



Cómo prevenir y mitigar la violencia y el acoso de terceros en las escuelas

Guía de aplicación destinada al sector de la educación de las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo

Esta guía fue aprobada por el Comité Europeo de Diálogo Social Sectorial para la Educación en su reunión plenaria del 12 de noviembre de 2013.

1. Introducción

Esta guía de aplicación ha sido elaborada en el marco del proyecto *Social Partners in education concerned about Violence in Schools: How to Prevent and Mitigate Third-Party Violence and Harassment in Schools* (Los actores sociales de la educación se muestran preocupados por la violencia escolar: Cómo prevenir y mitigar la violencia y el acoso de terceros en las escuelas). Se basa en los resultados de las actividades del proyecto en el que contribuyeron activamente los/as representantes del Comité Sindical Europeo de la Educación (CSEE) y de la Federación Europea de Empleadores de la Educación (EFEE).

Los interlocutores sociales, valorando los diferentes contextos culturales y nacionales, confirman su interés en alcanzar el objetivo común de que las escuelas, que son el entorno de trabajo de los docentes y otro personal escolar y el entorno de aprendizaje de niños y jóvenes, sean seguros y protegidos con el fin de garantizar el mejor lugar posible para la enseñanza y el aprendizaje.

Los incidentes violentos en las escuelas interfieren con la enseñanza y ejercen una influencia perniciosa en el entorno de trabajo de los docentes y en la calidad del aprendizaje de los alumnos. Aun cuando la incidencia de los casos más graves de violencia sigue siendo baja, todo incidente violento puede resultar angustiante tanto para las personas directamente afectadas como para las que lo presencian, ya sea que formen parte del personal o del alumnado. De acuerdo con la [Cuarta y Quinta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo](#) (2005 y 2007) de EUROFOUND, el porcentaje de la violencia de terceros varía significativamente entre los países de la UE y son pocos los países que cuentan con una definición oficial de la violencia de terceros. La educación es uno de los sectores con mayor riesgo de este tipo de violencia, sin embargo, el número de países o escuelas que han desarrollado políticas específicas en este ámbito sigue siendo reducido¹. Por este motivo, esta cuestión debe ocupar un lugar prioritario en la agenda de los interlocutores sociales de la educación, especialmente en una época de crisis económica y financiera, cuando la presión sobre el bienestar de la sociedad y los niveles de vida provocan una ansiedad que podría extrapolarse negativamente a las escuelas.

Los interlocutores sociales del sector de la educación están preocupados por el impacto que la violencia y el acoso de terceros pueda ejercer sobre los docentes y los trabajadores/as de la educación no solamente porque minan la salud de la persona y su dignidad, sino porque también tienen un impacto económico muy real en términos de ausencias en el lugar de trabajo, el estado de ánimo y la rotación de personal. La

¹ [European Risk Observatory Report, Workplace Violence and Harassment: A European Picture](#), Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, pp. 28-42.



violencia y el acoso de terceros también pueden crear un ambiente inseguro e incluso aterrador para el público en general y, por este motivo, ejercer un amplio impacto social negativo.

Con el fin de lograr un cambio sostenible que tenga repercusiones duraderas en el entorno escolar, las medidas encaminadas a determinar y fortalecer los valores fundamentales de la escuela (por ejemplo, el respeto mutuo, la ciudadanía democrática) deberían comenzar a inculcarse desde una edad temprana y hacer que participen en ellas todas las partes interesadas del sector educativo por igual: los interlocutores sociales, los directivos de establecimientos escolares, los docentes, los alumnos y los padres. Para ello se requiere una continua inversión pública en la educación a todos los niveles para garantizar una educación de alta calidad, incluida la prevención de la violencia y el acoso de terceros, como requisito previo para contar con escuelas sanas y seguras.

El objetivo consiste en respaldar la creación de un ambiente donde los niños y las niñas puedan aprender y donde los docentes, los trabajadores de la educación y los representantes de los empleadores puedan realizar su trabajo en un ambiente positivo, seguro y sano. El documento refleja el trabajo de los interlocutores sociales del sector educativo en lo relativo a la prevención y reducción de la violencia y el acoso de terceros en la educación, en cuyo marco pueden desarrollarse un mayor número de acciones conjuntas a nivel europeo, nacional, regional y local.

2. Antecedentes

La presente guía de aplicación debe entenderse como la continuación de la labor realizada por los interlocutores sociales del sector de la educación en este ámbito.

En 2010, los interlocutores sociales europeos de diferentes sectores, educación, gobiernos locales, hospitales, seguridad privada y el comercio representados por las siguientes organizaciones: Comité Sindical Europeo de la Educación (CSEE), Consejo de Municipios y Regiones de Europa (CMRE), Confederación Europea de Servicios de Seguridad (CoESS), Federación Europea de Empleadores de la Educación (EFEE), la Federación Sindical Europea de Servicios Públicos (FSESP), EuroCommerce (Representación del Comercio Minorista, Mayorista e Internacional ante la Unión Europea), UNI-Europa (Union Network International Europa) y la Asociación Europea de Empleadores del Sector Hospitalario y Sanitario (HOSPEEM) aceptaron y se comprometieron a cumplir las [Directrices Multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo](#).

De conformidad con la legislación de la Unión Europea² y nacional, tanto los empleadores como los trabajadores tienen obligaciones en materia de salud y seguridad. Aun cuando el deber de garantizar la salud y seguridad de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo recae en el empleador, el trabajador también tiene la responsabilidad de cuidar, en la medida de lo posible, de su propia salud y seguridad y de las demás personas afectadas por sus actos en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones de su empleador. Asimismo, los empleadores tienen la obligación de consultar a los trabajadores y/o a sus representantes y ha de permitirles participar en todas las cuestiones

² La legislación comunitaria de la Unión Europea incluye:

Directiva 89/391/CEE relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.

Directiva 2000/43/CE de 29 de junio de 2000 relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico

Directiva 2000/78/CE de 27 de noviembre de 2000 relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación

Directiva 2002/73/CE de 23 de septiembre de 2002 que modifica la Directiva 73/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo.



relativas a la salud y la seguridad en el trabajo. Este proceder refleja la convicción de que, en la práctica, un enfoque conjunto de la salud y de la seguridad es lo que mejores resultados proporciona.

Las directrices multisectoriales desarrollan y aplican el [Framework Agreement on Harassment and Violence at Work](#) (Acuerdo marco sobre el acoso y la violencia en el trabajo) firmado por los interlocutores sociales europeos en abril de 2007. Su objetivo es apoyar la actuación conjunta de los empleadores, los trabajadores y sus representantes/sindicatos para prevenir, reducir y mitigar la violencia y el acoso de terceros y sus consecuencias. Promueven medidas para incrementar la sensibilización sobre el tema, con lo que se demuestra el compromiso de los interlocutores sociales a trabajar conjuntamente e intercambiar experiencias y buenas prácticas. Por otra parte, estas directrices aportan a los empleadores y a los trabajadores y sus representantes a todos los niveles principios rectores para identificar, prevenir, gestionar y resolver los problemas de acoso y violencia instigados por terceros y relacionados con el trabajo. El proyecto CSEE/EFEE, *Social Partners in education concerned about Violence in Schools: How to Prevent and Mitigate Third-Party Violence and Harassment in Schools* (Los actores sociales de la educación se muestran preocupados por la violencia escolar: Cómo prevenir y mitigar la violencia y el acoso de terceros en las escuelas) aborda precisamente estos puntos centrándose en particular en los desafíos específicos que plantea la violencia y el acoso de terceros en el sector de la educación.

Esta iniciativa, al promover la acción conjunta del CSEE y la EFEE contra la violencia y el acoso de terceros en la educación, contribuyó a cumplir los objetivos de la UE en materia de empleo y de política social con arreglo a lo estipulado en la [Estrategia Europa 2020](#) con sus [iniciativas emblemáticas para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador](#) de la [Agenda Social Renovada](#)³.

El proyecto también tiene como objetivo seguir apoyando a las partes interesadas del sector educativo nacional en la aplicación de los planes de acción de los interlocutores sociales en este ámbito, el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo y, en particular, la [Directiva 89/391/CEE](#) relativa a la introducción de medidas para promover la mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores en el lugar de trabajo con arreglo a la estrategia de la UE en materia de salud y seguridad.

El objetivo de los interlocutores sociales de la educación con esta iniciativa era incrementar la sensibilización sobre el tema de la violencia y el acoso de terceros en el sector de la educación a nivel de las escuelas, e intensificar la promoción de las directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo entre los interlocutores sociales de este sector a escala nacional, regional y local en Europa. El CSEE y la EFEE analizaron hasta qué punto se abordan la violencia y el acoso de terceros en el sector educativo en Europa, delineó la acción de los sindicatos de docentes y los empleadores de la educación sobre medidas de prevención contra la violencia y el acoso de terceros a fin de apoyar la labor realizada en este ámbito. Para ello, se llevaron a cabo dos seminarios regionales. El primero el 26 de abril de 2012 en Varsovia y, el segundo, el 7 de junio de 2012 en Bruselas, donde se presentaron los resultados de los tres estudios de caso realizados en establecimientos educativos en España, Suecia y Polonia⁴.

3. Definición de la violencia y el acoso de terceros para el sector de la educación

³ Asimismo apoya las Comunicaciones de la Comisión Europea COM(2002)341, COM (2004)557 y SEC(2010)964.

⁴ Los informes de estas actividades pueden consultarse en: http://teachersosh.homestead.com/3rd-Party_Violence/thirdpartyviolencedescription.html



La violencia y el acoso de terceros son una de las diversas formas de violencia y acoso. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) define la violencia de terceros como *“la violencia física, la agresión verbal, o la amenaza de violencia física en donde el agresor no es un compañero de trabajo, por ejemplo, la persona, el cliente, el mandante o el paciente que reciba los bienes o servicios”*⁵. La violencia y el acoso hacia un/una docente, por ejemplo, de parte de un alumno/a o padre de familia ha de considerarse, pues, como violencia de terceros. Como tal, es un peligro para la salud y la seguridad contemplada por la legislación comunitaria.

Las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros⁶ relacionados con el trabajo explican que la violencia y el acoso de terceros pueden adoptar numerosas formas, las cuales pueden

- a) ser de orden físico, psicológico, verbal y/o sexual;
- b) ser un incidente único o pautas de comportamiento más sistemáticas por parte de un individuo o grupo;
- c) ser causa de actuaciones o comportamientos de clientes, mandantes, pacientes, usuarios de servicios, alumnos o padres de familia, ciudadanos o prestadores de servicios;
- d) variar desde casos de falta de respeto hasta amenazas y agresiones físicas más graves;
- e) deberse a problemas de salud mental y/o motivados por razones emocionales, aversión personal, prejuicios por motivos de género, origen racial/étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual o la imagen corporal;
- f) constituir delitos penales contra el empleado/a y su reputación, o contra la propiedad del empleador o cliente, que pueden organizarse de forma oportunista y requerir de la intervención de las autoridades públicas;
- g) afectar profundamente la personalidad, la dignidad y la integridad de las víctimas;
- h) producirse en el lugar de trabajo, en un espacio público o en un entorno privado y estar relacionadas con el trabajo;
- i) presentarse como un acoso/hostigamiento cibernético a través de una amplia diversidad de tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Al analizar los casos de violencia y acoso de terceros están presentes dos aspectos fundamentales que es preciso tener en cuenta: en primer lugar, el aspecto de la violencia/acoso y, en segundo lugar, el aspecto que se refiere a “terceros”. El aspecto de la violencia/acoso puede explicarse como una agresión, que puede ser física, psicológica y/o verbal. El segundo aspecto relativo a una tercera parte es un concepto más complejo, basado en un término jurídico: un tercero es una persona ajena a la relación entre dos partes (personas) que estén jurídicamente vinculadas por un contrato, por ejemplo, un contrato de trabajo entre un empleador y un trabajador empleado⁷. En otras palabras, un empleador, por ejemplo, la autoridad educativa nacional o local, sería considerado como la primera parte. La segunda sería, en este caso, el empleado, por ejemplo, un docente, educador, director de escuela o miembro del personal escolar. Por lo tanto, los padres, los alumnos, sus familiares o amigos, antiguos alumnos o miembros del público en general, etc. serían considerados como tercera parte o terceros. La violencia y el acoso de terceros no se refieren a la violencia y el acoso entre los empleados de la escuela.

En el primer seminario regional los participantes identificaron las especificidades de la violencia y el acoso de terceros en el sector de la educación que distingue el impacto de la violencia y el acoso de terceros

⁵ EU-OSHA (2011): “Workplace Violence and Harassment: a European Picture”, <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>, 2009, p.132.

⁶ (I) 4. de las directrices; el documento puede consultarse en 25 lenguas de la UE en: <http://www.eurocommerce.be/content.aspx?PagelId=41864>.

⁷ Los ejemplos aquí proporcionados pueden variar dependiendo de los diferentes sistemas educativos en Europa.



sobre el personal docente de su impacto sobre el personal de otros sectores. Estas diferencias explican por qué es necesario abordar el tema de la violencia y el acoso de terceros en el sector de la educación en particular. Entre las razones se encuentran las siguientes:

- ✓ El papel de los/as docentes - actos de violencia y acoso cometidos contra el personal docente debido al mero hecho de ser docente, educador o trabajar en el ámbito de la educación, por lo que se considera que está en una posición de autoridad
- ✓ La tensión para el personal docente como proveedor de la educación y, al mismo tiempo, evaluador del desempeño del estudiante
- ✓ Una relación a largo plazo (con los alumnos y sus respectivos padres/familiares)
- ✓ La educación como bien público y una obligación legal – no puede excluirse a los estudiantes de la escuela con la misma facilidad con que pueden excluirse los clientes de las tiendas.

Esta guía tiene como objetivo ayudar a las escuelas en la lucha contra la violencia y el acoso de terceros así como a definir medidas concretas y establecer procedimientos comunes para abordar este problema y mostrar qué cambios son necesarios.

4. Objetivo

Esta guía de aplicación desea proporcionar a las escuelas, a los interlocutores sociales en el ámbito de la educación y otras partes interesadas del sector educativo recomendaciones concretas y fáciles de aplicar de buenas prácticas sobre prevención y reducción de la violencia y el acoso de terceros en las escuelas. Asimismo, brindarles apoyo para la aplicación de las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo. Su objetivo consiste en ayudarles a desarrollar y establecer medidas prácticas destinadas a incrementar la sensibilización respecto a la violencia y el acoso de terceros en las escuelas. Más importante aún, la guía debe considerarse como una herramienta preventiva para eliminar y mitigar los actos de violencia y acoso por parte de terceros que tienen lugar, así como para suprimir las estructuras que generan el aumento de la violencia y el acoso de terceros.

Es de esencial importancia tener presente que la guía de aplicación no proporciona una solución estandarizada; debe considerarse más bien como una herramienta de apoyo para tratar este problema, la cual debe evaluarse y adaptarse a las condiciones nacionales en materia de violencia y acoso de terceros en el caso de los/as docentes y los trabajadores/as de la educación, teniendo específicamente en cuenta las circunstancias de cada lugar de trabajo en lo individual.



5. Etapas a seguir para la prevención y mitigación de la violencia y el acoso de terceros en las escuelas

Etapas 1: Hacer un balance – Empezar por comprender la situación

- Analizar de qué forma la violencia y el acoso de terceros afectan el entorno escolar (absentismo, enfermedades profesionales, el ambiente en general y el bienestar del personal docente y del alumnado); qué medidas se han tomado ya para reducir la violencia y el acoso de terceros, y cuáles son los objetivos que estas medidas se han planteado cumplir y en qué aspectos se han centrado. Este proceso puede ser realizado por los interlocutores sociales locales a nivel de la escuela. Asimismo, puede ser realizado por los interlocutores sociales a nivel nacional y regional.
- Fomentar la sensibilización respecto al tema de la violencia y el acoso de terceros y su impacto en el entorno de la enseñanza y el aprendizaje, por ejemplo, mediante la realización de encuestas que demuestren, como lo ha hecho el proyecto del CSEE y la EFFE, que la violencia y el acoso son una dificultad que existe en las escuelas, pero que la sensibilización respecto a la violencia y el acoso de terceros todavía es bastante nueva en la comunidad escolar.
- Evaluar a todos los niveles educativos la situación en una discusión abierta y en confianza que incluya a toda la comunidad escolar: docentes, trabajadores de la educación, empleadores de la educación, padres y alumnos.

Etapas 2: Cooperación – Establecer medidas adecuadas y bien dirigidas

- Hacer uso de instrumentos comunes de evaluación del riesgo para decidir las medidas/procedimientos apropiados para promover un ambiente sin violencia con miras a prevenir los casos de violencia y acoso de terceros, así como determinar qué medidas de apoyo han de tomarse cuando se producen este tipo de incidentes.
- Crear una identidad común de la escuela con los valores comunes propios de la escuela y continuar trabajando persistentemente en ambos aspectos.
- Armonizar los reglamentos escolares, por ejemplo, en relación con el comportamiento aceptable, las formas de castigo, etc. que ha de aplicar el personal docente por igual en todas las aulas y la escuela.
- Hacer participar a los alumnos, padres, docentes, trabajadores de la educación, directores escolares y empleadores en la educación para garantizar que tengan conciencia de la violencia de terceros y trabajen conjuntamente en la definición de las medidas /procedimientos adecuados a seguir, basados en el análisis de la situación.

Una buena cooperación entre la comunidad escolar será positiva para todos. Mientras que el ambiente que reina en la escuela sea mejor, más transparente y abierto, más positivo será el entorno de la enseñanza y el aprendizaje; lo cual reducirá el absentismo, la incidencia de las enfermedades relacionadas con el trabajo entre el personal de la educación, así como menos absentismo y más motivación entre los estudiantes.

- Contactar de acuerdo con los procedimientos vigentes a las autoridades públicas locales o regionales, por ejemplo, la policía, servicios sociales, organismos de salud y seguridad, etc. que se ocupan de abordar la incidencia de la violencia y el acoso de terceros en las escuelas para que ayuden en el establecimiento de medidas de prevención y de un plan de emergencia, por ejemplo, para las situaciones de violencia grave. Una buena cooperación entre la escuela y las autoridades locales y/o los servicios a la ciudadanía puede ayudar a evitar que los incidentes violentos que se originan en el exterior repercutan en el recinto escolar.
- Emitir o reiterar una declaración enérgica de los interlocutores sociales a nivel local respecto a la aceptación cero de actos de violencia y acoso de terceros, dejando claro que en caso de producirse, deberán abordarse muy seriamente.

Etapas 3: Promover las buenas prácticas

- Promover una actitud de respeto y equidad entre la comunidad escolar, con los docentes y los trabajadores de la educación como modelos a seguir.
- Incluir la promoción de la no violencia y no acoso, medidas preventivas y de apoyo a las víctimas como parte de un programa contra la violencia y acoso de terceros en la vida escolar diaria. Es importante



tener en cuenta los aspectos físicos, psicológicos y emocionales en lo relativo a los edificios e instalaciones escolares, su organización así como el cuerpo de docentes y el alumnado.

- Los interlocutores sociales nacionales o locales podrían iniciar una campaña sobre la apertura y la tolerancia, la promoción de una política de respeto en lugar de fomentar un sentimiento de vergüenza. Por ejemplo, invitar a los responsables políticos locales, junto con los padres y las partes interesadas locales de la educación, a entablar una discusión e informar a la comunidad escolar y a los interesados del sector educativo sobre las preocupaciones existentes y las medidas que deben tomarse para promover y solucionar la violencia y el acoso de terceros en la educación.

Etapa 4: Informar sobre los incidentes – saber de qué manera y dónde pedir ayuda

- Promover procedimientos claros y sencillos para los docentes y los empleadores de la educación para que reaccionen y den respuesta a los incidentes de violencia y acoso de terceros dentro y fuera del recinto escolar y sepan a quién dirigirse para pedir ayuda.
- Explicar claramente a toda la comunidad escolar la forma en que se tratarán los incidentes de violencia y acoso de terceros y las consecuencias que conlleva no tener un comportamiento aceptable.
- Encontrar un medio fácil y eficaz de denunciar a la administración escolar los casos de violencia y acoso de terceros que tengan lugar en la escuela. Este procedimiento también puede utilizarse para informar, recoger y presentar la estructura de los incidentes a las autoridades educativas, a los servicios gubernamentales y a los interlocutores sociales.
- Informar consecuentemente en una fase muy temprana todo acto de violencia y acoso de terceros que se produzca. Ello ayudará a contrarrestar la situación en una fase temprana con medidas relativamente simples, evitando el agravamiento de la situación, lo que probablemente requerirá procedimientos más sofisticados y complejos.
- Garantizar que los informes recopilados lleguen y sean del conocimiento de las partes interesadas que participan en la toma de decisiones sobre el desarrollo ulterior de las medidas para abordar la violencia y el acoso de terceros.
- Ofrecer información a toda la comunidad escolar respecto a las medidas legales que podrían tomarse en caso de que los/as docentes y los trabajadores/as de la educación sean víctimas de violencia y acoso de terceros.

Etapa 5: Formación inicial y formación continua

- Dar formación a los docentes, trabajadores de la educación, directivos de centros escolares, padres de familia y alumnos sobre la prevención de la violencia y el acoso de terceros para asegurar la reducción de la violencia y el acoso en lugar de dejar que se agrave.
- Informar a la comunidad escolar acerca de la legislación europea y/o la legislación nacional, regional y local en la materia.
- Proveer formación práctica para conocer la violencia y el acoso de terceros y sus consecuencias, cómo identificar la violencia y el acoso de terceros, la forma de reaccionar de manera inteligente y cómo informar de la situación y a qué persona dirigirse.
- Tratar de crear un ambiente positivo que promueva la no violencia en la escuela.
- Promover la formación profesional continua sobre la gestión de los incidentes de violencia y acoso de terceros.

Etapa 6: Supervisión y seguimiento

Una vez que las medidas y procedimientos hayan sido puestos en marcha en una escuela, es importante revisarlos periódicamente para controlar su impacto y analizar si la violencia y el acoso de terceros ha disminuido realmente. Dependiendo del resultado de esta evaluación, es posible que las escuelas deseen adaptar las medidas y procedimientos establecidos, por ejemplo, un determinado aspecto que dificulte el logro de los resultados previstos, o si el desempeño general ha sido tan sobresaliente como para mejorar los parámetros previstos.



Anexo: Directrices Multisectoriales

