas de actuación: **valoración, comunicación e accións de protección.**

d. Protocolo de actuación:

O protocolo de actuación ante posibles casos de ciberacoso será o mesmo que o establecido para o acoso escolar, tendo en consideración as seguintes particularidades:

+ É imprescindible conservar as probas do ciberacoso durante todo o tempo (capturar pantallas en modo imaxe e vídeo, imprimir páxinas, copiar ficheiros, ..., algo que se debe facer antes de iniciar calquera actuación coa posible persoa agresora/s.

+ Tratar de identificar as posibles persoas autoras do ciberacoso (acudir a expertos en informática ou ás forzas e corpos da seguridade do Estado), sen lesionar os dereitos de ningunha persoa.

+ Contactar coa compañía do medio empregado para cometer a acoso (compañía telefónica, propietario do dominio ou sitio web,...), coa finalidade de coñecer o procedemento que cómpre seguir para obter a información necesaria.

+ Se é o caso, denunciar o acoso ás forzas e corpos de seguridade do Estado que dispoñen de unidades de delitos informáticos.

+ Desenvolver estas actuacións con absoluta discreción e confidencialidade.
+ Para valorar este tipo de condutas tomaranse en consideración os seguintes aspectos:

- Características e natureza das accións analizadas e dos dispositivos tecnolóxicos utilizados na comisión dos feitos.

- Natureza e difusión das accións.
- Facilidade/dificultade para deter o ciberacoso.
- Tempo de exposición da vítima ao ciberacoso.
- Idade e características.
- Repercusión e impacto na vítima.

+ A información recollida deberá detallar, ademais:

- Relación co ámbito escolar.
- Natureza, intensidade, difusión e gravidade da situación coñecida.
- Efectos producidos.

e. Estratexias preventivas:

Moitas das estratexias preventivas establecidas para o acoso escolar pódense aplicar neste caso, aínda que compre plantexar outras que teñan en conta as especificacións e particularidades do ciberacoso.

Para combater este fenómeno, os docentes temos que procurar que as novas tecnoloxías sexan sempre unha fonte de experiencias positivas para o alumnado, que coñezan a tipoloxía dos perigos que leva consigo a rede, a sintomatoloxía que lles axudará a detectar os problemas, as boas prácticas que axudan previr estas situacións e a maneira de buscar solucións.

A continuación sinalarei algunhas actuación que poden potenciar as boas prácticas no uso das TIC:

+ Profesorado e centro:

- Coñecer o funcionamento da web, sobre todo das redes sociais, para dominar o medio e poder aconsellar o alumnado e as familias.
- Aplicar medidas de seguridade nos equipos informáticos escolares (controlar o software instalado, as contas de usuario, o almacenamento de documentos, quen utiliza os equipos a cada hora,...) e supervisión das mesmas por parte do coordinador das TIC no centro.

- Difundir as normas de uso dos equipos na aula, xa que están xa foron elaboradas (que pode facer e non facer o alumando, como debe organizar o seu material, respectar o material doutro alumnado, onde pode ou non pode acceder,...).
- Empregar sistemas de control e filtrado (facer revisións periódicas, monitorizar os equipos do alumnado mentres traballan- co seu coñecemento-, filtrar e bloquear páxinas, contidos ou programas non desexados,...)
- Realizar un uso didáctico e controlado das redes en sentido positivo, como actividade, incluíndo as boas prácticas, a seguridade e a prevención como contidos.
- Detección de problemas: documentación sobre a sintomatoloxía dos problemas e estar atento a calquera indicio de ciberacoso ou malas prácticas.
- Nas aulas empregadas por varios grupos de alumnado, resulta imprescindible unha boa coordinación entre o profesorado en canto a normas e medidas.

+ Alumnado:

- Aconsellar que controlen a súa identificación e a circulación dos seus datos persoais. En concreto, algunhas recomendacións habituais son:
 - Non crear contas en foros ou redes sociais cos datos persoais, senón utilizando alias. Comunicar a propia identidade de forma privada só a aqueles outros membros cos que hai confianza e interesa que nos identifiquen.
 - Non establecer citas ou outras actividades presenciais con persoas que non coñecesen antes persoalmente.
 - Non comunicar o domicilio, datos de contacto, datos bancarios,..., tampouco datos persoais de terceiras persoas.
 - Sondar periodicamente a rede mediante un buscador, para saber se os seus datos persoais ou imaxes figuran nalgunha web.
 - *Consellos para non acosar:* o profesorado insistirá en conciencialos de que a web no é lugar apropiado para resolver diferenzas con outras persoas, e que a emisión de mensaxes hostís é perxudicial para todos. Promover o respecto e a prudencia.
 - *Consellos para non ser acosado:* ser prudentes e respectuoso ao empregar a web para comunicarse cos demais. Moitas veces os conflitos débense a malentendidos ou comentarios inoportunos. Non expoñerse excesivamente aos comentarios dos demais contando cousas persoais. Pedir axuda inmediatamente a familiares e profesorado antes as primeiras evidencias de acoso.
 - *Consellos para non tolerar o acoso:* asumir que o acoso é un problema de todos, e

non admitir que outros teñan actitudes negativas ou exerzan presión sobre terceiras persoas. Mostrarse conciliador e denunciar sen demora calquera caso de acoso do que se teña coñecemento.

Compre sinalar que neste curso ofertamos, por primeira vez, unha charla sobre Riscos de internet que se oferta dentro do Plan Director para a mellora da convivencia escolar.

+ Pais e familiares:

- Adecuar as medidas de seguridade e control á vulnerabilidade das seus fillos/as, dándolles máis autonomía a cambio de responsabilidade.
- Aceptar internet como un instrumento que pode resultar beneficioso se se utiliza ben.
- Tratar de non exercer de policía, senón de conseguir que os seus fillos/as acepten como natural certo grao de control. O mellor é acordar conxuntamente unha serie de condicións para o uso da web (horario, tipo de contidos,...), tanto cos ordenadores como cos móbiles.
- Promover que o alumnado non manexe o ordenador pechado no seu cuarto, senón en presenza doutros familiares. Evitar forzalo a que nos permita ver a pantalla, é moito máis efectivo ter confianza para preguntarlle con quen se comunica e que nos conte de forma natural que é o que fai na rede. O ideal é darlle apoio, implicarse nos seus proxectos, ou mesmo facerse membro das mesmas redes sociais.
- Estar atento a calquera síntoma de desacougo, cambios de humor repentinos, ..., sobre todo se coinciden con accesos a web.
- Sondar periodicamente a rede mediante un buscador para detectar imaxes, datos persoais ou comunicacións dos seus fillos/as.

Resulta moi beneficioso manter un contacto profesorado-familia, a través do titor/a, para comunicar calquera síntoma de acoso que se detecte no alumando e tomar medidas canto antes.

7. AVALIACIÓN E SEGUIMENTO DO PROTOCOLO.

Unha vez aplicado é preciso avalialo, para elo compre apoiarnos nos criterios de avaliación. Algúns dos cales poden ser:

- Satisfacción dos implicados/as.

- Incremento das relacións de amizade/ compañeirismo entre o alumnado.
- Diminución dos conflitos interpersoais.
- Adecuación da información proporcionada ó alumnado, profesorado e familias acerca do acoso escolar e o ciberacoso.
- Incremento da participación dos diferentes membros da comunidade nas actuacións preventivas desenvolvidas.
- Adecuación das actividades e recursos empregados.
- Implicación de toda a comunidade educativa na prevención e detección temperá dos posibles casos de acoso ou ciberacoso.

Esta avaliación non só é preciso realizala ao finalizar cada curso académico, se non tamén durante o desenvolvemento do mesmo, e se debe dirixir tanto á consecución dos obxectivos propostos como ó deseño, desenvolvemento e implementación do protocolo establecido.

Algúns instrumentos que podemos utilizar son: cuestionarios, entrevistas, observación, protocolos, análise de tarefas,...

Os procedementos que podemos utilizar son: a autoavaliación e a coavaliación.

Os responsables da avaliación son todos os que interveñen de forma directa: profesorado responsable da atención e apoio á presunta vítima, profesorado responsable da tramitación , titores/as, equipo directivo, departamento de orientación, alumnado e profesorado (implicado e non implicado en posibles situacións de acoso ou ciberacoso). E entre os axentes externos: familias, servizos sociais do concello,...

O remate de cada curso escolar a Comisión de convivencia valorará a efectividade ou non deste protocolo, realizando as propostas de mellora que considere oportunas.

8. CONCLUSIÓN.

O acoso escolar e o ciberacoso son dúas das situacións que máis poden distorsionar á convivencia nun centro educativo, por elo e tendo en conta a frecuencia coa que estas situacións se manifestan na actualidade; diseñamos este protocolo co que dotar o centro dun marco de referencia que determine as actuacións que se levarán a cabo no centro para a prevención, identificación temprá e atención axeitada das mesmas.