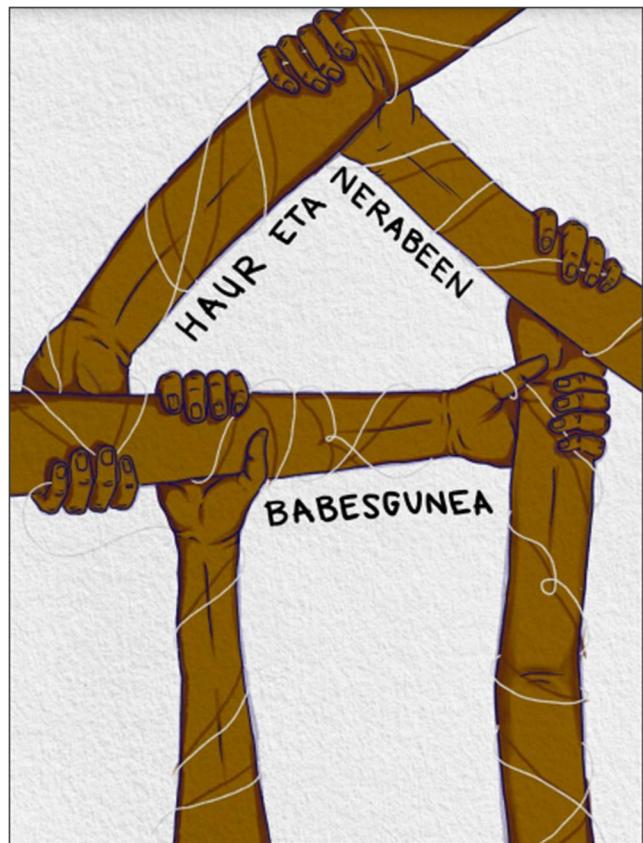


HEZKUNTZA EZ-FORMALEKO EREMUETAN INDARKERIAREN AURREAN JARDUTEKO PROTOKOLOA

(AISIALDIRAKO ETA KIROLETARAKO GUNEAK)

PREBENTZIOA. DETEKZIOA. ESKU-HARTZEA





SARRERA

Eskuartean daukagun dokumentu hau, hezkuntza ez formalaren esparrutik kanpo eman daitekeen jazarpen egoera baten aurrean nola erantzun jakiteko sortu da. Eskoriatzako zenbait udal zerbitzuren artean egin da: Gazteria eta Hezkuntza Zerbitzua, Gizarte Zerbitzuak, Prebentzio Zerbitzua, Zerbitzu Psikosoziala eta Soziohezitzalea eta Gaztelekua. Lan talde horri **“tratu onen aldeko mahaia”** izena jarri diogu.

Bidean, Luis Ezeiza eta Arizmendi ikastolarekin jarri gara harremanetan gure egitasmoaren berri emateko. Luis Ezeiza eskolak Eusko Jaurlaritzak ikastetxeei begira arautua duen jazarpen protokoloa azaldu digu, eta hori oinarritzat hartuz osatu dugu datozen lerroetan jasotzen den proposamena.

Ibilbidean zehar ohartu gara nolako garrantzia duen, prebentzio gisa, gatazka egoera bat zer den jakitea, gatazka eta jazarpen egoeren arteko desberdintasunak zeintzuk diren argi izatea eta tratu onak sustatzea.

Dena den, aitortu behar dugu hezkuntza ez formalaren esparrutik kanpoko zerbitzuetan jazarpen egoera bat atzematea zaila dela ondorioztatu dugula, gure zerbitzuetan astean oso denbora gutxi ematen baitute haur eta nerabeek. Hala ere, interesgarria iruditu zaigu gaia eskuartean hartu eta susmo baten aurrean gaudenean nola erantzun dezakegun jakitea, eta eskuhartzea nolakoa izan behar den denon artean adostea; izan ere, eskolan ondo bideratuta dagoen arren, hezkuntza ez formaleko zerbitzuetan horrelako egoera baten aurrean erantzuten jakin beharko genuelakoan gaude.

Aurrez aipatu bezala, harreman onen sustapenaren garrantziaz ere ohartu gara, prebentzio gisa daukan indarraz, alegia, eta horretan ere zentratzen saiatuko gara hemendik aurrera.

Datozen orriean jazarpenaren definizioari helduko diogu, jazarpen egoera baten aurrean nola jokatuko dugun zehaztuko da eta harreman onak era iraunkorrean sustatzeko neurri batzuk ere proposatuko ditugu.



LEGE ESPARRUA

Haurrak eta nerabeak indarkeriaren aurrean osorik babesteari buruzko ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoak honako hau ezartzen du, kirolaren eta aisialdiaren esparruei dagokienez:

47. artikulua. Kiroleko eta aisialdiko indarkeriaren aurrean jarduteko protokoloak.

Herri-administrazioek, beren eskumenen esparruan, kirol-eremuan eta aisialdi-eremuan ingurune seguru bat eraikitzeko jarduketak bilduko dituzten jarduera-protokoloak arautuko dituzte. Jarduera horiek kirol- eta aisialdi-eremuan haurren eta nerabeen aurkako indarkeria-egoerak prebenitzeko, garaiz detektatzeko eta esku hartzeko jarraitu behar dira.

48. artikulua. Adingabeekin kirol- edo aisialdi-jarduerak egin ohi dituzten erakundeak.

Adingabeekin kirol- edo aisialdi-jarduerak egin ohi dituzten erakundeek honako betebehar hauek dituzte, besteak beste:

- Administrazio publikoek kirolaren eta aisialdiaren esparruan hartzen dituzten aurreko artikuluan aipatzen diren jarduera-protokoloak aplikatzea.
- Monitorizazio-sistema bat ezartzea, adingabeen babesari buruzko aurreko protokoloak betetzen direla ziurtatzeko.
- Beharrezko neurriak hartzea kirola, jarduera fisikoa, kultura eta aisialdia ez daitezen izan diskriminazio-egoera adinagatik, arrazagatik, desgaitasunagatik, sexu-orientazioagatik, sexu-identitateagatik edo genero-adierazpenagatik, edo beste edozein inguruabar pertsonal edo sozialengatik; horretarako, umeekin eta nerabeekin lan egin beharko da, bai eta haien familia eta profesionalekin ere, irainik eta adierazpen iraingarrik eta diskriminatzailerik ez erabiltzeko.

Hori dela eta, Eskoriatzako Udalak KONPROMISOA hartu du egungo araudia betetzeko babes- eta jarduera-protokolo hau egin eta ezartzeko.



HELBURUAK

- Testuinguru horietan, haur eta nerabeentzako **ingurune segurua sortzea**, haur eta nerabeak modu egokian garatu ahal izateko.
- Adingabeen osotasun fisikoa, psikikoa eta morala babestea, edozein indarkeria-motaren aurrean.
- **Tratu ona eta jazarpen-egoeren prebentzia sustatzea.**

PROTOKOLOAREN PRINTZIPIOAK

1. TRATU ONA. Aurreikusitako edozein jarduera adingabeen eskubideekiko eta duintasunarekiko errespetuan eta bizikidetza egokian oinarrituta egin behar da beraien garapen osoa bermatu ahal izateko.
2. ADINGABEEN INTERES GORENA. Haiekin egiten diren jarduera guztietan, beste edozeren gainetik jarri beharko da haien interesa.
3. ANIZTASUNA ERRESPETATZEA. Kulturala, funtzionala, erlijiosoa, jatorrizkoa, egoera sozio-ekonomikoa. Inolako arrazoirengatik ez diskriminatzea sustatzea, genero-ikuspegia txertatuta.
4. ADINGABEEN SEXU-ORIENTAZIOA ETA GENERO-IDENTITATEA ERRESPETATZEA, bai eta beharrezko laguntha jasotzea ere, arrazoi horiengatik diskriminazioaren edo indarkeriaren biktima direnean.
5. ENTZUNAK IZATEKO ESKUBIDEA. Funtsezko printzipoa da, nagusia; adingabeek eta nerabeek beraiei eragiten dieten erabaki guztietan parte hartzeko duten eskubidea bermatu behar da.
6. PREBENTZIOAREN PREBALENTZIA. Prebentzia da indarkeria saihesteko modurik onena. Protokoloaren helburua ez da zigortzea, baizik eta testuinguru horietan indarkeria prebenitzeko eta desagerrazteko kultura bat eratzea eta sortzea.
7. KONFIDENTZIALITASUNA. Jarduketa guztiak konfidentzialitasuna ahalik eta gehien zaintzeko printzipoarekin egingo dira.



APLIKAZIO EREMUA

Eskoriatzako Udalak gune seguruak, babesak emango dutenak eta indarkeriarik gabekoak sustatzeko betebeharra eta konpromisoa du. Hori dela eta, protokolo hau **zuzeneko nahiz zeharkako kudeaketako udal-instalazioetan aplikatuko da**, eta baita herrian adingabeei edo pertsona kalteberei zuzenduta dauden jardueretan ere, antolataileak protokolora atxiki nahi badira.

TRATU ONEN ALDEKO MAHAIA

MAHAI horrek gidatu eta kudeatuko du babes-estrategia, legean ezarritako irizpideak kontuan hartuta. Halaber, gaian adituak diren zerbitzu publiko, agintari eskudun eta gizarte zibileko erakunde guztiiek harremanetan jartzea, eta, beharrezkoa izanez gero, aholkua eta laguntza ere eskuat ahal izango zaio.

Eskoriatzako Gazteria eta Hezkuntza Zerbitzua, Gizarte Zerbitzuek, Prebentzio Zerbitzua, Zerbitzu Psikosozial eta Soziohezitzaleak osatuko dute.

Gazteria eta Hezkuntza Zerbitzua izango da tratu onen aldeko mahaia lideratuko duena.

Eginkizun hauek ditu:

- Udalerrian adingabeei zuzendutako indarkeriaren aurkako babes-politiken garapena eta ezarprena gidatzea.
- Ezarritako posta elektronikoaren bidez iristen diren eskaerei erantzuna ematea: jazarpena@eskriatza.eus.
- Protokoloan aurreikusitako jarduera-prozedura izapideztea, beharrezkoa denean.
- Ezarritako prebentzio-neurrien ezarprena lideratzea.
- Protokoloa behar bezala ezartzen dela ziurtatzea, haren jarraipena egitea eta beharrezkotzat jotzen diren hobekuntzak proposatzea.



KONTZEPTUAK: TRATU ONAK. INDARKERIA. JAZARPENA VERSUS GATAZKA...

Zer da jazarpena? Zertaz ari gara?

Jazarpena jatorrizko bullying hitzetik dator ingelesez bully, eta bully hitzak “harroputz” esan nahi du.

Jazarpenari buruz hitz egiten dugunean, eskola-jazarpenari eta eskola-eremuan gertatzen denari buruz hitz egiten dugu gehienetan, eta, protokolo guztiak esparru horretara bideratuta dauden arren, uste dugu aisiaaldiaren eremura ere zabal daitezkeela, eskolan gertatzen dena denbora librean ere gerta daitekeelako, eta alderantziz.

Ikastetxeetako ordezkariet beren esperientziatik azpimarratzen digute eskola ez dela leku isolatua, kalean gertatzen dena eskolara eramaten dela sarritan, eta alderantziz.

Jazarpena versus gatazka

Garrantzitsua da jazarpenaren eta gatazkaren arteko aldea ondo argitzea, askotan ez baita bien arteko bereizketarik egiten, eta gatazka bat jazarpena deitzen diogu, benetan zer den eta zer ondorio dituen kontuan hartu gabe.

Jazarpenari buruzko definizio ugari daude.

Olweus-ek, jazarpena ikertu duen aditu norvegiarrak, 1998an emandako definizioaren arabera, "*haur batek jazarpena jasaten du beste batek edo berdinenean talde batek bere aurkako ekintzak behin eta berriz egiten dituenean aldi batez*".

Gainera, botere-maila desberdinak egongo lirateke, hau da, biktimak zaitasunak izango lituzke testuinguru horretan defendatzeko.

Olweus-ena osatzen duen beste definizio bat aurkitu dugu. Honela dio: "Adostasuna dago eskola-jazarpeneko egoera baten ezaugarri espezifikoak, behin eta berriz eta denboran zehar gertatzea dela, helduen begiradatik urrun eta biktima babesgabe bat abusuz umiliatu eta menderatzeko asmoz (Avilés, 2006).

Ildo horretan, honako hau gehitu daiteke: «*ikasle batzuek beste batzuekiko erabiltzen duten boterea da, hezkuntza-etapa jakin batzuetan ematen dena, eta biktimizazio psikologikoa eragiten duena. Cerezok (2020) adierazten du ikasle batek beste ikaskide bat, normalean bera baino ahulagoari, eta bere ohiko biktima bihurtzen duenari, egindako tratu txar mota bat dela, oro har nahita egindakoa eta kaltegarria. Iraunkorra izaten da, eta asteak, hilabeteak edo urteak iraun dezake* ».



Berriagoa, baina ildo beretik doana, Ubietok, Almirallek, Aramburuk, Ramirezek, Roldanek eta Vilak (2016) diotena: "*jazarpenez hitz egiteko, erasotzailearen intenzionalitatea, jarraitutasuna, ekintzen iraunkortasuna eta erasotzailearen eta biktimaren arteko desoreka egon behar dira*".

Hainbat autorek adierazi dute oinarrizko ezaugarri batzuk bete behar direla jazarpenean eta esateko:

- **ERREPIKAPENA.** Denboran zehar gertatzen denean, hau da, jazarpenean iraunkorra eta errepikakorra denean.
- **ASMOA** dagoenean, hau da, beste pertsonari kalte egin nahi zaionean.
- **BOTERE DESOREKA.** Botere-maila desberdinak daudenean, hau da, botere-desoreka dagoenean eta biktima bere burua defendatzeko arazoak dituenean.
- **KALTEAK** gertatzen direnean.



Beraz, aurreko guztia kontuan hartuta, eskola-jazarpenean **denboran zehar behin eta berriz agertzen denean, helduen begiradatik urrun eta erasoan jasan duen pertsona umiliatzeko eta menderatzeko asmoz**.

Jazarpenean helburua haur edo nerabe talde bat izan daiteke, baina kasu gehienetan pertsona bakar baten aurkakoa da.



Jazarpen motak

Jazarpenaren sailkapen ugari daude, baina honako hauetan zentratuko gara:

Jazarpen fisikoa	Pertsonaren osotasun fisikoa kaltetzeko. Bi motatakoa izan daiteke: zuzena (bultza eta jo, ukabildak, ostikoak edo objektuak jaurti) edo zeharkakoa (biktimari objektuak ezkutatu, hautsi edo lapurtu). Jazarpen mota hori, batez ere, lehen hezkuntzako azken zikloetan gertatzen da, 10-12 urteko pertsonen artean.
Hitzezko jazarpena	Hitzaren bidez egiten da. Eta hau ere zuzena izan daiteke (ezizenak, irainak, isekak eta txantxak) edo zeharkakoa (zurrumurruak zabaltzea...). Adituek diote gehien gertatzen den jazarpen mota dela. Maiz, gutxiespen horiek jendaurrean gertatzen dira, etengabe, eta biktimak duen akats fisikoren batengatik. Mugikorra ere erabiltzen da hitzezko jazarpenerako.
Jazarpen psikologikoa	Osagai psikologikoari eta emozionalari eragiten dioten indarkeriazko jokabideak. Autoestimuarekin eta autokonfiantzarekin lotutako jazarpen mota bat da. Alderdi psikologikoa tratu txar mota guztietaan agertzen da.
Jazarpen soziala	Helburua biktima taldetik isolatzea eta bereiztea da, baztertuz eta estatus txarrean kokatuz.
Ziberjazarpena	Edozein abusu egiteko HIKTak (harremanetarako, informaziorako eta komunikaziorako teknologiak) erabiltzen dituena (2. eranskina).

Eskola-jazarpenean inplikatutako rolak, ezaugarriak eta ondorioak

Gure ustez, jarraian aurkezten den eskema (Bizikasi hezkuntza-ekimena) hezkuntza ez-formalaren eremura ere heda daiteke, eragile berberak eta antzeko ezaugarriak dituztenak daudelako:



Olweus-ek (1998) eta Ortegak (1994) egindako ikerketen arabera, jokabide oldarkorrik dituzten pertsonak, batez ere, mutilak edo gizonak dira. Beste ikerketa batzuen arabera (Smith, 1994), neskek elementu psikologiko gehiago erabiltzen dituzte eta modu sotilean erasotzen dute, ez mutilek bezain agerian.

Implikatuen artean, jokabide oldarkorrik dituzten gazteak, jazarpena jaso izandako gazteak eta ikusle gazteak daude. Gazte horiek, isiltasunaren izenean, txibatoak ez badira, begiratu besterik ez dute egiten, eta jokabide horrekin egoera betikotza lortzen dute.



Jazarpena jasotzen duen pertsonaren ohiko ezaugarriak

Edozein haur edo nerabe bihur daiteke biktima, baina batzuek aukera gehiago dituzte jazarpena jasotzeko, hainbat faktoreren ondorioz: desgaitasun fisiko edo psikiko bat, ikaskuntza-



prozesuaren atzerapen bat, ahozko hizkuntzarekin lotutako arazo oso nabarmenak edo eragiten errazak. Gainera, isolamendua, defentsa-gabezia edo baldintza horiekin lotutako beste edozein faktore izan daitezke arrisku-faktoreak, hala nola "desberdinak" (Martín, Martínez y Díaz, 2010) edo "desabantaila-egoeran" dagoen gutxiengo bateko kide izatea (Del Rey y Espino, 2022; Díaz, 2005). Profil horretan sartzen dira, halaber, aldez aurretik jazarpena jasan duten pertsonak, etnia edo kultura differentekoak edo bestelako joera erlijioso edo sexuala dutenak.

Biktimek izaten dituzten beste ezaugarri batzuk dira gizarte-trebetasun gutxiago dituztela, lotsatiagoak eta barnerakoagoak direla, autokonzeptu negatiboarekin eta autoestimu baxuarekin.

Generoari dagokionez, ohikoagoa da neskek hitzezko jazarpena jasatea eta mutilek indarkeria fisikoa.

Adinari dagokionez, ohikoagoa da egoera horrekin topo egitea Lehen Hezkuntzako azken ikasturteetan eta Bigarren Hezkuntzako lehenengoetan.

Jokabide oldarkorra duen pertsonaren ohiko ezaugarriak

Nortasun haserrazlea, erasokorra eta oldarkorra duen pertsona da, eta ez du bere nahiak adierazteko eta komunikatzeko trebetasun sozialik. Erasotuarekiko empatia emozionalik eza adierazten du. Jokabide bortitzak eta mehatxuzkoak ditu, tonu latzarekin, leku kanpoko txantxak eta irakasleen eta berdinien aurrean desafiozko jarrerak. Jokabide oldarkorra duenak indarkeriaz bere helburuak lortzen dituela uste du. Taldearen barruan estatusa lortzen du beldurraren bidez. Ez da oso tolerantea (Díaz, 2005).

Liderraren rol negatiboak izaten dira, fisikoki indartsuak dira, eta normalean ez du bakarka jarduten, laguntzaileak izaten ditu. Autoestimu txikia, jokabide disruptiboak eta erruduntasun-sentimendu txikia duten pertsonak dira.

Jazarpenaren fisikoaren ehunekoa handiagoa da gizonen artean, eta nesken artean, berriz, oso nabarmena da jazarpen psikologikoa.

Ikusleen ohiko ezaugarriak

Talde honetan sartzen ditugu jazarpen-egoera ezagutu eta hainbat modutan joka dezaketen jazarlearen eta biktimaren berdinak.

- Jazarleari aktiboki (jazarpena gauzatzen laguntzen dute) edo pasiboki (erasoak ikusi eta onartu egiten dituzte) laguntza.
- Jarrera epela mantenduz (neutral agertzen dira eta jarrera pasiboa izaten dute, askotan beldurragatik).
- Biktimari lagunduz (biktima jazarpenetik defendatzen dute eta enpatiaz jokatzen dute biktimarekin).



Argi dago, lehenengo eta bigarren kasuetan, biktimarekiko enpatia falta dutela eta gertatzen ari denari buruz isilik egongo direla. Eta, bigarren kasuan, beren burua babesten saiatzen direla.

Implikatutako pertsona helduak (irakasleak, familiak...)

Gurasoek eta tutoreek seme-alaben jarreretan eta portaeretan duten eraginagatik eta haien ongizatearekiko duten kezka eta erantzukizunagatik, funtzio garrantzitsua betetzen dute eskola-jazarpenaren aurkako prebentzioan eta borrokan.

Pertsona helduek ondo ulertzen dute eskola-jazarpenaren esanahia eta adingabeengan izan ditzaketen ondorio negatiboak (Sawyer, Mishna, Pepler, eta Wiener, 2011), baina, oro har, uste dute beren seme-alabak eskola-jazarpenean (biktima gisa eta jazarpenaren egile gisa) gutxiago implikatuta daudela haien adierazten dutena baino (Holt, Kaufman Kantor, & Finkelhor, 2009; Stockdale, Hangaduambo, Duys, Larson, & Sarvela, 2002).

Helduok, oro har, ez gara jabetzen jazarpen-egoeraz, hainbat arrazoirengatik. Monbuso txostenean (1994) jasotzen denez, guraso-figuren % 50,6k ez daki bere semea edo alaba jazarpen-egoeraren biktima izan denik, eta % 67,4k biktimak esanda jakitzen du zuzenean, eta ez ikastetxearen bidez.

Helduek beraien ardurapeko haurrek eskola-jazarpenean parte hartzen dutela ez jakitearen arrazoietako bat da haurrek, askotan, ez dizkietela beren esperientziak kontatzen. AEBetako ikasleen azterlan batean, inkestatuen erdiak baino gutxiagok (erasoa jasan duten nesken % 49k eta erasoja jasan duten mutilen % 38k) esan zuten ez zietela ezer kontatu gurasoei beren esperientziari buruz (Limber, Olweus, & Wang, 2012). Gainera, gurasoei eskola-jazarpenaren berri emateko aukerak behera egiten du adinarekin (Limber et al., 2012).

Horrek esan nahi du oso litekeena dela pertsona heldua konturatu orduko denbora luzez gertatu izana jazarpen egoera. Horregatik, garrantzitsua da pertsona helduek, erne egoteaz gain, haurrei eta nerabeei onartezinak diren jarreren eta harremanen berri ematea, eta egoera horiek salatzea zein garrantzitsua den jakinaztea, biktimari laguntzeaz gain, bizitzan zehar harreman osasuntsuak izan ditzaten.

Jazarpen-egoera baten ondorioak jazarpena jasotzen duen pertsona batengan

Jazarpenaren ondorio latzenak jazartuak pairatzen ditu, hala nola antsietatea, jazarpena gertatzen den espaziora joateko fobia, arrisku fisikoak eta, larriena, segurtasunik ezaren maila handiak. Olweusek adierazi du biktimak erasoari aurre egiteko duen ezintasunak ondorio negatiboak dituela bere autoestimuan, hala nola antsietateari erantzuteko ezintasuna, depresio sintomak eta, ondorioz, eskolan integratzeko zaitasunak. Norberak bere buruaz izan dezakeen irudia negatiboa izan daiteke eta gaitasun akademikoan, portaeran eta itxura fisikoan eragin dezake. Jokabide suizada bat ere egon daiteke azken muturrean.



Jazarpen-egoera batek pertsona oldarkor batengan dituen ondorioak

Jazartzailearenengen ere ondorio larriak izan ditzake bere portaerak, jazarpenaren bidez helburuak lortzen dituela ikus dezakeelako, gauzak lortzeko bidea hori dela ikasten duelako eta, muturrera iritsita, portaera deliktiboa izatera irits daitekeelako. Pertsona horrek ikusten du garatzen duen portaerarekin estatus bat lor dezakeela.

Indarkeriazko jokabideak denboran zehar mantentzera irits daiteke, ohiko jokabide-eredu gisa eta gehienetan osasuntsuak ez diren gizarte-harremanak ezartzeko mekanismo gisa.

Jazarpen-egoera batek ikuslearenengen dituen ondorioak

Jazarpen-egoera normalizatzera irits daiteke. Errepikatzen denean, ikusleak pentsa dezake biktimari ez diola eragiten eta ohitura dagoela. Enpatia gutxiago dute edo erasotzailearekiko mendekotasun-jarrera dute halakorik gerta ez dakion. Horren ondorioz, agian ez dira hain solidarioak izango, eta, batzuetan, indarkeria erabiliko dute beren helburuak lortzeko.

Jazarpenari buruzko ideia faltsuak

Ideia edo mito horiek oso zabalduta daude gizartean, eta hautsi egin behar dira harreman onak sustatu nahi baditugu.

- 1.- Haien arteko gauzak dira, eta hobe eurak bakarrik konpontzen badituzte.
- 2.- Gertatzen zaiona gertatzea merezi du, horren bila ibili delako.
- 3.- Hazteko prozesuaren parte da, nortasuna eraikitzen laguntzen du.
- 4.- Defendatzeko modurik onena erasoari erasoarekin erantzutea da.
- 5.- Tratu txarrak mutilen kontuak dira.
- 6.- Familia-arazoak dituzten edo auzo baztertuetan bizi diren mutilek bakarrik erasotzen dute.
- 7.- Biktimak pertsona kalteberak dira.
- 8.- Posizio neutrala da onena.
- 9.- Erasotzailea zigortu egin behar da.
- 10.- Bakarrik biktimari lagundu behar zaio.



JARDUTEKO PROTOKOLOA: PREBENTZIOA. DETEKZIOA. ESKU-HARTZEA

Protokolo honek ez du ordezkatzen eskola-esparruko jazarpen-protokoloa, ez eta udaleko gizarte-zerbitzuek haur, gazte eta familiekin egiten dituzten esku-hartze psikosozialak eta soziohezitzailak ere.

Une desberdinak aztertzen ditugu, zein baino zein garrantzitsuagoa:

1: INDARKERIAREN PREBENTZIOA

Protokolo honen funtsezko helburuetako bat prebentzioan eragitea da indarkeria-egoerak sainduko:

- Tratu ona sustatzea.
- Jardueretan gerta daitezkeen jazarpen-egoeretatik adingabeak babesten direla bermatzea.
- Tratu txarren, jazarpenaren eta edozein abusu-motaren zantzuaren aurrean jarduteko prozedura ezartzeari.
- Edozein indarkeria edo tratu txar motaren aurrean gaitzespeneko testuinguru soziala eta erantzun egokia sustatzea, bereziki indarkeria edo tratu txar hori adingabeei, nerabeei edota desgaituei eragindakoa bada.

Beraz, garrantzitsua da gomendio batzuk kontuan hartzea testuinguru horietan indarkeria prebenitzeko eta, horrela, berdinen arteko harremanak osasuntsuak eta seguruak izango diren espazioak bultzatzeko.

INDARKERIA PREBENITZEKO PROPOSAMENAK

Harreman onak sustatzeko hainbat proposamen:

1.- **"Babesgunea".** Bereizgarri hori duten pegatinak banatzea, jazarpen-egoerak hautemateko prestakuntzan eta sentsibilizazioan parte hartu duten zerbitzuetan jartzeko. Bereizgarri horiek dituzten zerbitzuak jazarpenaren aurkako guneak izango dira, eta gune segurua bermatuko dute.

2.- **Hezitzaileen eginkizunari garrantzia ematea.** Hezitzaile askok garrantzi handia dute adingabeen bizitzan, erreferente izatera irits daitezke, askotan oso hurbil sentitzen baitira. Horregatik, haurrek zerbitzu horietako langileak konplize gisa hartzea lortu behar dugu, eta edozein egoera desatsegin bizi dutenean haiengana jo dezaketela sentitzea.

3.- **Infografia:** Zerbitzuetan tratu onen eta jazarpen-salaketen kartelak jartzea. Kartelek jasoko dute zer den onargarria eta zer den onartezina bizikidetza on baterako.

4.- **"Jazarpenaren aurre egiteko irakurketa-txokoa".** Egutegiko egun esanguratsuen inguruan (Haurren Nazioarteko Eguna, Azaroaren 20a, Indarkeriaren eta Eskola Jazarpenaren Nazioarteko Eguna, Azaroaren 2a...) gaiarekin zerikusia duten liburuak aukeratuko ditu udal liburutegiak, eta



liburutegiko txoko bereziren batean jarriko dira nabarmenduta, jendeak irakur ditzan eta jazarpenari aurre egiteko gaitasunak eskura ditzan.

5.- "**Zineforum**". Filmak ikustea eta, ondoren, solasaldia, jazarpenaren gaian sakontzeko eta herritarrok kontzientziatzeko horrelako egoeretan jarduteak duen garrantziaz.

6- "**Jolas kooperatiboak**". Ahal den neurrian (Gazteleku, Ludoteka, kirol-klubak...), mugimenduzko jolasak egitea proposatuko da, lankidetza- eta konfiantza-jokabideak garatzeko.

7.- "**Bizitzarako trebetasunak**". Hezkuntza-programazioa duten hezkuntza ez-formaleko zerbitzuetan (Ludoteka, Gazteleku...), urtean zehar enpatia, gatazken konponketa egokia, aniztasunarekiko errespetua... sustatzen duten jarduerak eta dinamikak txertatzea.

2: INDARKERIA EDOTA JAZARPEN EGOERAK ANTZEMATEA

Zerbitzu batek jazarpenarekin lotutako jokabideak edo zantzuak ikusten baditu, lankideei jakinaraziko die (halakorik balego), egoera beha dezaten eta, behaketa eta bateratze-lana egin ondoren, lehen jazarpen zantzuak dauden ala ez erabaki dezaten.

Detektatzen laguntzeko, adingabe baten aurkako indarkeria-egoera baten berri ematen lagun dezaketen honako adierazle espezifiko eta ez-espezifiko hauetara jo daiteke:

- **Adierazle espezifikoak.**

- Adierazle fisiko zuzenak. Indarkeria-egoera agerian jartzen da, adingabearen ebidentzia fisikoak ikusita. Izan ere, begi hutsez ikus daitezke eta kanpotik ondo antzeman inolako esplorazio espezifikorik egin beharrik gabe (kolpe-zantzuak, ubeldurak...), gainera ez dute izaten justifikazio argirik; eta beraz, indarkeria-egoera posible baten adierazle izan daitezke.
- Berdinene arteko indarkeria-ekintza bat zuzenean behatzea.
- Egitateak ezagutaraztea: adingabe baten aurkako indarkeriatzat jo daitekeen gertaera bat jakinarazten denean gertatzen da. Errebelazioa honelakoa izan daiteke:
 - Zuzenekoa: indarkeriaren biktima azaldutakoa.
 - Zeharkakoa: hirugarren batek komunikatua.

- **Adierazle ez-espezifikoak.**

Indarkeria-egoera bat dagoela zuzenean eta berez zehazten ez duten seinale guztiak zantzu izan daitezke. Adierazle ez-espezifikoaren adibide batzuk:

- Justifikatu gabeko negarrak.
- Jardueretan parte hartzeari uko egitea.
- Ekipamenduko gune jakin batzuetara joateari uko egitea.
- Leku batean edo pertsona jakin batekin bakarrik geratzeko beldurra, normalean ez bezala.
- Jardueran zehar jarrera eta portaera bat-batean eta arrazoirik gabe aldatzea.



- Errendimendua justifikaziorik gabe jaistea.
- Sintoma psikosomatikoak (hau da, gorputzaren bidez adierazten den sufrimendua): lo-arazoak, amesgaiztoak, gose-eza eta elikadura-nahasmenduak, buruko edota tripako min errepijakorrik eta jarraituak kausa patologikorik gabe, nekea, kontrolik gabeko negarra, tristura, depresio-sintomak, antsietatea...
- Jokabide bortitzak edo agresibitate ezohikoak.
- Autolesio edo istrigu ugari.
- Alkohol edo droga kontsumoa, halakorik gertatzen bada.

ENTZUTE AKTIBOKO TEKNIKAK

Behaketaz gain, komunikazioaren bidez informazioa biltzeko aukera badugu, ENTZUTE AKTIBOA lortzen saiatu beharko genuke.

Gure galdezko moduak eta, batez ere, entzuteko moduak giro lasaia eragin dezakete, eta solaskideari gai deserosoei buruzko azalpenak emateko aukera eman.

- Kontuan izan behar dugu adingabea bizitzen ari dena ez dela minimizatu behar, bere kontatzeko moduak bere sufrimendu-mailari buruzko argibideak ematen baitizkigu, eta ezta maximizatu ere, ordura arte arazo izan ez dena arazo ez bihurtzeko eta hura jasaten duena berriz ez biktimizatzeko.
- Giro beroa sustatu: interesa, ulermen eta hurbiltasuna erakutsi. Kezka zintzoa adierazi, eta kontatzen dizuten bertsioa onartu, epaitu edo zalantzan jarri gabe.
- Solaskidea den bezala onartu, aurreiriztiak saihestuz. Batzuetan zaila gerta dakiguke. Horrelakoetan, baliagarria gerta dakiguke pentsatzea nola sentituko nintzatekeen ni haren lekuaren banengo?
- Ahotsa modulatuz hitz egin, abiadura moderatuarrekin, lasaitasuna transmitituz.
- Hitzik gabeko komunikazioa zaindu: arreta ematen diogun pertsonari zuzendutako begirada eta gorputz-jarrera. Ez ahaztu noizean behin buruarekin baietz esatea.
- Ez eten. Elkarrizketa gaitik ateratzen bada, zeharka berri zere bidera dezakegu.
- Erabakiak hartzea erraztu esaiozu elkarrizketa gai horretara eramanez galdera orokorrak eginda: "Zerbait egitea pentsatu duzu?", "Nola jarduteko asmoa duzu?", "Zer irtenbiderekin saiatu nahi duzu?"
- Jarduera-ildo bakoitzaren alde onak eta txarrak eztaba idatzi, eta baita horietako bakoitzarekin, ikuspuntu errealistik, lor ditzakegun emaitzak ere.
- Orientabideak emateko unean, hobe da iradokitzea eta gonbidatzea, eta beti beste pertsonari uztea bere erabakiak hartzen. Adibidez: "Agian ondo legoke....., zer iruditzen zaizu?", "Pentsatu duzu espezialista batengana jotzea?", "Zer aukera planteatu dituzu egoera konpontzeko?" "Zergatik ez diozu familiartekoren bati edo konfiantzazko pertsonaren bati kontatzen?"...
- Elkarrizketa hitz egindakoaren laburpen batekin amaitzen da, lortutako ondorio nagusiak eta ekintza egingarrienak azpimarratuz.
- Jarraipena egin: ez dago soberan norberaren burua eskaintza gaia komentatzen jarraitzeko, berak hala behar badu.
- Adingabea hitz egitera gonbidatzen duten galdera orokorrak planteatu: "Nola zaude?", "Nolakoa da besteekin duzun harremana...?"



- Nabarmendu garrantzitsuak iruditzen zaizkizun elkarritzketaren alderdi emozionalak: "Oso kezkatuta sentitzen zaitut, triste...", "Pentsatzen dut asko sufritzen ari zarela..."...
- Argitu eta zehaztu kontakizuna: "Zeri buruz ari zara zehazki..... diozunean?", "Noiz izan zen gertakaria"... Horretarako, adibide zehatzak eskatu.
- Entzuten duzuna zure hitzkin birformulatu eta partekatu beste pertsonarekin: "Gaizki ulertu ez badut, esan didazu, hala al da?".
- Ez ahaztu elkarritzeta animo edo errefortzu positiboko hitz batzuekin amaitzea.

SAIHESTU BEHARREKO AKATSAK

- Besteari eten hitz egiten ari denean.
- Gure ikuspuntua inposatzea.
- "Ez da hainbesterako" bezalako adierazpenak...
- Irtenbideak eskaintza aurretik entzun gabe.
- Bere ekintzak kritikatza, zalantzan jartzea, epaitzea.
- Egoeraren errudunak bilatzen jardutea.
- Jardutera edo neurriak hartzen behartzea. Pertsonalki neurri horiek beharrezkoak direla iruditu arren, batzuetan erabakiak hartzeko nolabaiteko "hausnarketa" behar da.
- "Bai ala ez" erantzun beharreko galdera asko planteatzea. Hobe da galdera irekiak egitea.
- «zergatik... ?» galderan oinarritutako galderak egitea, beste pertsona defentsiban jartzen baitute.
- Beste kasu batzuekiko antzekotasunean oinarritutako ondorio azkarrak ateratzea: kasu bakoitza bakarra eta konplexua da. Baliteke gure hasierako impresioa azkenean aurkituko dugunaren oso adierazgarri ez izatea.

Behaketaren eta informazio-osagarriaren ondoren adingabe baten aurkako indarkeria-egoera egon daitekeela ondoriozta daitekeen indarkeriaren adierazle espezifikoren bat edo zenbait zeinu ez-espezifiko hautemanez gero, TRATU ONEN ALDEKO MAHAIAK INDARKERIAREN AURKA JARDUTEKO PROTOKOLOA AKTIBATUKO DU, eta, horrekin batera, jarduteko neurriak aplikatuko dira.

3: ESKUHARTZEA ETA NEURRI HEZIGARRIAK

Behaketaren ondorioz bildutako informazioa TRATU ONEN ALDEKO MAHAIAREKIN partekatzeko unea da, eta, horrela, jarduteko protokoloa aktibatzeko.

Azkenean, berdin arteko jazarpen-kasua bada, argi dago kasua konpontzea ez dagoela hezkuntza ez-formaleko zerbitzuen esku. Jazarpena pareko kideen arteko arazo bat da, hainbat testuingurutan gertatzen dena: eskolan, kirol-taldean, aisialdi-taldean, eta abar; eta konponbideak, batetik, irakasleen, begiraleen eta beste profesional batzuen inplikazioa eskatzen du, eta, bestetik, hainbat testuingurutan bizikidetza hobetzeko lana.



Jarraitu beharreko urratsak:

1. BALIZKO JAZARPEN EGOERAREN IDENTIFIKAZIOA.

Jazarpena antzeman duen zerbitzuak **esku hartzeko eskaria fitxa** betetzen du (1. eranskina).

Fitxa horretan, gutxienez, honako hauek jasoko dira:

- Eskaeraren jatorria: esku hartza eskatzen duen zerbitzua.
- Ustez erasoja jaso duen adingabearren eta ustez eraso egin duen adingabearren datuak.
- Behaketaren eta jasotako beste informazio batzuen ondoriozko zantzuak.

Informazio hori jasotzea, beharrezkoa izango da:

- Biktimarekin hitz egitea, zer gertatu den eta behin baino gehiagotan gertatu den argitzeko.
- Biktimaren lagunekin hitz egitea, informazioa emateko.
- Erasoaren eragilearekin hitz egitea, erasoaren arrazoia ezagutzeko eta eraso zenbat aldiz errepikatu den ikertzeko.
- Erasoaren eragilearen lagunekin hitz egitea, informazioa jasotzea.

2. TRATU ONEN ALDEKO MAHAIARI JAKINARAZTEA.

Esku hartzeko eskaria fitxa honekin, zerbitzuak MAHAIaren bilera eskatuko du informazioa zabaltzeko hurrengo urratsak ezartzeko eta, beharrezko bada, behaketarekin jarraitzen.

Beharrezko/posiblea bada, beste eragile batzuei (ikastetxea...) egoeraren berri eman, beste testuinguru batzuetan ere gertatu den eta jada protokoloren bat aktibatuta dagoen jakiteko.

Urrats horretan oso garrantzitsua da zehaztea nork hartzen duen bere gain lidergoa eta MAHAIKO kide bakoitzak, bere rolaren arabera, zer zeregin hartzen duen bere gain.

Bilera-akta bat egingo da, zereginak, arduradunak eta epeak zehazteko.

3. BEHAKETAREN ONDOREN BILDUTAKO DATU GUZTIEN AZTERKETA.

Bildutako informazio guztiarekin, berdin arteko gatazka edo jazarpenegoera den zehazteko unea da. Erantzun beharreko funtsezko galdera batzuk hauek izan daitezke:

Jazarpeneegoera baten aurrean gaude ala ez?

Kontuan izan beharko genuke jazarparen oinarrizko elementuak agertzen diren:

- Nahita aukeratutako pertsona bat erasotzen dioten erasotzaileak agertzen dira.
- Erasoak behin eta berriz gertatzen direla ikusten dugu.
- Biktima defentsarik gabe dago, ezin du bere burua defendatu edo ez daki.



- Kalteak daude (beraz, ez dira jolasak edo txantxak).
- Indarren desoreka dago.

Zenbateraino da larria egoera?

Orientabide gisa, honako hauetan zehaztu beharko ditugu:

- Ezagutzen ditugun erasoen larritasuna.
- Erasoa jasotzen ari den pertsonaren egoera fisikoan eta psikologikoan agertutako eraginak.
- Eta biktima zenbat denbora daraman jazarpena jasaten.

Larritasuna ezagutzea garrantzitsua da, aholkatu beharreko esku-hartzearen bitartekoak edo premia baldintzatzen baititu: zenbat eta intentsitate eta iraupen handiagoa izan, orduan eta eragin handiagoa jazarpena jasaten duen pertsonarengan.

Egindako oharren eta ondorioen laburpena jasoko duen **bilera-akta** egingo da: gatazka da/jazarpena da.

4. ONDORIOZTATZEN BADA BERDINEN ARTEKO GATAZKA DELA.

Ziur asko, gure egitekoa (tratu onen aldeko mahaiarena eta zerbitzuena) egoera horretan adingabeari ingurune seguru bat eskaintza izango da, non dituen zaitasunak adierazi ahal izango dituen.

Lantaldeak zenbait ekintza pentsatuko ditu egoerari erantzuteko, eta egoerari egokitutako esku-hartze hezigarria egingo du (**NEURRI HEZIGARRIAK**).

NOLA LAGUNDU ERASOTUARI?

- Erasoa jasan duen pertsonari **babes-eremu** bat eskainita. Gure zerbitzuetan lekua izan behar du eta zainduta sentitu behar du.
- Gertu gaudela sentitu behar du, eta hitz egin nahi duenean, **zerbitzuko erreferentziazko pertsonaren laguntza** izan dezakeela, horren arduretako bat izanik erasoa jasan duen pertsona hurbileti behatzea zerbitzuan dagoen bitartean.
- Jarrera oldarkorra izan duenarekiko denbora batez, distantzia bat hartzea komeni dela uste dugu, eta leku beretan **elkarrekin ez egotea bermatu** behar dugu.

NOLA LAGUNDU ERASOTZAILEARI? ZER EGIN DAITEKE?

Lehenik eta behin, esan behar dugu garrantzitsua dela jokabidea eta pertsona bereiztea, garrantzitsua baita jakitea arazoa ez dela pertsona, haren portaera baizik, eta hori alda daitekeela.

- Gertatutakoaren inguruau darabilzagun datuetan oinarrituta, egindakoaren onarprena bultzatu behar dugu, **gertatutakoaz hausnartzen lagundu** eta prozesu honetan gure lankidetza eskaini.



- Testuinguru horretan, garrantzitsua da **kontzientziazoa**. Ohartarazi behar diogu jokabide horiek arriskutsuak direla, ez bakarrik jokabide oldakorra duenarentzat, baita jokabide hori jasotzen duenarentzat ere.
- Bide hori egiteko, garrantzitsua da arrazoietan sakontzea, eta aztertzen ari garen horretan aurkitzen dugunak hurrengo urratsa zehazten lagunduko digu; adibidez, aldaketa-aholkuak proposatzen jokabide egokiak izateko eta horretan trebatzeko.
- Nerabeari ahalik eta testuinguru lasaiena eskaintza egoera guztiun artean bideratzeko.

NOLA LAGUNDU IKUSLEARI? ZER EGIN DAITEKE?

Ikusleekin sendo eta etengabe lan egin behar da, horiek baitira jazarpen-testuinguru bat aldatzeko funtsezko pertsonak.

Ideia nagusia **pasibotasunak duen eragin kaltegarria kontzientziatzea** da, sakon lantzea, eta horretarako ideia jakin batzuk hautsi behar dira.

- Adibidez, azpimarratu behar da egoera bat **salatza pertsona solidarioa izatea dela**, eta ez txibatoa. Ikusarazi behar zaie inguruan dugun guztiak eragiten digula eta etengabeko jazarpen-egoeran egoteak egoera hori normalizatza eta egiturazkoa bihurtzea ekar dezakeela.
- Halaber, komenigarritzat jotzen dugu **jokabideen arrazoiei buruzko hausnarketa bultzatzea**, gaiari buruz hitz egiteko eta egoera berriak prebenitzeko.

Gatazkak bere horretan jarraitzen badu, nahiz eta zerbitzutik ahaleginak egin, **unea da familiarekin harremanetan jartzeko eta gertatzen ari dena jakinarazteko**. Tratamendua beste edozein portaera disruptiboren aurrean egingo litzatekeen bera izango litzateke.

5. ONDORIOZTATZEN BADA JAZARPEN-EGOERA DELA.

Esku-hartzea dagozkien balibideetara bideratzea (gizarte-zerbitzuak, ikastetxea...), hezkuntza- eta lege-neurriak har ditzaten.

Gainera, **adingabeak direnez, lehenengo urratsa familiarekin edota legezko tutoreekin harremanetan jartza izango da**. Kasu bakoitzean harreman horren arduraduna nor den zehaztu beharko da.

Une horretatik aurrera, esku-hartzearen ardura hartu duen zerbitzuak, dagokion Jazarpen Protokoloa aktibatuko du.

Gehienetan, hemen amaitzen da detekzio goiztiarra egin duten zerbitzuen esku-hartzea.

Gehienetan, jazarpen-kasuak ikastetxeetan gertatzen dira, eta han konpondu beharko lirateke; hala ere, logikoena beste testuinguru batuetan ere errepikatzea da, hala nola kirol- eta aisialdi-guneetan, eskolaz kanpokoetan...

Horregatik, beharrezkoa balitz, egoera detektatzen duen zerbitzuak **premiazko behin-behineko**



neurriak hartuko ditu ustez erasoa jasan duen pertsona babesteko edo erasoak saihesteko, esaterako, honako hauek:

- Erasoa jasan duen pertsona bereziki zaintza.
- Erasoa jasan duen pertsonari erreferentziakoa figura bat eskaintza.
- Erasotuari autobabeserako jarraibideak ematea.
- Lagunak zaintzan inplikatza.

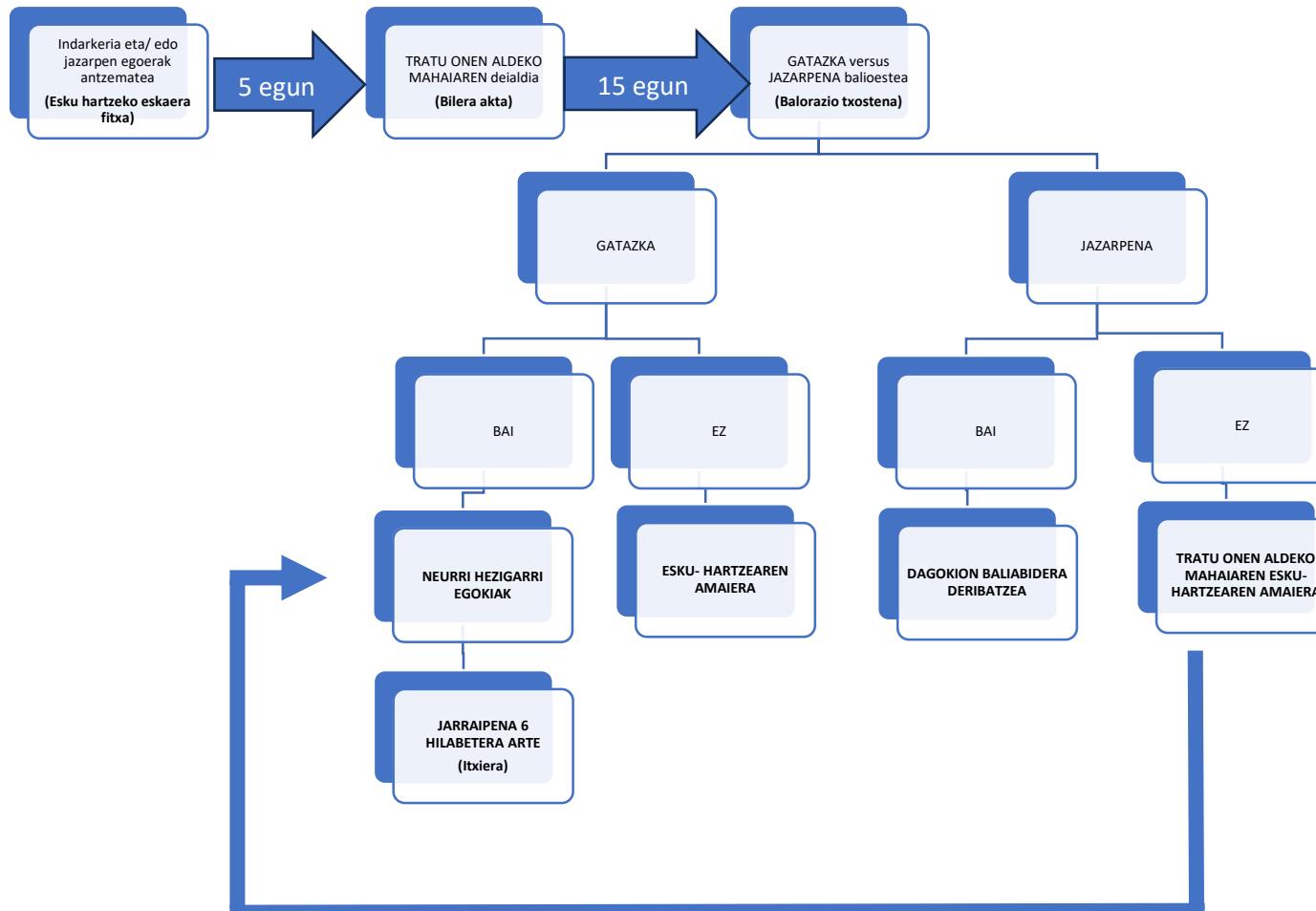
Baita jokabide oldakorrak ustez izan dituenari/ditutzenei zuzendutako neurriak ere:

- Erasotzailea gertutik zaintza.
- Zerbitzuan onartzen ez diren jokabideei buruzko azalpenak ematea, onartzen denaren mugak adieraziz eta arazoaren larritasunaz ohartaraziz.
- Errespetuzko harreman-konpromisoak eskatzea eta egoerari aurre egiteko zer neurri hartzeko prest dagoen erabakitzea.



PROZESUAREN ESKEMA ETA BERE TEMPORALIZAZIOA

Jarraian, prozesu honen mugarririk nagusiak aurkezten dira, fase bakoitzaren temporalizazioarekin batera:





1. ERANSKINA: ESKU-HARTZEKO ESKAERA FITXA

Zerbitzuaren datuak/eskaera egiten duen zerbitzua

DATA:	ESKAERA EGITEN DUEN ZERBITZUA:
IZEN ABIZENAK:	KARGUA:
TEL.: E-MAILA:	GAZTEAREKIN HARREMANA:

Inplikatutako pertsonen identifikazio-datuak

Gaztearen izen abizenak	
Adina	
Ikastetxea	
Maila/Taldea	

(adingabe bakoitzeko taula bat betetzea)

Ustezko jazarpenari buruz jasotako informazioa. (*Konfidentzialtasuna bermatuko da eta kontuan hartuko da adingabeekin zerikusia duten gai guziak kontu osoz tratatu behar direla*) (*Informazio hori zerbitzuko profesionalek behatzen duten edo kanpoko pertsonak komunikatzen duen zehatztuko da*) (*Jakinarazten bada, ahalik eta objektibotasun handienarekin jasoko da*)



Non gertatu da?

Intentzionalitaterik egon da?

Botere-desberdintasunik egon al da?

Min eragiteko asmorik egon al da?

Pertsonalizaziorik egon al da?

Errepikapenik egon da?



Biktimaren bertsioa

Biktimaren lagunen bertsioa

Erasotzailearen bertsioa

Erasotzailearen lagunen bertsioa



JAZARPENA dagoela pentsatzeko ZANTZUAK

	BAI	EZ	BEHINGOA	ERREPIKATUTA	DATURIK GABE
Eremu personalean: Arreta deitzen saiatzen da etengabe Sentimendua adierazten ditu Umore aldaketa Tristura Somatizazioa Bakardadea Uzkurtasuna					
Eremu sozialean: Lagunak ditu, beste haur/nerabeekin ikastolatik kanpo harremanak ditu Bere berdinekin erraz egiten ditu harremanak Besteak errespetatzen ditu Sare sozialen erabilpen egokia egiten du					
Familia eremua: Bere gurasoekin harreman ona mantentzen du					
Aisialdi eremua Herriko zerbitzuetan parte hartzen du? Kalean behar beste denbora pasatzen du? Etxetik ateratzen da?					
Bazterketa eta marjinazio soziala Bazterketa (pasiboa). Parte hartzen ez uztea (aktiboa). Sexua, arraza, gaitasun aldetik... diskriminatzea.					
Hitzezko erasoa Iraintzea (zuzena). Norbaiti buruz gaizki esaka aritza (zeharkakoa). Goitizenak jartza (mistroa).					
Zeharkako eraso fisikoak Norbaiti gauzak ezkutatzea. Norbaiti gauzak puskatzea. Norbaiti gauzak lapurtzea.					
Zuzeneko eraso fisikoak Norbait jotzea					



Beldurraraztea/xantaia/mehatxua Norbait mehatxatzea beldurrarazteko. Gauzak egitera behartzea. Armekin mehatxatzea.					
Sexu-jazarpena edo gehiegikeria edota jazarpen sexista Sexualki jazartza edo beldurtza. Sexu-gehiegikeriak. Sexua erabiliz norbait beldurtza, azpiratza, umiliatza, mintza edo zirikatza.					
Ziberjazarpena: Telefono mugikorren, e-mailaren, sare sozialen, txataren eta abarren bidez mezuak bidaltza norbait mehatxatzeko, iraintzeko edo iseka egiteko. Grabazioak egitea mugikorrarekin egoera iraingarrieta edo intimitatea urratzen dutenetan (adibidez: sexting), eta gainerako mutilei edota neskei bidaltza edo Interneten esekitza.					

Ondorio esanguratsuak (jasotako informazioan oinarrituta) Azterketa orokor bat egin ondoren: esan al genezake beste pertsonarengan min eragiteko nahita izandako jokabide baten susmoa dagoela, jokabide hori errepikatu egiten dela eta ustezko biktima ez dela bere burua defendatzeko gai?

JAZARPENA	BAI	EZ
GATAZKA	BAI	EZ

GATAZKA izanez gero, neurri hezigarriak

--

JAZARPENA dela uste izanez gero, nola jokatu

--

.....n,ko,,.....

Parte-hartzaileen sinadurak:



2. ERANSKINA: ZIBERJAZARPEN KASUETAN ESKU HARTZEA

Askotan, jazarpenarekin batera ziberjazarpena edo jazarpen birtuala egiten da sare sozialen bidez eta teknologiak erabiliz.

Ziberjazarpena gailu digitaletan gertatzen den jazarpena da, hala nola telefono mugikorretan, ordenagailuetan eta tabletetan. Testu-mezuen, testuen eta aplikazioen bidez gerta daiteke, edo Internet bidez sare sozialetan, foroetan edo jokoetan, non pertsonek edukia ikusi, parte hartu edo partekatu baitezakete. Beste pertsona batiburuzko eduki negatiboa, kaltegarria, faltsua edo krudela bidaltzea, argitaratzea edo partekatzea barne hartzen du. Horrek beste norbaiti buruzko informazio pertsonala edo pribatua partekatzea ekar dezake, umiliazioa edo lotsa eraginez. Internet bidezko jazarpen batzuk legez kanpoko jokabide edo jokabide kriminal bihurtzen dira.

Zurrumurruak, mehatxuak, mezu iraingarriak, argazki barregarriak edo pertsona jakin bat taldeik kanpo uzteko kontsignak dira.

Ohikoena da ziberjazarpena berdinenean izatea, aurrez aurre ezagutzen diren adingabeen eta ingurune berekoen artean.

Ziberjazpenaren arriskugarritasuna hainbat faktorek azaltzen dute:

- Erasoa urrutikoa eta ustez anonimoa izateak arrisku-sentsazioa gutxitu eta erasoaren larritasuna areagotu dezake, edo, erasoaren fokuren kasuan, zuhurtziagabekeriaz azaldu.
- Mezuak sareen bidez zabaltzeko eta kontserbatzeko gaitasunak ere areagotu egiten du haien eragina.

Ziberjazpen-egoeretan esku hartzeak honako hauek barne hartuko ditu:

- Jazarpena jasotako adingabeari laguntzea, eta laguntza profesional gehiago behar den zehazten saiatuta.
- Gertakariak geldiarazteko eta konpontzeko premiazko neurriak: mezuak ezabatzea, profil faltsuak ixtea, etab.
- Jazarpena egiten dutenei ohartaraztea, euren familiei gertaeraren berri ematea eta jazarpen-jokabidea tratatzea.
- Teknologia berrien murrizketa, kontrola eta berheziketa erabilera arduratsuaren bidean.
- Berdinenean talde osoa teknologien erabilera arduratsuan heztea, ziberjazpenaren larritasuna eta dituen ondorio emozionalak, legalak eta abar argituz.
- Garrantzitsua da pertsona guztiak kontzientziatzea oinarrizko neurriak hartzearen garrantziaz, bereziki argazkiei, datu personalei eta abarri dagokienez.
- Aditzera ematea argazki edo mezu desegokiak zabaltzea konplize egitea dela; ez dago libertimendurik horretan, eta bai kaltea eta arriskua.

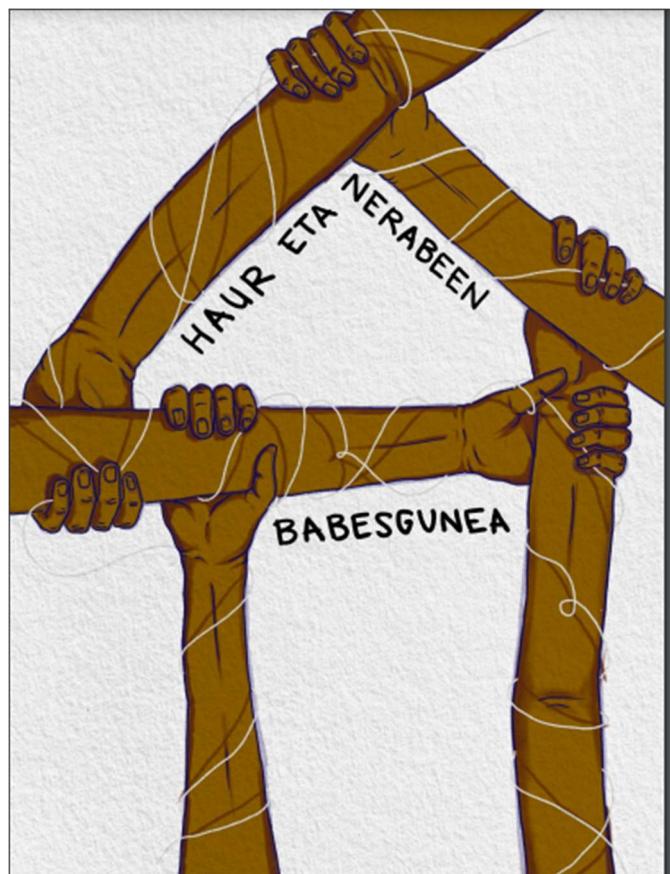
Ziberjazpen kasu batean, oinarrizko esku-hartzea da gertaerak poliziari jakinaraztea, mezuak jaso diren gailuen pantaila-argazkiak barne.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN
ESPACIOS DE EDUCACIÓN NO FORMAL

(ESPACIOS DE OCIO Y DEPORTIVOS)

PREVENCIÓN. DETECCIÓN. INTERVENCIÓN





INTRODUCCIÓN

Este documento que tenemos entre manos nace con la intención de conocer cómo actuar ante una situación de acoso que se puede dar en el ámbito de la educación no formal. Se ha realizado entre varios servicios municipales de Eskoriatza: Servicio de Juventud Y Educación, Servicios Sociales, Servicio de Prevención, Servicio Psicosocial y Socioeducativo y Gazteleku. Este grupo de trabajo se ha denominado **Mesa por el Buen Trato**.

Por el camino, nos hemos puesto en contacto con el centro escolar Luis Ezeiza y la ikastola Arizmendi para informarles de nuestro proyecto. En base al Protocolo de acoso escolar del Dpto. de Educación de Gobierno Vasco y que el Centro educativo Luis Ezeiza desarrolla, hemos elaborado la propuesta que se recoge en las siguientes páginas.

A lo largo del recorrido nos hemos dado cuenta de la importancia que tiene de cara a la prevención, conocer qué es una situación de conflicto, tener claras las diferencias entre las situaciones de conflicto y acoso y fomentar los buenos tratos.

Ahora bien, debemos reconocer que hemos llegado a la conclusión de que es difícil detectar una situación de acoso en los servicios de la educación no formal, ya que los niños, niñas y adolescentes dedican muy poco tiempo a la semana a nuestros servicios. Sin embargo, nos ha parecido interesante conocer cómo podemos responder cuando estamos ante una sospecha y acordar de manera conjunta cómo debe ser la intervención, ya que, aunque está bien enfocada en la escuela, creemos que en los servicios de educación no formal deberíamos saber responder ante una situación así.

Como ya se ha comentado anteriormente, también hemos sido conscientes de la importancia del fomento de las buenas relaciones, de su fuerza preventiva, en la que también trataremos de centrarnos a partir de ahora.

En las próximas páginas abordaremos diferentes conceptos relacionados con el acoso, la manera de identificar situaciones bien de conflicto bien de acoso, cómo podemos actuar ante una situación de acoso y propondremos una serie de medidas para fomentar las buenas relaciones de forma permanente.



MARCO LEGAL

La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia (LOPIVI), en lo referente a los ámbitos del deporte y el ocio, establece lo siguiente:

Artículo 47. Protocolos de actuación frente a la violencia en el ámbito deportivo y de ocio.

Las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, regularán protocolos de actuación que recogerán las actuaciones para construir un entorno seguro en el ámbito deportivo y de ocio y que deben seguirse para la prevención, detección precoz e intervención, frente a las posibles situaciones de violencia sobre la infancia y la adolescencia comprendidas en el ámbito deportivo y de ocio.

Artículo 48. Entidades que realizan actividades deportivas o de ocio con personas menores de edad de forma habitual.

Las entidades que realizan de forma habitual actividades deportivas o de ocio con personas menores de edad están obligadas entre otras cuestiones a:

- Aplicar los protocolos de actuación a los que se refiere el artículo anterior que adopten las administraciones públicas en el ámbito deportivo y de ocio.
- Implantar un sistema de monitorización para asegurar el cumplimiento de los protocolos anteriores en relación con la protección de las personas menores de edad.
- Adoptar las medidas necesarias para que la práctica del deporte, de la actividad física, de la cultura y del ocio no sea un escenario de discriminación por edad, raza, discapacidad, orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, o cualquier otra circunstancia personal o social, trabajando con los propios niños, niñas y adolescentes, así como con sus familias y profesionales, en el rechazo al uso de insultos y expresiones degradantes y discriminatorias.

Por este motivo, el Ayuntamiento de Eskoriatza adopta el COMPROMISO de elaborar e implantar el presente protocolo de protección y actuación en el cumplimiento de la normativa actual.



OBJETIVOS

- **Crear un entorno seguro** para niños, niñas y adolescentes en estos contextos de manera que puedan desarrollarse de forma adecuada.
- **Proteger y preservar la integridad física, psíquica y moral de los y las menores** frente a cualquier forma de violencia.
- **Fomentar el buen trato y la prevención de situaciones de acoso.**

PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO

1. BUEN TRATO. Cualquier actividad contemplada debe llevarse a cabo sobre la base del respeto a los derechos y a la dignidad de los y las menores y la correcta convivencia. De manera que se pueda garantizar su pleno desarrollo.
2. INTERÉS SUPERIOR DE LOS Y LAS MENORES. En todas las actuaciones que se desarrollen con ellos y ellas, deberá primar su interés sobre cualquier otro.
3. RESPETO A LA DIVERSIDAD. Cultural, funcional, religiosa, de origen, situación socio-económica. Promoción de la no discriminación por ninguna circunstancia con la incorporación de la perspectiva de género.
4. RESPETO A LA ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DE LAS Y LOS MENORES, así como a recibir el apoyo y asistencia precisa cuando sean víctimas de discriminación o violencia por tales motivos.
5. DERECHO A SER ESCUCHADAS Y ESCUCHADOS. Es un principio fundamental que debe imperar, debiendo asegurar el ejercicio del derecho a la participación de menores y adolescentes en toda toma de decisiones que les afecten.
6. PREVALENCIA DE LA PREVENCIÓN. La mejor forma de evitar la violencia es la prevención. La finalidad del Protocolo no es sancionar, sino formar y crear una cultura de prevención y erradicación de la violencia en estos contextos.
7. CONFIDENCIALIDAD. Todas las actuaciones se realizarán con el principio de preservar al máximo la confidencialidad.



ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Ayuntamiento de Eskoriatza tiene el deber y el compromiso de promover espacios seguros, protectores, libres de violencia, es por ello que este protocolo debería ser de aplicación **en las instalaciones municipales tanto de gestión directa como indirecta**, así como en aquellas actividades dirigidas a menores de edad o personas vulnerables existentes en el municipio y que se quieran adherir.

MESA POR EL BUEN TRATO

Dicha MESA será quién lidere y gestione la estrategia de protección, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la ley. Así como el contacto con todos los servicios públicos, autoridades competentes y organizaciones de la sociedad civil expertas en la materia, a quien se podrá pedir consejo y ayuda en caso necesario.

Estará formada por Servicio de Juventud y Educación, Servicios Sociales, Servicio de Prevención y Servicio Psicosocial y Socioeducativo del municipio de Eskoriatza.

Será el Servicio de Juventud y Educación quien lidere la Mesa por el Buen Trato.

Sus funciones son las siguientes:

- Liderar el desarrollo e implantación de las políticas de protección contra la violencia a menores en el municipio.
- Atender las solicitudes que lleguen a través del correo electrónico establecido: jazarpena@eskoriatza.eus.
- Tramitar el procedimiento de actuación previsto en el protocolo cuando sea necesario.
- Liderar la implantación de las medidas preventivas establecidas.
- Asegurarse de la correcta implantación del Protocolo, así como realizar su seguimiento y proponer las mejoras que se estimen necesarias.



CONCEPTOS: BUEN TRATO. VIOLENCIA. ACOSO VERSUS CONFLICTO....

¿Qué es el acoso? ¿De qué estamos hablando?

Acoso viene de la palabra original bullying en inglés bully, y bully significa matón.

Cuando hablamos de acoso la mayoría de las veces nos referimos al acoso escolar y a lo que ocurre en el ámbito escolar y, aunque todos los protocolos están dirigidos a este ámbito, creemos que también se pueden extender al ámbito del ocio, porque lo que ocurre en la escuela también puede ocurrir en el tiempo libre y viceversa.

Los representantes de los centros educativos nos insisten desde su experiencia en que la escuela no es un lugar aislado, que lo que pasa en la calle se lleva a menudo a la escuela, y viceversa.

Acoso versus conflicto

Es importante aclarar bien la diferencia entre acoso y conflicto, ya que a menudo no se hace distinción entre ambos, y a un conflicto lo llamamos acoso sin reparar en lo que realmente es y sus consecuencias.

Hay infinidad de definiciones de acoso.

Según la definición realizada por Olweus, experto noruego que ha investigado el acoso, en 1998, se dice que “*un niño o niña sufre acoso cuando otro, otra o un grupo de iguales llevan a cabo acciones en su contra de forma reiterada durante un periodo de tiempo*”.

A esto, añadiríamos que hubiera diferentes niveles de poder, es decir, que la víctima tuviera dificultades para defenderse en ese contexto.

Hemos encontrado otra definición que viene a completar la de Olweus. Dice así: “*Existe consenso en que lo que caracteriza de manera específica una situación de acoso escolar es que se dé de manera repetida y mantenida en el tiempo, lejos de la mirada de las personas adultas y con la intención de humillar y someter abusivamente a una víctima indefensa* (Avilés, 2006).

En esta línea se puede añadir que “*se trata del poder que unos alumnos y alumnas ejercen sobre otras personas en determinadas etapas educativas y que produce una victimización psicológica. Cerezo (2020) indica que se trata de una forma de maltrato, generalmente intencionado y perjudicial, de un estudiante hacia otro compañero o compañera, generalmente más débil, al que convierte en su víctima habitual. Suele ser persistente y puede durar semanas, meses o años*

Otra más actual, pero que sigue en la misma línea, sería lo que comentan Ubieto, Almirall, Aramburu, Ramírez, Roldán y Vilá (2016), “*para hablar de acoso tiene que darse una intencionalidad de la persona agresora, la continuidad, la persistencia de las acciones y el desequilibrio entre agresor y víctima*”.

En lo que sí coinciden diferentes autores es en que hay que cumplir una serie de características básicas para decir que se trata de una situación de acoso:



- Cuando se produce a lo largo del tiempo, es decir, cuando el acoso es permanente y repetitivo. **REITERACIÓN**.
- Cuando existe una **INTENCIONALIDAD**, es decir, cuando se pretende perjudicar a la otra persona.
- Cuando existen diferentes niveles de poder, es decir, cuando se da un desequilibrio de poder y la víctima tiene problemas para defenderse. **DESIGUALDAD DE PODER**.
- Cuando se producen **DAÑOS**.



Por tanto, teniendo en cuenta todo lo anterior, podemos definirlo como acoso escolar **cuando se manifiesta de forma reiterada en el tiempo, alejado de la mirada de personas adultas y con la intención de humillar y dominar a la persona agredida**.

El objetivo del acoso puede ser un grupo de niños, niñas o adolescentes, pero en la mayoría de los casos es contra una sola persona.



Tipos de acoso

Existen numerosas clasificaciones del acoso, aunque nos vamos a centrar en las siguientes:

Acoso físico	Dirigido a dañar la integridad física de la persona. Puede ser de dos tipos: directo (empujar y golpear, lanzar puñetazos, patadas u objetos) o indirecto (esconder, romper o robar objetos a la víctima). Este tipo de acoso se da, sobre todo, en los últimos ciclos de primaria, entre las personas de 10 a 12 años.
Acoso verbal	Se infringe a través de la palabra. Y también puede ser directo (apodos, insultos, burlas y bromas) o indirecto (difundir rumores...). Dicen que es el tipo de acoso que más se da en opinión de expertos. Con frecuencia, estos menosprecios se dan en público, constantemente, y por algún defecto físico que tiene la víctima. También se utiliza el móvil para el acoso verbal.
Acoso psicológico	Conductas violentas que afectan al componente psicológico y emocional. Es un tipo de acoso relacionado con la autoestima y la autoconfianza. El aspecto psicológico está presente en todo tipo de maltrato.
Acoso social	El objetivo es aislar y separar a la víctima del grupo, excluyéndola y situándola en un mal estatus.
Ciberacoso	Aquel en el que se utilizan las TRICs (tecnologías para la relación, la información y la comunicación) para cualquier tipo de abuso. (Anexo 2)

Roles implicados en el acoso escolar, características y consecuencias

Creemos que el esquema que se presenta a continuación (iniciativa educativa Bizikasi) puede extenderse también al ámbito de la educación no formal, ya que están presentes los mismos actores y con características similares:



INICIATIVA BIZIKASI

BAT!



Según las investigaciones realizadas por Olweus (1998) y Ortega (1994), las personas con conductas agresivas son, sobre todo, chicos o hombres. Según otros estudios (Smith, 1994) las chicas utilizan más elementos psicológicos y agrede de una manera sutil, no tan visible como los chicos.

Entre los implicados se encuentran jóvenes con conductas agresivas, jóvenes acosados y jóvenes espectadores que, en nombre del silencio, de no ser chivatos, sólo miran y con este comportamiento consiguen perpetuar la situación.



Características habituales de la persona acosada

Cualquier niño, niña o adolescente puede convertirse en víctima, pero hay quien tiene más posibilidades de ser acosado por factores como una discapacidad física o psíquica, un retraso en el proceso de aprendizaje, problemas relacionados con el lenguaje oral muy evidentes o fáciles de provocar. Además, el aislamiento, la indefensión o cualquier otro factor relacionado con estas condiciones pueden ser factores de riesgo, como la consideración como "diferentes" (Martín, Martínez y Díaz, 2010) o la pertenencia a una minoría en "situación de desventaja" (Del Rey y Espino, 2022; Díaz, 2005). También se incluyen en este perfil las personas que hayan sufrido acoso previo, las que sean de una etnia o cultura diferente o que tengan otra orientación religiosa o sexual.



Otras características que suelen acompañar a las víctimas es que disponen de menos habilidades sociales, son más tímidas e introvertidas, con un autoconcepto negativo y una baja autoestima.

Con respecto al género, es más habitual que las chicas sean susceptibles de acoso verbal y los chicos de violencia física.

En cuanto a la edad, es más común encontrarnos con esta situación en los últimos cursos de Educación Primaria y los primeros de Educación Secundaria.

Características habituales de la persona con conducta agresiva

Es una persona con una personalidad irritante, agresiva e impulsiva y sin habilidades sociales para expresar y comunicar sus deseos. Denota falta de empatía emocional con el agredido. Presenta conductas violentas y amenazantes, con tono áspero, bromas fuera de lugar y actitudes desafiantes ante profesorado y ante iguales. Quien tiene una conducta agresiva cree que con violencia consigue sus objetivos. Consigue estatus dentro del grupo a través del miedo. Es una persona poco tolerante (Díaz, 2005).

Suelen ser roles de líder negativos, son físicamente fuertes, y normalmente no actúa en solitario, suele tener ayudantes. Son personas con baja autoestima, con conductas disruptivas y con escaso sentimiento de culpabilidad.

El porcentaje de acoso físico es más elevado entre el género masculino, y el acoso psicológico está muy presente entre las chicas.

Características habituales de la persona espectadora

Incluimos en este grupo a todos aquellos iguales que conocen la situación de acoso y que pueden actuar de diferentes maneras:

- Colaborando con la persona acosadora activamente (ayudan a llevar a cabo el acoso) o pasivamente (presencian las agresiones y la aprueban);
- Permaneciendo indiferentes (se muestran neutrales y mantienen una actitud pasiva muchas veces por miedo)
- Ayudando a la víctima (defienden a la víctima del acoso y se muestran empáticas con ella).

Está claro que, en el primer y segundo caso, presentan una falta de empatía con la víctima y van a guardar silencio acerca de lo que está ocurriendo. Y en el segundo caso, tratan de garantizar su propia protección.

Personas adultas implicadas (docentes, familias....)

Debido a la influencia que padres, madres y tutores tienen sobre las actitudes y los comportamientos de sus hijos e hijas, y su preocupación y responsabilidad por su bienestar, desempeñan una función importante en la prevención y lucha contra el acoso escolar.

Aunque las personas adultas tienen un buen entendimiento del significado del acoso escolar y los efectos negativos que pueden tener en la población menor (Sawyer, Mishna, Pepler, y Wiener, 2011), por lo general creen que sus hijos e hijas están menos involucrados en el acoso escolar



(como víctimas y como autores del acoso) de lo que éstos reportan (Holt, Kaufman Kantor, & Finkelhor, 2009; Stockdale, Hangaduambo, Duys, Larson, & Sarvela, 2002).

Las personas adultas en general no somos conscientes de la situación de acoso por diferentes motivos. En el informe Monbuso (1994) se recoge que el 50,6% de las figuras parentales no tiene conocimiento de que su hijo/a haya sido víctima de una situación de acoso y que el 67,4% lo conoce directamente de la víctima y no a través del centro educativo.

Una de las razones por las que las personas adultas pueden no estar conscientes de la participación de sus menores en el acoso escolar es que los niños y niñas, con frecuencia, no les cuentan sus experiencias. En un estudio de estudiantes de los EE.UU, menos de la mitad de encuestados (49% de las niñas agredidas y 38% de los niños agredidos) dijeron que no habían contado a sus padres nada acerca de su experiencia (Limber, Olweus, & Wang, 2012). Además, la probabilidad de informar las experiencias de acoso escolar a padres y madres, disminuye con la edad (Limber et al., 2012).

Esto significa que es muy probable que cuando la persona adulta se da cuenta, el acoso ya lleva instaurado mucho tiempo. Por ello, es importante que las personas adultas, además de estar en alerta, informemos a niños, niñas y adolescentes de las actitudes y relaciones que son inaceptables y de la importancia de denunciar estas situaciones, además de ayudar a la víctima, para que puedan mantener unas relaciones sanas a lo largo de su vida.

Consecuencias de una situación de acoso en una persona acosada

Sufre las consecuencias más terribles del acoso como la ansiedad, la fobia a acudir al espacio donde se produce, los riesgos físicos y, lo más grave, los altos niveles de inseguridad. Olweus señala que la incapacidad de la víctima para hacer frente a la agresión tiene efectos negativos en su autoestima, como la imposibilidad de responder a la ansiedad, los síntomas de depresión y, por ende, las dificultades de integración escolar. La imagen que uno pueda tener de sí mismo puede llegar a ser negativa e influir en la capacidad académica, el comportamiento y el aspecto físico. Hasta puede haber una conducta suicida en el último extremo.

Consecuencias de una situación de acoso en una persona agresiva

También en la persona acosada puede tener consecuencias graves su comportamiento, porque puede ver que consigue sus objetivos a través del acoso, aprende que ese es el camino para conseguir las cosas y, llegado el extremo, puede llegar a tener un comportamiento delictivo. Esta persona ve que con el comportamiento que desarrolla puede alcanzar un estatus.

Puede llegar a mantener en el tiempo las conductas violentas como su patrón de conducta habitual y como mecanismo para establecer relaciones sociales poco sanas en la mayoría de las ocasiones.

Consecuencias de una situación de acoso en la persona espectadora

Se puede llegar a normalizar la situación de acoso. Cuando es repetida, la persona espectadora puede llegar a pensar que a la víctima no le afecta y que está acostumbrada. Desarrollan menos empatía o mantienen una actitud de subordinación ante la persona agresora para que no le



suceda. La consecuencia puede ser que se vuelvan menos solidarias e incluso que lleguen en ocasiones a utilizar la violencia como forma de conseguir sus objetivos.

Ideas falsas sobre el acoso

Estas ideas o mitos están muy extendidos en la sociedad y hay que romperlos si queremos fomentar las buenas relaciones.

- 1.- Son cosas entre ellos (ellas) y mejor si lo solucionan solos.
- 2.- Se merece lo que le pasa porque se lo ha buscado.
- 3.- Forma parte del proceso de crecimiento, contribuye a la construcción de la personalidad.
- 4.- La mejor manera de defenderse es responder al ataque con el ataque.
- 5.- Los malos tratos son cosa de chicos.
- 6.- Sólo atacan chicos con problemas familiares o que viven en barrios marginados.
- 7.- Las víctimas son personas vulnerables.
- 8.- Lo mejor es la posición neutral.
- 9.- El agresor debe ser sancionado.
- 10.- Hay que ayudar a la víctima solamente.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN: PREVENCIÓN. DETECCIÓN. INTERVENCIÓN

Este protocolo no sustituye al Protocolo de Acoso en medio escolar ni a las intervenciones psicosociales y socioeducativas que se realicen desde los Servicios Sociales municipales con infancia, juventud y familias.

Contemplamos diferentes momentos, a cuál más importante:

1: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

Un objetivo fundamental del presente protocolo es incidir en la prevención para evitar posibles situaciones de violencia.

- Promover el buen trato.
- Garantizar la protección de los y las menores ante posibles situaciones de acoso en las actividades.
- Establecer un procedimiento de actuación ante indicios de maltrato, acoso y cualquier tipo de abuso.
- Promover un contexto social de rechazo y una adecuada respuesta ante cualquier modalidad de violencia o maltrato, en especial si se ejerce sobre menores de edad, adolescentes y/o discapacitados.

Por tanto, es importante tener en cuenta algunas recomendaciones para prevenir la violencia en estos contextos e impulsar así espacios donde las relaciones entre iguales sean sanas y seguras.

PROPUESTAS PARA PREVENIR LA VIOLENCIA

Diferentes propuestas para fomentar las buenas relaciones:

1.- **“Babesgunea”.** Repartir pegatinas con este distintivo para colocarlas en los servicios que han participado en la formación y sensibilización de detección de situaciones de acoso. Los servicios que tengan esos distintivos, serán espacios contra el acoso y garantizarán un espacio seguro.

2.- **Dar importancia al papel del personal educativo.** Muchos educadores y educadoras toman un papel importante en la vida de la población menor, pueden llegar a ser referentes, ya que con frecuencia se les siente muy cerca. Por eso tenemos que conseguir que el personal de estos servicios, sean recibidos como cómplices y sientan que pueden recurrir a ellos y a ellas cuando viven cualquier situación desagradable.

3.- **Infografía:** Colocación de carteles de buenos tratos y denuncia de acoso en los servicios. Los carteles contendrán lo que es aceptable y lo que es inaceptable para una buena convivencia.

4.- **“Rincón de lectura ante el acoso”.** En la biblioteca municipal, en torno a fechas destacadas en el calendario (Día internacional del niño y la niña 20 Noviembre, Día internacional la violencia y el acoso escolar 2 Noviembre...) se hará una selección de libros relacionados con el tema y se destinarán en algún rincón especial de la biblioteca, para que la gente los pueda leer y adquirir así competencias frente al acoso.



5.- **“Cineforum”.** Visualización de películas y posterior tertulia para profundizar en el tema del acoso y concienciar a la población de la importancia de actuar ante este tipo de situaciones.

6.- **“Juegos cooperativos”.** En aquellos recursos que sea posible (Gazteleku, Ludoteka, Clubs deportivos.....) proponer la realización de juegos motores para desarrollar así conductas de colaboración y confianza.

7.- **“Habilidades para la vida”.** En aquellos servicios de educación no formal que cuentan con una programación educativa (Ludoteka, Gazteleku...), incorporar a lo largo del año actividades y dinámicas que fomenten la empatía, la sana resolución de conflictos, el respeto a la diversidad....

2: DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA Y/O ACOSO

Cuando desde un recurso se observen conductas o indicios relacionados con el acoso, informará a sus compañeros o compañeras (si los hubiera) para que también observen la situación y, una vez realizada la observación y puesta en común), decidan si se dan o no los primeros indicios de acoso.

Para contribuir a la detección, se puede acudir a los siguientes indicadores específicos e inespecíficos, los cuales pueden contribuir a la revelación de una situación de violencia sobre un o una menor:

- **Indicadores específicos.**

- Indicadores físicos directos. Se revela la situación de violencia a la vista de evidencias físicas en él o la menor. Se caracterizan porque son visibles a simple vista y perfectamente reconocibles al exterior sin necesidad de llevar a cabo ninguna exploración específica (signos de golpes, moratones...), que no responden a una justificación clara y por tanto puedan ser indicativos de una posible situación de violencia.
- Observación directa de un hecho violento entre iguales.
- Revelación de hechos: se produce cuando se pone en conocimiento un hecho susceptible de ser catalogado como violento sobre un o una menor. La revelación podrá ser:
 - Directa: contada por el o la víctima de la violencia.
 - Indirecta: comunicada por un tercero.

- **Indicadores inespecíficos.**

Todas aquellas señales que, sin determinar de forma directa y por sí mismo la existencia de una situación de violencia pueden ser un indicio. Algunos ejemplos de indicadores inespecíficos:

- Llantos injustificados.
- Rechazo enérgico a asistir o participar en las actividades.
- Negativa a acudir a determinadas zonas del equipamiento.
- Miedo fuera de lo normal a quedarse solo o sola en un lugar o con determinada/s persona/s.
- Cambios repentinos e injustificados en la actitud y comportamiento durante la actividad.
- Descenso injustificado del rendimiento.
- Síntomas psicosomáticos (entendiendo por tal, un sufrimiento que se expresa a través del cuerpo): problemas de sueño, pesadillas, pérdidas de apetito y trastornos alimentarios, dolores de cabeza y/o barriga repetitivos y continuados sin causa patológica, fatiga, llanto incontrolado, tristeza, síntomas de depresión, ansiedad...



- Conductas violentas o de agresividad poco común.
- Autolesiones o accidentes frecuentes.
- Consumos de alcohol o drogas, en su caso.

TECNICAS DE ESCUCHA ACTIVA

Si además de la observación tenemos la oportunidad de recabar información a través de la comunicación, deberíamos procurar una ESCUCHA ACTIVA.

Nuestra forma de preguntar y, sobre todo, de escuchar, pueden facilitar un clima relajado y permitir que la persona interlocutora pueda explicarse, incluso sobre cuestiones incómodas.

- Deberemos tener en cuenta no minimizar lo que está viviendo el o la menor, puesto que su modo de contarla nos da indicaciones de su nivel de sufrimiento, y tampoco maximizarlo para no convertir en un problema lo que hasta entonces puede no haberlo sido y revictimizar a quien lo sufre.
- Promueve un clima cálido: manifiesta actitudes de interés, comprensión, proximidad. Expresa preocupación sincera, aceptando la versión que te cuentan sin juzgar o cuestionar.
- Acepta al interlocutor o interlocutora tal como es, evitando posibles prejuicios. En alguna ocasión puede resultarnos difícil. En estos casos, puede resultarnos útil pensar: ¿cómo me sentiría yo si estuviera en su lugar?
- Habla modulando la voz, con velocidad moderada, transmitiendo tranquilidad.
- Cuida la comunicación no verbal: mirada y postura corporal dirigida a la persona que atendemos. No olvides asentir con la cabeza de vez en cuando.
- Evita interrumpir. Si la conversación se dispersa podemos reconducirla con suavidad.
- Facilita la toma de decisiones llevando la conversación a este tema con preguntas generales: “¿Tienes pensado hacer algo?”, “¿Cómo tienes previsto actuar?”, “¿Qué soluciones quieres intentar?”
- Debate los pros y los contras de cada posible línea de actuación, y los resultados que, desde un punto de vista realista, podemos obtener con cada una de ellas.
- En el momento de dar orientaciones, es mejor sugerir e invitar, y siempre dejar que sea la otra persona quien tome sus propias decisiones. Por ejemplo: “Quizá estaría bien ¿qué te parece?”, “¿Has pensado si deberías acudir a un especialista?”, “¿Qué opciones te has planteado para solucionar la situación?” “¿Por qué no se lo cuentas a algún familiar o persona de confianza?.....”
- Termina la conversación con un breve resumen de lo que habéis hablado subrayando las principales conclusiones alcanzadas y las acciones más factibles.
- Haz un seguimiento: no está de más ofrecerse para seguir comentando si lo necesita.
- Plantea preguntas generales que inviten al o la menor a expresarse: “¿Cómo te encuentras?”, “¿Cómo es tu relación con otros y otras....?”
- Destaca aspectos emocionales de la conversación que te parezcan relevantes como: “Te noto muy preocupado, triste....”, “Supongo que estás sufriendo mucho.....”
- Clarifica y concreta el relato: “¿A qué te refieres concretamente con”, “qué día ocurrió el incidente”..... Para ello pide ejemplos concretos.
- Reformula lo que escuchas con tus propias palabras y compártelo con la otra persona: “Si no he entendido mal, me dices que ¿es así?”
- No olvides finalizar la conversación con unas palabras de ánimo o refuerzo positivo.



ERRORES A EVITAR

- Interrumpir a la otra persona.
- Imponer nuestro punto de vista.
- Expresiones tipo “no es para tanto”...
- Ofrecer soluciones sin haber escuchado antes.
- Criticar, poner en duda, juzgar sus actos.
- Dedicarse a buscar culpables de la situación.
- Obligar a actuar o tomar medidas de forma forzada. Aunque personalmente nos parezca que dichas medidas son necesarias, a veces las decisiones requieren una cierta “maduración”.
- Plantear muchas preguntas con respuestas de “sí o no”. Es mejor realizar preguntas abiertas.
- Plantear preguntas basadas en ¿por qué...? ya que ponen a la otra persona a la defensiva.
- Sacar conclusiones precipitadas basadas en el parecido con otros casos: cada caso es único y complejo. Es posible que nuestra impresión inicial sea muy poco representativa de lo que finalmente vamos a encontrarnos.

La apreciación de algún indicador específico de violencia, o de varios signos inespecíficos, con los que, tras la observación y complemento de información, se pueda concluir la existencia de una posible situación de violencia sobre algún o alguna menor, determinará la ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE LA MESA POR UN BUEN TRATO y con ello la aplicación de las medidas de actuación.

3: INTERVENCIÓN Y MEDIDAS EDUCATIVAS

Es el momento de compartir con la MESA POR EL BUEN TRATO la información recogida fruto de la observación y así activar el protocolo de actuación.

Está claro que no está en manos de los servicios de la educación no formal resolver el caso si finalmente se trata de un caso de acoso entre iguales. El acoso es un problema que tiene lugar entre iguales en diferentes contextos: dentro de la escuela, del equipo deportivo, del grupo de ocio, etc., y su solución pasa por la implicación de docentes, monitores/as y otros profesionales, así como del trabajo de mejora de la convivencia en diferentes contextos.

Los pasos a seguir:

1. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLE SITUACIÓN DE ACOSO.

El recurso que ha realizado la detección cumplimenta la **Ficha de Demanda de Intervención** (Anexo 1) en la que se recogerán como mínimo:

- Procedencia de la demanda: recurso demandante de intervención.
- Datos del o la menor supuestamente acosada, así como del o la menor supuestamente acosadora.
- Indicios fruto de la observación y de otras informaciones recogidas.

Para recoger esta información será necesario:

- Hablar con la víctima para aclarar qué ha pasado y si ha ocurrido más de una vez.



- Hablar con las amistades de la víctima para informarles.
- Hablar con el causante de la agresión para conocer las causas de la misma e investigar la reiteración de la agresión.
- Hablar con las amistades del causante de la agresión para informarse.

2. COMUNICACIÓN A LA MESA POR UN BUEN TRATO.

Con esta Ficha de Demanda de Intervención, el recurso solicita la reunión de la MESA para establecer los pasos siguientes para ampliar la información y continuar si es necesario con la observación.

Si es necesario/possible, poner en conocimiento de otros recursos (centro educativo...) por si esta situación se produce en otros contextos y ya existe algún protocolo activado.

En este paso es muy importante definir quién asume el liderazgo y qué tarea asume cada integrante de la MESA en función de su rol.

Se levantará un **acta de reunión** explicitando tareas, responsables y plazos.

3. ANÁLISIS DE TODOS LOS DATOS RECOGIDOS TRAS LA OBSERVACIÓN.

Con toda la información recogida es el momento de definir si se trata de un conflicto entre iguales o una situación de acoso. Algunas preguntas clave a responder podrían ser:

¿Estamos o no ante una situación de acoso?

Deberíamos tener en cuenta si aparecen los elementos básicos del acoso:

- Aparecen agresores que atacan a una persona elegida deliberadamente.
- Observamos reiteración de las agresiones.
- La víctima está indefensa, no puede o no sabe defenderse.
- La existencia de daños (por lo tanto, no se trata de juegos o de bromas).
- Hay desequilibrio de fuerzas.

¿Cuál es la gravedad de la situación?

De forma orientativa, deberemos determinar:

- La gravedad de las agresiones de las cuales tenemos noticia.
- Las afectaciones sobre el estado físico y psicológico de la persona agredida.
- Y el tiempo que hace que la víctima lo está sufriendo.

Conocer la gravedad es importante ya que condiciona los medios o la urgencia de la intervención que debemos aconsejar: a mayor intensidad y duración, mayor afectación en la persona que lo sufre.

Se levantará un **acta de reunión** que recoja el resumen de las observaciones realizadas y las conclusiones: se trata de conflicto / se trata de acoso.



4. SI LA CONCLUSIÓN ES QUE SE TRATA DE UN CONFLICTO ENTRE IGUALES.

Muy probablemente, nuestro papel (el de la Mesa por el Buen Trato y el de los recursos) en esta situación sea el de facilitar a la persona menor de edad un entorno seguro y en el que poder expresar las dificultades con las que se encuentra.

El equipo de trabajo pensará una serie de acciones para responder a la situación y llevará a cabo una intervención educativa adecuada a la situación (**MEDIDAS EDUCATIVAS**).

¿CÓMO AYUDAR A LA PERSONA AGREDIDA?

- Ofrecer a la persona agredida un **espacio de protección**. Debe tener cabida en nuestros servicios y sentirse atendida.
- Debe sentir que estamos cerca y que cuando quiera hablar puede contar con la **persona de referencia del servicio**, y que una de sus responsabilidades será observar de cerca a la persona agredida mientras esté en el servicio.
- Durante un tiempo con respecto a quien ha tenido una actitud agresiva, creemos conveniente tomar una distancia y debemos **garantizar que no estén juntas** en los mismos lugares.

¿CÓMO AYUDAR A LA PERSONA AGRESORA? ¿QUÉ SE PUEDE HACER?

En primer lugar, debemos decir que es importante diferenciar la conducta de la persona, ya que es importante saber que el problema no es la persona, sino su comportamiento y que esto puede cambiar.

- En base a los datos que manejamos en torno a lo sucedido, debemos impulsar la aceptación de lo que ha hecho, **ayudar a reflexionar sobre lo sucedido** y ofrecer nuestra colaboración en este proceso.
- En este contexto es importante la **concienciación**. Debemos advertirle de que estas conductas son peligrosas, no sólo para quien tiene una conducta agresiva, sino también para quien la recibe.
- Para recorrer este camino es importante profundizar en las causas y lo que encontramos en lo que exploramos nos ayudará a definir el siguiente paso, por ejemplo, proponer consejos de cambio para tener conductas adecuadas y formarnos en ello.
- Ofrecer al o a la adolescente un contexto lo más relajado posible para reconducir la situación entre todos y todas.

¿CÓMO AYUDAR A LA PERSONA OBSERVADORA? ¿QUÉ SE PUEDE HACER?

Hay que trabajar con las personas espectadoras de forma importante, constante, porque son las personas claves para cambiar un contexto de acoso.

La idea principal es **concienciar del efecto nocivo que tiene la pasividad**, trabajarla a fondo, y para ello hay que romper ciertas ideas.

- Por ejemplo, subrayar que **denunciar una situación es ser una persona solidaria** y no una persona chivata. Hacer ver que todo lo que nos rodea nos afecta y que estar en una situación de acoso permanente puede llevar a normalizarlo y convertirlo en estructural.



- También consideramos conveniente impulsar la **reflexión sobre las causas de las conductas** para hablar del tema y prevenir nuevas situaciones.

Si persiste el conflicto, pese a los intentos realizados desde el servicio, **ha llegado el momento de contactar y comunicar a la familia lo que está sucediendo**. El tratamiento sería el mismo que se haría ante cualquier otro comportamiento disruptivo.

5. SI LA CONCLUSIÓN ES QUE SE TRATA DE UNA SITUACIÓN DE ACOSO.

Derivación de la intervención a los recursos correspondientes (Servicios Sociales, Centro escolar...) para que adopten las medidas educativas, legales.... pertinentes.

Además, **por el hecho de tratarse de menores de edad, el primer paso será siempre contactar con la familia y/o tutores legales**. Definiendo en cada caso quién es la persona responsable de dicho contacto.

A partir de este momento, el recurso al que se ha derivado, activará el Protocolo de Acoso correspondiente.

En la mayor parte de las ocasiones, la intervención de los recursos que han realizado la detección temprana, finaliza aquí.

En la mayoría de las ocasiones, los casos de acoso tienen lugar principalmente en los centros educativos y allí es donde deberían resolverse; aunque lo lógico es que también se reproduzcan en otros contextos en los que se desenvuelven, espacios deportivos, de ocio, extraescolares...

Por eso, si fuera necesario, desde los recursos donde se detectó la situación, se adoptarán **medidas provisionales de urgencia** para proteger a la persona presuntamente agredida o evitar agresiones, tales como:

- El cuidado especial de la persona agredida.
- Ofrecer a la persona agredida una figura de referencia.
- Dar instrucciones de autoprotección a la persona agredida.
- Implicar a sus amistades en el cuidado.

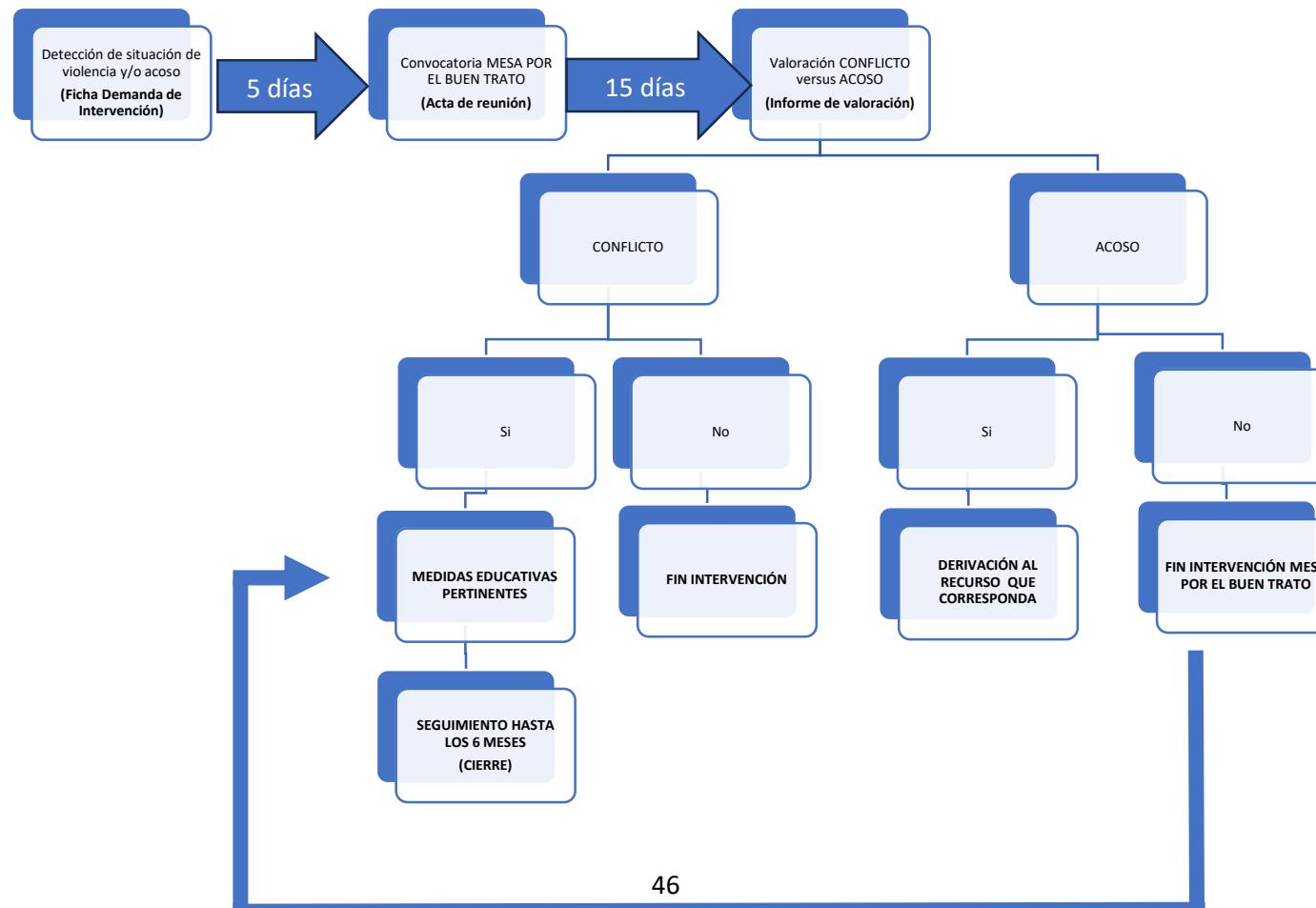
Y también medidas dirigidas a la (s) presunta (s) persona (es) que ha provocado conductas agresivas:

- Vigilar de cerca a la persona agresora.
- Dar explicaciones de las conductas no permitidas en el recurso, indicando los límites de lo que se acepta y advirtiendo de la gravedad del problema.
- Solicitar compromisos de relación respetuosa y acordar las medidas que está dispuesta a adoptar para hacer frente a la situación.



ESQUEMA DEL PROCESO Y SU TEMPORALIZACIÓN

A continuación, se presentan los hitos principales de este proceso junto con la temporalización de cada una de las fases:





ANEXO 1: FICHA DE DEMANDA INTERVENCIÓN

Datos del servicio/recurso que realiza la demanda

FECHA:	SERVICIO DEMANDANTE:
NOMBRE Y APELLIDOS:	CARGO:
TFNO: E-MAIL:	RELACION CON EL/LA MENOR:

Datos identificativos de las personas implicadas

Nombre y apellidos del o la menor	
Edad	
Centro escolar	
Curso/Grupo	

(cumplimentar una tabla por cada menor)

Información recogida sobre presunto acoso. *(Se garantizará la confidencialidad y se tendrá en cuenta que todas las cuestiones relacionadas con menores deben ser tratadas con total prudencia) (Se especificará si esta información es observada por profesionales del recurso o comunicada por persona externa) (Si es comunicada, se recogerá lo más objetivamente posible)*

--



Lugar donde se ha producido

¿Ha habido intencionalidad?

¿Ha habido desigualdad de poder?

¿Ha habido intencionalidad de causar dolor?

¿Ha habido una supuesta personalización?

¿Ha habido repetición?



Versión de la víctima

Versión de las amistades de la víctima

Versión de la persona agresora

Versión de las amistades de la persona agresora



INDICIOS para pensar que hay ACOSO

	SI	NO	PUNTUAL	REPETICIÓN	SIN DATOS
En el ámbito personal: Intenta llamar la atención constantemente Expresa sentimientos Cambio de humor Tristeza Somatización Soledad Retraimiento					
En el ámbito social: Tiene amistades, mantiene relaciones con iguales fuera del centro escolar Se relaciona fácilmente con sus iguales Respeto a los demás Hace un uso adecuado de las redes sociales					
En el ámbito familiar: Tiene buena relación con su padre/ madre o responsable legal					
Área de ocio: ¿Participa en recursos municipales? ¿Pasa el tiempo adecuado en la calle? ¿Sale de casa?					
Exclusión y marginación social: Exclusión (pasiva) No permitir la participación (activa) Discriminación por razón de sexo, raza, capacidad...					
Agresión verbal: Ofender (directo) Hablar mal de alguien (indirecto) Apodo (mixto)					
Agresiones físicas indirectas: Esconder las cosas de alguna persona Romper las cosas de alguna persona Romper las cosas de alguna persona					
Agresiones físicas directas: Pegar a alguien					



Intimidación/chantaje/amenaza: Amenazar a alguien para asustarle Obligar a hacer alguna cosa Amenazar con armas					
Acoso sexual o abuso y/o acoso sexista: Acosar o intimidar sexualmente Abusos sexuales Intimidar, subyugar, humillar, ofender o provocar a alguien utilizando sexo					
Ciberacoso: Enviar mensajes a través del teléfono móvil, e-mail, redes sociales, chat, etc. para amenazar, insultar o burlarse de alguien Realizar grabaciones con el móvil en situaciones vejatorias o que vulneren la intimidad (por ejemplo: sexting) y transmitirlas al resto de chicos y/o chicas o colgarlas en Internet					

Conclusiones significativas (en base a la información recogida) *Tras un análisis global: ¿podríamos afirmar que existe la sospecha de una conducta intencionada de causar dolor en la otra persona, que esta conducta se repite y que la presunta víctima no es capaz de defenderse por sí misma?*

ACOSO	SI	NO
CONFLICTO	SI	NO

Medidas educativas en caso de tratarse de CONFLICTO

--

Actuación en caso de considerar que se trata de ACOSO

--

En....., a, de.....del 20..

Firmas de participantes:



ANEXO 2: INTERVENCIÓN EN CASO DE CIBERACOSO

En muchas ocasiones, el acoso va acompañado de ciberacoso o acoso virtual a través de las redes sociales y con el uso de tecnologías.

El ciberacoso se define como *el acoso que tiene lugar en dispositivos digitales, como teléfonos móviles, ordenadores y tablets. Puede ocurrir mediante mensajes de texto, textos y aplicaciones, o bien por Internet en las redes sociales, foros o juegos donde las personas pueden ver, participar o compartir contenido. Incluye enviar, publicar o compartir contenido negativo, perjudicial, falso, o cruel sobre otra persona. Esto puede incluir compartir información personal o privada sobre alguien más, provocándole humillación o vergüenza. Algunos acosos por Internet pasan a ser un comportamiento ilegal o criminal.*

Se trata de rumores, amenazas, mensajes insultantes, fotografías ridiculizantes, o consignas para excluir de los grupos a una persona en concreto.

Lo más frecuente es que el ciberacoso se dé entre iguales, entre menores que ya se conocen en persona y del mismo entorno.

La peligrosidad del ciberacoso se explica por varios factores:

- El hecho de que la agresión sea a distancia y con un supuesto anonimato, puede disminuir la sensación de riesgo y aumentar la gravedad de las agresiones o, en el caso de la persona foco de las agresiones, exponerse de forma imprudente.
- La capacidad de difusión y conservación de los mensajes a través de las redes también aumenta su impacto.

La intervención ante situaciones de ciberacoso incluirá:

- Apoyar al menor acosado, tratando de determinar si se necesita más apoyo profesional.
- Medidas urgentes de detención y reparación de los hechos: retirada de los mensajes, cierre de los perfiles falsos, etc.
- Advertencia a las personas acosadoras, puesta en conocimiento de los hechos a sus familias y tratar el comportamiento acosador.
- Restricción, control y reeducación en el uso responsable de las nuevas tecnologías.
- Educación de todo el grupo de iguales en el uso responsable de las tecnologías, aclarando la gravedad del ciberacoso y sus consecuencias emocionales, legales...
- Es importante concienciar a todas las personas de la importancia de mantener precauciones básicas, especialmente en referencia a fotografías, datos personales, etc.
- Dar a conocer que difundir fotografías o mensajes inapropiados es hacerse cómplice; no hay diversión en ello, y sí daño y riesgo.

La intervención básica en un caso de ciberacoso pasa por la comunicación de los hechos a la policía, incluyendo capturas de pantalla de los dispositivos donde se han recibido los mensajes.