GUÍAS Y
ORIENTACIONES

Guía para el profesorado

MARCO GENERAL DE ACTUACIÓN ANTE UN POSIBLE CASO DE ACOSO ESCOLAR

GUÍAS Y ORIENTACIONES

Guía para el profesorado

MARCO GENERAL DE ACTUACIÓN ANTE UN POSIBLE CASO DE ACOSO ESCOLAR

ProyectoTSP
Tecnología al Servicio de las Personas

Gobierno de Canarias
Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad

Unión Europea
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Colección: GUÍAS Y ORIENTACIONES

Título: **GUÍA DEL PROFESORADO: MARCO GENERAL DE ACTUACIÓN ANTE UN POSIBLE CASO DE ACOSO ESCOLAR**
Edita: **© CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y SOSTENIBILIDAD**
DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN, INNOVACIÓN Y PROMOCIÓN EDUCATIVA

Autores: Equipo técnico de gestión de la convivencia escolar de la DGOIPE

Fecha de publicación: Canarias, 2015

Prólogo

En el momento actual las comunidades educativas y la sociedad en general están sensibilizadas ante la violencia entre iguales en los centros educativos. Esto ha sido producto del compromiso y la corresponsabilidad social, de la formación del profesorado, de las estrategias desarrolladas en los centros en sus Planes de Convivencia y de las distintas campañas de sensibilización llevadas a cabo. Partiendo de esta realidad, y con el reconocimiento a la labor realizada, podemos decir que estamos en condiciones de trazarnos un importante objetivo: erradicar la violencia escolar en todas sus posibles manifestaciones.

Nuestra Consejería ha venido propiciando una cultura de paz, incidiendo en el compromiso para la prevención del acoso escolar, su detección, identificación e intervención.

En este caso, presentamos estos materiales que constituyen el Marco General de Actuación ante un posible acoso escolar. Con este paso, seguimos avanzando en el camino de la prevención de la violencia y en la construcción de un modelo de convivencia positiva basado en la cultura de paz.

Hasta ahora, todos los materiales publicados nos han indicado el "qué hay que hacer" ante la detección de un posible caso de acoso escolar y son diversos los protocolos establecidos, tanto en nuestro país como en el resto del mundo, para guiar nuestra actuación. Todos ellos coinciden en que hay que proceder con celeridad y eficacia, llevando a cabo una serie de actuaciones de forma inmediata.

Cada centro, desde su autonomía, ya dispone de su propio protocolo, a la vez que ofrece una respuesta planificada ante este tipo de situaciones. Sin embargo, el funcionamiento de estos protocolos en los últimos años nos ha mostrado que hay aspectos que mejorar; y para lograr este progreso, tenemos que poner el acento en el "cómo se hace". Responder a este reto es el objetivo que perseguimos con esta propuesta.

Con los materiales que conforman el marco que presentamos, el profesorado cuenta con ejemplos que le permiten observar cómo se desarrollan las estrategias en cada actuación: cómo atender a la supuesta víctima, cómo entrevistar al alumnado observador, cómo realizar el acercamiento al supuesto alumnado agresor, cómo diagnosticar la situación y cómo atender a todas las familias implicadas. Para facilitar el acceso a esta información, hemos presentado el material en formato audiovisual, con ejemplos de cada una de las actuaciones; y en formato impreso, con textos, que facilitarán el trabajo más reflexivo y tranquilo del profesorado.

Quiero mostrar nuestro reconocimiento y gratitud a toda la comunidad educativa del IES Lila por su plena cooperación y participación, ya que ha hecho posible la producción de estos materiales, con familias, profesorado y alumnado del centro.

Espero que en este Marco General de actuación ante un posible acoso escolar, encuentren materiales prácticos y de utilidad a la hora de afrontar satisfactoriamente una situación de acoso escolar.

Georgina Molina Jorge
La Directora General de Ordenación,
Innovación y Promoción Educativa

Índice

CONSIDERACIONES GENERALES PARA TODO EL CLAUSTRO.....5

ACTUACIONES INMEDIATAS

1.FASE DE DETECCIÓN Y ACOGIDA

1.1. Entrevista con quien ha informado el supuesto acoso 8

1.2. Entrevista con la supuesta víctima de acoso 11

2 . FASE DE ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL

2.1. Análisis de la situación pre-intervención 16

2.2. Opciones para aplicar medidas urgentes ante una situación de acoso escolar 16

3. FASE DE INTERVENCIÓN: DIAGNÓSTICO Y CONTENCIÓN DEL ACOSO

3.1. Sesión educativa con el grupo de alumnado observador 19

3.2. Sesión educativa con cada alumno o alumna que ha ejercido el acoso 23

3.3. Entrevista con cada familia del alumnado que ejerce el acoso.....26

3.4. Entrevista de devolución a la familia de la víctima 28

4. FASE DE TOMA DE DECISIONES

4.1. Análisis de la situación post-intervención.....30

4.2. Plan de acompañamiento y seguimiento 30

ACTUACIONES PREVENTIVAS EN EL PLAN DE CONVIVENCIA:

ACTUACIONES A CORTO PLAZO 32

ACTUACIONES A MEDIO PLAZO 33

ACTUACIONES A LARGO PLAZO 34

CONSIDERACIONES GENERALES PARA TODO EL CLAUSTRO.

¿En qué consiste este protocolo?

Este protocolo nos ofrece, de forma detallada, los pasos a seguir para actuar frente a un supuesto caso de acoso escolar mediante la propuesta de ACTUACIONES INMEDIATAS. Además, plantea las orientaciones generales para diseñar un plan de prevención contra el acoso escolar, a desarrollar por el centro mediante ACTUACIONES A CORTO, MEDIO Y LARGO PLAZO.

Esta guía de actuación se plantea desde el principio de tolerancia cero a la violencia, con una clara actitud de firmeza ante ella y solo cobra sentido cuando se integra en una convivencia escolar que avanza en el camino de cimentar una cultura de paz, mediante una convivencia democrática, positiva y saludable.

¿Debe ser una misma persona quien realice todas las entrevistas en las actuaciones inmediatas?

Sí. Debe ser la misma persona quien realice todas las entrevistas.

De esta forma se gestiona el conflicto integrando, las diferentes historias/narraciones de los tres tipos de alumnado protagonista (quienes sufren el acoso, quienes lo observan y quienes lo ejercen) y de sus respectivas familias, en la medida en que se va produciendo la transformación del conflicto y se converge en una única historia compartida por todos los participantes. La gestión del conflicto relacional pretende llegar a una única historia referencial, compartida por todos sus protagonistas.

Este protocolo debe implementarse con un estilo educativo "autorizado/democrático", sabiendo en todo momento integrar la función afectiva (mostrando preocupación e interés por la otra persona), con la función de control (que infiere protección y seguridad).

Se hará uso de un procedimiento pacífico, afrontando el problema desde un estilo comprometido y cooperativo.

¿Es útil este protocolo ante cualquier acoso que pudiera darse en el centro?

No. Este protocolo es exclusivo para atender supuestos de *bullying* (acoso entre iguales) y dentro del ámbito escolar. No es válido para otros supuestos de acoso escolar como: acoso de profesorado hacia alumnado o alumnado hacia profesorado, ni acoso entre adultos.

¿Es adecuado este protocolo en cualquier etapa o para cualquier edad?

Los pasos a seguir son adecuados para detectar y detener el acoso, en cualquier nivel educativo que tenga el alumnado implicado. No obstante, las claves estratégicas que se aportan con orientaciones concretas deben ajustarse en cada caso a la edad del alumno o alumna que tengamos delante y sus circunstancias particulares. En todo caso, disponer de un protocolo no significa disponer de una respuesta única; muy al contrario, es la guía para adecuar la intervención específica que se requiera en cada momento.

¿Quién informa/alerta de la posible existencia del acoso?

En la mayoría de los casos suele ser la madre, y en muchas ocasiones acompañada por el padre; pero podría ser cualquier miembro de la comunidad educativa. Excepcionalmente, informa la propia víctima.

Los centros con programas de prevención del acoso suelen disponer de buzones, donde el alumnado informa anónimamente; o incluso, de forma abierta y directa, cuenta a un docente el acoso que está sufriendo un compañero o una compañera. Esto sucede con frecuencia tras una charla de sensibilización ante el acoso escolar.

¿Qué hacer ante esta información?

La familia suele dirigirse para informar del supuesto acoso al tutor o tutora de su hijo o hija y también con frecuencia, a la dirección del centro. Independientemente de quién sea la persona receptora elegida, siempre tendrá presente las claves siguientes:

- **Escuchar con EMPATÍA.**
- **LEGITIMAR la preocupación de quien informa.**

  * *Comprendo que esté con mucha preocupación.* (Respuesta neutra, que no aprueba, ni desaprueba; solo muestra empatía y comprensión).

- **Transmitir CONFIANZA hacia la respuesta que propone el centro.**

  * Contamos con un protocolo de actuación para intervenir de forma adecuada en este tipo de situaciones.

  * Hoy mismo informaré al director o directora de todo lo que me ha contado y le llamarán sobre la marcha para empezar a trabajar sobre el asunto.

Informar al director o a la directora.

Quien reciba esta información, la trasladará a su vez de forma inmediata al director o directora, y la persona responsable valorará esta información para decidir activar el protocolo:

- designará a un miembro del equipo de gestión de la convivencia (referente del caso) para realizar las actuaciones inmediatas señaladas en el protocolo
- citará a la familia para la primera entrevista en coordinación con la persona referente, en un plazo no superior a dos días

El director o directora y el referente manifestarán a la familia su preocupación por el problema planteado y agradecerán a la familia de forma anticipada su confianza en el centro y su disposición para resolver de forma cooperativa la situación planteada.

¿Qué se debe hacer al recibir la información?

NUNCA IMPROVISAR.
Actuar con una respuesta improvisada es el mayor riesgo de escalada en este tipo de conflicto. De ahí la importancia de disponer de un protocolo, que todo el profesorado debe conocer, pudiendo asumir el papel que le corresponda.

NUNCA OPINAR.
Sobre los hechos informados: ni confirmando, ni negando o invalidando la información. Hay que evitar una valoración anticipada.

NO ACONSEJAR.
Sobre lo que se debe o no se debe hacer.

NO INDAGAR.
Más allá de lo que de forma espontánea nos informen.

NO DAR NINGUNA RESPUESTA CONCRETA.
A preguntas específicas sobre la situación informada.
Por ejemplo:

- *Lo están acosando, ¿verdad?, ¿debo denunciarlo en la policía?*
- *El paso que usted ha dado hoy, venir al centro y contarnos su preocupación, es lo más importante.*
- *Sin ese paso no podríamos empezar a actuar. Ahora, el paso siguiente debe darse con los responsables del centro para atender estos temas, que le responderán a sus dudas con mayor acierto y seguridad.*

JAMÁS INDAGAR / INTERROGAR AL POSIBLE ALUMNADO OBSERVADOR.
Corremos el riesgo de fortalecer su posición de observador pasivo.

JAMÁS INDAGAR / INTERROGAR A LA SUPUESTA VÍCTIMA.
Con la mejor voluntad, corremos el riesgo de someterla a una victimación secundaria.

Y lo más importante...

JAMÁS INDAGAR/INTERROGAR AL SUPUESTO ALUMNADO AGRESOR.
Y mucho menos, en grupo; ya que con ello desprotegemos a la víctima, quedando esta mucho más vulnerable y se obstaculizaría la vía pacífica, para la gestión del conflicto.

ACTUACIONES INMEDIATAS

1. FASE DE DETECCIÓN Y ACOGIDA.

¿Cuál es la hipótesis de partida?

Hay que trabajar desde el supuesto de que existe el acoso. Ya habrá tiempo de descartarlo de forma argumentada, si comprobamos que se trata de otro tipo de problema. Por tanto, la hipótesis de partida es:

- **Este alumno o esta alumna está sufriendo el maltrato de sus compañeros o compañeras.**

La situación más difícil, para seguir adelante con esta hipótesis, es cuando se trata de una víctima reactiva.

En estos casos, tendemos a percibirla como agresor o agresora y a resistirnos a legitimarla en el rol de víctima.

Es el momento de recordar que, incluso en los casos donde todos los adultos niegan la existencia de este acoso, las compañeras y los compañeros que observan, nos desvelan una verdad que sí lo confirma, mientras sigue oculto a nuestra mirada.

1.1. Entrevista con quien ha informado el supuesto acoso.

El director o directora recibirá a la familia y le presentará al responsable que lleva a cabo las actuaciones inmediatas del protocolo de actuación, ante un supuesto de acoso escolar.

Objetivos de la entrevista.

A) Recoger toda la información/indicadores posibles sobre el supuesto acoso:
- Cuándo y cómo se han enterado.
- Tipos de agresiones sufridas.
- Lugar y frecuencia con que se produce el maltrato.
- Identificación de las supuestas personas agresoras.
- Consecuencias observadas en la supuesta víctima.
- Desde cuándo creen que está pasando.
- Intentos previos de solución.

B) Evaluar el grado de preocupación/sufrimiento percibido y clasificarlo en:
leve - bastante - intenso - grave – severo
Para establecer el grado de sufrimiento/preocupación SE DEBE UTILIZAR EL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN que se presenta como **tabla 1** en el apartado siguiente.

C) Explicar a la familia cómo se va a actuar, qué pasos se van a dar y, generar confianza en la respuesta del centro.

D) Evaluar expectativas de la familia, en relación a la solución del conflicto.

E) Contener el conflicto, evitando posibles enfrentamientos con las otras familias, que dificultarían la gestión pacífica que se pretende realizar.

Instrumento para valorar el grado de preocupación/sufrimiento percibido: TABLA 1.

Cumplimentar el valor de cada consecuencia en un baremo de 0 a 5.

0 = no se ha producido este tipo de consecuencia socioemocional.
1 = se ha producido alguna vez, pero no resulta preocupante.
2 = se ha producido con cierta frecuencia y resulta algo preocupante.
3 = se ha producido con bastante frecuencia y provoca bastante sufrimiento.
4 = se ha producido con mucha frecuencia y provoca mucho sufrimiento.
5 = se ha producido, siendo de las consecuencias que máximo sufrimiento/preocupación ocasiona.

El nivel de sufrimiento/preocupación se fija según la suma de los valores marcados en cada tipo de consecuencia socioemocional, correspondiente a una de las cinco categorías siguientes:

- sufrimiento/ preocupación leve (de 1 a 10),
- bastante sufrimiento/ preocupación (de 11 a 20),
- sufrimiento/ preocupación intenso (de 21 a 30),
- sufrimiento/ preocupación grave (de 31 a 40),
- sufrimiento/ preocupación severo (de 41 a 50).

Diez tipos de consecuencias socioemocionales que pueden estar asociadas a la exposición / vivencia de una situación de acoso escolar.

Consecuencias emocionales	Según la persona que informa	Vivencia de la supuesta víctima
1. Sensación de agotamiento o pérdida de control del entorno. Indefensión, pasividad, sensación de no poder hacer nada.		
2. Sintomatología depresiva (tristeza, confinamiento, apatía, llanto, nerviosismo, falta de sentido del humor, …)		
3. Comportamientos explosivos de hetero agresividad o agresividad hacia el entorno.		
4. Pensamientos ausentistas. Miedo a ir al colegio. Ansiedad. Conductas evitativas (esconderse por la casa, provocar estados no reales de enfermedad, mentir…). Sensación de huida/traslado de centro como única solución al conflicto es colar.		
5. Absentismo escolar.		
6. Evitación para realizar actividades de ocio por miedo a encontrarse con quienes le acosan. Estado de alerta/hipervigilancia, embotamiento, anticipación constante de ser dañado. Aislamiento social.		
7. Baja autoestima. Sensación de no encajar con el grupo de iguales, carecer de oportunidades para alcanzar logros personales en el contexto escolar. Indecisión, vergüenza, falta de iniciativa o interés, inseguridad y angustia/ miedo a exponerse públicamente. Ya no le gusta relacionarse tanto con los demás.		
8. Deterioro académico. Bajan las notas, dificultad para concentrarse o prestar atención, desinterés, desprecio hacia la institución educativa.		
9. Somatización. Reacciones emocionales negativas asociadas al estrés de las molestias sufridas que derivan en secuelas físicas como: pérdida de apetito o ingestas abusivas de comida, trastornos del sueño o molestias corporales (dolores de estómago, cabeza,…).		
10. Ideación suicida, intentos de atentar contra la vida, comportamientos autolesivos.		
PUNTUACIÓN TOTAL		
Nivel de sufrimiento / Preocupación		

Claves a tener en cuenta en esta entrevista.

- Transmitir a la familia, que mantener la confidencialidad de este asunto es un compromiso del centro, pero que también la familia debe asumir como primera medida de protección hacia su hijo o hija, entretanto se requiera la discreción para lograr una solución rápida y eficaz.

- Pedirles que no actúen por su cuenta, porque podrían frustrar el proceso que se debe seguir y provocar la escalada del conflicto.

- Manifestar la necesidad de que confíen en las actuaciones que el centro va a realizar. Garantizar que se les tendrá informados de todos los pasos que se vayan dando.

- Compartir intereses con la familia.

  - *Lo importante es lograr que su hijo o hija como cualquier otro alumno o alumna, se.sienta seguro en el centro, integrado en su grupo y protegido de cualquier tipo de violencia.*

1.2. Entrevista con la supuesta víctima de acoso.

Objetivos de la entrevista.

A) Empatizar con el alumno o la alumna.
Hay que lograr establecer una relación de confianza, para lo que es fundamental hablar con claridad de lo que nos han contado del problema. Hay que legitimar su miedo. Se le explica el motivo de este encuentro:

- Mamá ha hablado conmigo. Está muy preocupada porque no vienes feliz al colegio/instituto. Por lo visto, te molestan y no te dejan tranquilo. Cuéntame qué es lo que está pasando.

- Es nuestra obligación procurar que el alumnado esté feliz en el colegio/instituto.

- Yo, en tu lugar, también tendría mucho miedo. Creo que has sido muy valiente soportando muchas cosas; pero, ahora que lo sabemos, no podemos consentir que eso siga ocurriendo. Estamos aquí para ayudarte y es nuestra obligación evitar que vuelva a suceder. Lo que hablemos quedará en secreto.

B) Recoger toda la **información/indicadores** sobre el supuesto acoso:

- Describir en qué consiste lo que le hacen para molestarle/dañarle: descripción de las conductas de **acoso e indicadores de conducta de maltrato**. Estos indicadores se describen en el apartado siguiente:

- **TABLA 2** (instrumento para registrar la información).

- Indicar desde cuándo está sucediendo. Señalar lugares, momentos y frecuencia en que se producen esas conductas de acoso.

- Señalar las consecuencias percibidas por el daño sufrido (registrar en TABLA 1).

- Confirmar la existencia de compañeras o compañeros observadores del acoso:

  - ¿Quiénes saben lo que está pasando? ¿Quiénes han visto lo que te hacen y cómo te tratan?

- Delimitar entre 3 y 6 compañeras o compañeros con los que piensa que podríamos contar como ayudantes para acompañarlo y protegerlo. Si no sabe a quién indicar, consultar con el tutor o tutora. (¡OJO la falta de algún compañero o compañera en quién confiar, puede ser un indicador claro de aislamiento social).

- Identificar a las personas que le molestan/dañan: individual o grupal.

- Si se trata de un grupo, tratar de graduar el grado de responsabilidad de cada cual, de mayor a menor. Señalar al líder percibido por la víctima.

- Ante una respuesta del tipo: *"es que es casi toda la clase"*, que nos indica que el acoso se ha generalizado, se debe insistir en la identificación que permita diferenciar a los máximos responsables.

  - …así que muchos se han ido contagiando; pero, ¿quiénes empezaron?

  - ¿A quién imitan? ¿Quiénes te hacen las cosas que más te hacen sufrir?

  - ¿Quién hace de jefe o jefa en ese grupo?

C) Analizar **creencias y expectativas** de la supuesta víctima.

- ¿Por qué crees que van a por ti?

- ¿Qué soluciones has intentado? ¿A quién se lo has contado? ¿Alguien ha intentado ayudarte de alguna manera?

- ¿Qué sería para ti solucionar este problema? Contrastar con expectativas planteadas por la familia.

D) Evaluar el **grado de preocupación/sufrimiento** percibido y clasificarlo en:
leve - bastante - intenso - grave – severo (valoración realizada con la TABLA 1)

- Contrastar el resultado con el grado percibido por la familia. Por lo general, será igual y, con mucha frecuencia, menor que el percibido por la familia.

- En caso contrario, debe entenderse como señal de que la víctima "se ha atrevido a hablar nos de su sufrimiento"; incluso, con información aún ignorada por la familia.

Instrumento para registrar indicadores de maltrato y frecuencia: TABLA 2.

Registro de la frecuencia de los indicadores:
1: ocurrió solo una vez / ha ocurrido pocas veces,
2: ocurre bastantes veces,
3: ocurre muchas veces,
4: prácticamente todos los días.

Diez tipos de indicadores de conducta que suelen estar asociadas a una situación de acoso escolar.

Indicadores de conducta			Frecuencia			
	NO	SI	1	2	3	4
1. Hostigamiento psicológico (ridiculización/burlas/ desprecios/ motes/ reírse cuando se equivoca, reírse de la apariencia física).						
2. Chantajes/coacciones/amenazas (obligar a hacer cosas contra su voluntad por miedo, cosas peligrosas o que están mal/ prohibidas, darles dinero o sus cosas).						
3. Ninguneo/Aislamiento social (te ignoran, te hacen el vacío, meterse con el alumnado para hacerlo llorar y presentarlo como alguien débil ante el grupo, quebrar la red social de apoyo del niño o niña, no te dejan hablar, no te dejan participar con el grupo…).						
4. Manipulación social. Difunden rumores/mentiras sobre ti con objeto de distorsionar la imagen y presentar una imagen negativa que induzca al rechazo de los otros.						
5. Agresiones físicas (puñetazos, patadas, collejas, golpes con objetos…).						
6. Agresiones verbales (insultos/hacia la familia).						
7. Recibes amenazas de agresión física (miedo a sufrir lesiones físicas).						
8. Ciberacoso. Mensajes amenazantes/chantajes/ coacción/ intimidación o uso de imágenes no consentidas que atentan contra la integridad social/sexual del alumnado a través de las redes sociales y las nuevas tecnologías: internet (*Facebook, Tuenti, Twitter, Messenger,…*) o móvil.						
9. Acoso sexual (amenazas de sufrir una agresión sexual o someter/ obligar al otro a mantener conductas de contenido sexual en contra de su voluntad).						
10. Daños materiales o robo de sus pertenencias personales.						

Claves a tener en cuenta en esta entrevista.

- Mostrar reconocimiento al sufrimiento padecido y la decisión contundente de los responsables del centro para evitar que esta situación de acoso continúe.
- Reforzar el hecho de que nos cuente lo que está pasando, reforzando su valentía.
- Contextualizar el acoso como hecho propio del contexto escolar, justificando la necesidad de ayudar a todos los miembros implicados para pararlo y evitar que vuelva a ocurrir con otro compañero o compañera.

- Valorar la propuesta de intentar resolverlo, buscando la colaboración de todos, (tanto el alumnado agresor, como alumnado espectador y familias respectivas), intentando que nadie salga perjudicado y que cada cual reciba la ayuda que precise.

- Asegurarle que cada paso que se dé se hará con su consentimiento y estará siempre informado. (Salvo que en la información se detecte riesgo inminente de empeorar la situación y comuniquemos la necesidad de actuar con medidas urgentes para poder garantizar su protección).

- Explicarle la estrategia a seguir con el grupo de alumnado observador:

  - Lo primero que vamos a hacer es hablar con los compañeros o compañeras que saben por lo que estás pasando. Les diremos que sabemos lo que está ocurriendo y, por eso, necesitamos su ayuda para acabar con esta situación. Cooperarán con nosotros y nos darán información, sobre todo lo que ellos han observado, qué te hacen y quiénes lo hacen. ***Ya no estás solo o sola****.*

  - Contaremos con los que quieran cooperar y romper su silencio, ante esta situación injusta; aunque les recordaremos que se respetará la confidencialidad de todo lo que nos cuenten.

  - Serán nuestros ayudantes para la buena convivencia.

  - Les preguntaremos qué pueden hacer para garantizar, por el momento, que siempre estés acompañado o acompañada. Les pediremos que no comenten nada de lo hablado con otros compañeros o compañeras para que podamos actuar con los que te molestan (los que te hacen la vida imposible); de modo que nadie salga perjudicado y cooperen para alcanzar la mejor solución para todas las personas implicadas. Después me reuniré contigo para contarte los compromisos que hayamos cerrado y que van a hacer tus compañeros o compañeras para ayudarte y protegerte. Así, de cada paso que vayamos dando, para solucionar este problema, te iré contando el resultado.

Conclusiones de la entrevista:

1º.- Valoración del supuesto acoso escolar para disponer de un diagnóstico inicial.

En este sentido, se atiende a tres criterios diagnósticos básicos, que coexisten en una situación de acoso escolar. La no existencia de uno de ellos nos lleva a descartar el acoso; debiéndose, entonces, establecer el diagnóstico del tipo de conflicto de que se trate y proseguir la gestión del conflicto por otras vías disponibles para ello, en el plan de convivencia.

Los tres criterios diagnósticos básicos son:

- **Desequilibrio de poder.** Relación de dominio-sumisión.

La víctima se encuentra en una situación de evidente inferioridad respecto al alumnado por el que es acosado. Siente miedo e indefensión. Son los otros los que manejan la situación y la víctima la sufre, sin saber cómo salir de ella o evitarla.

- **Intencionalidad/Personalización.**

Las conductas de maltrato se dirigen específicamente, de forma intencionada, hacia la víctima y no hacia cualquier otro compañero o compañera. La víctima siente que va o van hacia su persona e informa que no se comportan así con otros compañeros o compañeras. Cuando no se confirma este criterio, porque la supuesta víctima informa que su agresor o agresora se porta así con la mayoría de la clase, que molesta a todo el mundo, podemos estar ante un diagnóstico diferencial, en el que podemos des-

cartar la existencia de acoso. Este es el criterio que nos permite, en ocasiones, descartar también a la supuesta persona agresora como tal y atenderla como alumno o alumna con trastornos de conducta y de relación. En muchas ocasiones, ya tiene informe de orientación.

- **Cronicidad/repetición de conductas.**

Las conductas de maltrato se sufren de forma crónica, prácticamente a diario.

- *"cada vez que me ven , aprovechan cualquier oportunidad para…"*

y suceden **desde hace al menos un mes**. En general, viene ocurriendo desde hace tiempo.

- *"desde que estaba en el otro colegio, desde el curso pasado, desde que empecé en el instituto…".*

De ahí la importancia en destacar desde cuándo sucede, porque a mayor cronicidad se origina un mayor deterioro/daño causado en la víctima.

Excepcionalmente, pueden darse conductas de acoso, donde el criterio mínimo de cronicidad no se cumple (menos de 1 mes del inicio de las conductas agresivas); pero, por la gravedad de los hechos debe ser marcado este criterio, para actuar de la forma más preventiva posible.

No confirmaremos este criterio cuando se trate de un hecho puntual y aislado, en cuyo caso no podemos hablar de acoso, por muy grave que sea el hecho informado. En este caso, el conflicto debe ser abordado fuera de este protocolo, diagnosticado, por ejemplo, como conflicto puntual con violencia grave.

En caso de concluir que no es una situación de acoso escolar, la persona referente lo argumentará en la reunión establecida en la fase siguiente.

2º.- Identificar si el acoso se produce asociado a algún diagnóstico diferencial.

El análisis de los indicadores de conducta, que hemos recogido durante la entrevista, nos permitirá confirmar si el acoso escolar predeterminado está o no asociado a un tipo de violencia en particular, dentro de las siguientes modalidades:

- Acoso escolar con violencia sexual.
- Acoso escolar con violencia de género.
- Acoso escolar con homofobia.
- Acoso escolar con transfobia.
- Acoso escolar con ciberacoso: intimidación, difusión de insulto, amenazas o publicación de imágenes no deseadas a través del correo electrónico, páginas web o mensajes en teléfonos.

Un diagnóstico riguroso es el punto de partida para guiarnos hacia la intervención más adecuada en cada caso. Disponer de un diagnóstico diferencial nos ayuda, además, a comprender mejor los riesgos específicos de la situación establecida, tanto por el tipo de consecuencias y daño ocasionado en la víctima, como por el tipo de reeducación o programas de intervención específicos que requiera el agresor o agresora.

3º.- Valorar la percepción de estabilidad o progresión de las conductas de acoso, par tiendo de los indicadores de conductas y al miedo que siente la víctima.

¿El acoso está estable o va en aumento? ¿Se teme un acontecimiento de mayores consecuencias a lo que viene ocurriendo? Según esto, valorar si se requieren o no medidas urgentes para garantizar la seguridad de la víctima.

ACTUACIONES INMEDIATAS

2. FASE DE ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL.

2.1 Análisis de la situación pre-intervención.

La persona referente se reunirá con el director o directora, el Equipo de Gestión de la Convivencia, el tutor o tutora del alumno o alumna víctima de acoso y el orientador u orientadora, y les aportará toda la información disponible, argumentando su diagnóstico inicial.

Se analizará y valorará conjuntamente la situación, ajustando el procedimiento a seguir en cada caso particular a los principios de actuación para gestionar un conflicto (Decreto 114/2011, art.3 punto 2: principio de oportunidad, de intervención mínima, de graduación y de proporcionalidad, teniendo siempre presente el superior interés del alumnado).

En caso de concluir que no se trata de una situación de acoso escolar, se cerrará este protocolo, y el conflicto se continuará atendiendo desde el equipo de gestión de la convivencia.

En este caso, la última intervención del referente junto al director o directora y el tutor o tutora será una entrevista de "devolución a la familia", explicándole que, después de evaluar la situación con su hijo o hija, se ha concluido que no se trata de una situación de acoso.

Se argumentará esta conclusión y se mantendrá la disponibilidad del centro, para ayudar a resolver el conflicto que tenga su hija o hijo.

Descartar la idea de que su hija o hijo esté siendo acosado, no significa descartar que lo pueda estar pasando mal y sufriendo por el conflicto que está viviendo.

Se continuará la gestión del conflicto por los procedimientos establecidos en el plan de convivencia, según el tipo de conflicto de que se trate.

Si se llega a la conclusión de que se trata de una situación de acoso escolar, se evaluará la necesidad de aplicar medidas urgentes, según lo expuesto en el apartado siguiente.

2.2. Opciones para aplicar medidas urgentes ante una situación de acoso escolar.

A) **Cuando la situación es considerada grave**, hay que tomar medidas urgentes e inmediatas para garantizar la protección de la víctima, sin intervenir todavía con el alumnado que ejerce el acoso.
Por ejemplo:
reforzar las medidas de vigilancia en los lugares de riesgo, durante los cambios de clase, el comedor, el recreo, en el vestuario, el patio de deportes, la guagua escolar…; cambiar la distribución del aula, etc.

B) Cuando del análisis realizado se desprende el **temor de un agravamiento** de la situación, en cualquier momento, hay que **asegurarle a la víctima el distanciamiento con el alumnado responsable del acoso**, debiendo en un caso extremo, aplicarle medidas disciplinarias cautelares, garantizando así su alejamiento de la víctima.

- En Educación Primaria puede plantearse un cambio de grupo, con carácter temporal, de quien ejerce el acoso; y tomar las precauciones necesarias para evitar que coincidan en cualquier otra ocasión (entradas, salidas, patio...).

- En etapas superiores a Educación Primaria: se procederá a la suspensión temporal de asistencia al centro, por un máximo de cuatro días (citándolos para la entrevista durante la fase de intervención).

- Estas medidas se plantearán al supuesto agresor o agresora y a sus representates legales:

  - No puede asistir al centro, mientras estemos aclarando un problema de convivencia de carácter grave en el que parece que su hija o hijo está implicada o implicado. Hay otro alumnado al que también afecta el problema, pero se mantendrá el anonimato, así como la confidencialidad de las actuaciones que se lleven a cabo. Durante estos días, su hijo o hija llevará tareas académicas que deberá realizar en casa.

- A la familia se les dice que se les llamará en uno o dos días para que vengan a una reunión en el centro, donde se le informará con detalle sobre el problema y se les solicitará su cooperación con el fin de solucionarlo. Insistir en la intervención educativa que se hará con su hijo o hija para modificar su con ducta y en la necesidad de contar con su apoyo y colaboración. Informarles que se quiere resolver el problema, educando y no castigando. Esto será posible si trabajamos conjuntamente familia y centro.

C) Cuando la **situación es considerada muy grave**, pudiendo constituir hechos delictivos y el agresor o agresora es mayor de 14 años (tiene responsabilidad penal), **hay que poner la situación en conocimiento del inspector o inspectora de manera inmediata**, quien valorará si debe trasladarse la información a la Sección de Menores de la Fiscalía. Afortunada mente, esta situación será muy excepcional.

- "Hay que tener en cuenta que el concepto de acoso escolar es metajurídico, pudiendo tener diversas significaciones jurídico penales, desde la mera falta a la comisión de un delito grave. No debe caerse en la tentación de sustraer el conflicto de su ámbito natural de resolución. La comunidad escolar es, en principio, y salvo los casos de mayor entidad, la más capacitada para resolver el conflicto. Por lo demás, muchos de los victimarios no habrán alcanzado los catorce años, conditio sine qua non para la intervención del sistema de justicia juvenil". (Extraído del documento: Instrucción 10/2005 de la Fiscalía General del Estado sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil).

D) Cuando la detección del acoso no la ha hecho la familia de la víctima, el tutor o tutora, junto con el director o directora y la persona referente, con la debida cautela, les informará de la situación detectada y de las medidas que se estén adoptando. Además, se les orientará para que cooperen en la gestión pacífica del conflicto confiando en la intervención del centro, siendo la mayor preocupación parar el acoso sufrido por su hijo o hija; y protegerlo garantizando su seguridad.

- Debemos hacer entender a la familia, que la intervención con el alumnado implicado en el acoso co rresponde exclusivamente a los responsables del centro. Deben comprender que cualquier enfrenta miento que tengan con el alumnado que ejerce el acoso o con su familia solo servirá para escalar el conflicto complicando la situación y dificultando las actuaciones que el centro debe realizar.

E) En la inmensa mayoría de los casos de acoso que vamos a encontrar, no será necesario tomar medidas urgentes con el supuesto alumnado agresor. Es importantísimo tratar de evitar que se ponga a la defensiva pudiendo incidir en una actitud negativa y de resistencia a la coopera ción en su familia.

- Siempre que se pueda prescindir de una medida disciplinaria cautelar y urgente, debemos optar por este camino, evitando el modelo disciplinario sancionador y actuar desde un mo-

de lo responsabilizador y reparador, que evita la escalada del conflicto y facilita la respuesta diferenciada que necesita cada uno de los protagonistas directos (víctima, agresores y espectadores), así como sus familias.

¿Cómo concluimos esta fase?

Se concretará quiénes conformarán el grupo de alumnado observador y cuándo se realizará la entrevista y, a partir de aquí, se comenzará la fase siguiente (fase de intervención).

El director o directora informará al inspector o inspectora de la situación detectada y de los pasos que se están dando.

ACTUACIONES INMEDIATAS

3. FASE DE INTERVENCIÓN: DIAGNÓSTICO Y CONTENCIÓN DEL ACOSO.

Es el momento clave de toda la gestión del conflicto: **"el acercamiento al resto de los protagonistas"**.

Este acercamiento debe ser de tal forma que transmita el deseo de no perjudicar a nadie, con la firmeza de parar definitivamente el acoso y de querer hacerlo con la cooperación de todas las personas implicadas.

3.1 Sesión educativa con el grupo de alumnado observador.

¿Para qué esta sesión?

Para romper la ley del silencio, pudiendo visibilizar el acoso que permanecía oculto a la mirada de los adultos del centro.

También es necesaria para que reciban la ayuda que necesitan, con la intención de cambiar el rol de observador pasivo, tan perjudicial, ya que:

- callan, porque no saben qué hacer o porque **temen la amenaza de ser acusados o acusadas de chivatos o chivatas.**
- contemplan cómo se ejerce la violencia gratuita sobre un compañero o compañera sin tomar partido ni hacer nada, legitimando la acción del alumnado agresor.
- se ven afectados en su desarrollo moral sobre lo bueno y lo malo; y sobre cómo deben intervenir.
- su umbral de tolerancia ante la injusticia se difumina y, en definitiva, aprenden a mirar para otro lado cuando alguien sufre injustamente ante ellos o ellas.
- se socializan en un clima de temor e injusticia y terminan creyendo en la ley del más fuerte.

Número de alumnado en este grupo: lo ideal es que el grupo no sea superior a seis, ni inferior a tres.

Objetivos de la sesión con el grupo de alumnado observador.

A) Sensibilizar al alumnado con el problema del acoso, propiciando su empatía hacia cualquier víctima.

B) Buscar su implicación, abandonando el rol de persona observadora pasiva y asumiendo el de persona comprometida como alumno o alumna ayudante de convivencia.

C) Identificar a la víctima, contrastando la hipótesis de partida y confirmando el diagnóstico de acoso.

D) Identificar al alumnado agresor, confirmando al alumnado que ejerce el acoso.

E) Acordar las primeras medidas de protección a la víctima, a las que se comprometen de forma voluntaria.

Claves estratégicas de la sesión con el grupo de alumnado observador.

A) Convocarlos de la manera más discreta posible.

Realizar la sesión en la hora del recreo, puede ser una buena opción. Debe procurarse que sea el tutor o tutora quién les acompañe al lugar de la sesión, mientras les refuerza para la cooperación.

- *Les he elegido porque sé que son muy responsables y que puedo confiar en ustedes para que nos ayuden a resolver un problema. Les voy a dejar con el profesor o profesora... que les explicará de qué se trata.*

B) Para sensibilizar a los alumnos y alumnas.
En Educación Primaria:

Es muy recomendable empezar por preguntarles si son felices en el colegio.

- *¿Qué hace que sean felices?*
- *¿Vienen a gusto? Pero, sobre todo, ¿tenen amigos o amigas?*
- *¿Cómo se sentirían si vinieran con miedo porque otros niños o niñas les hacen daño, con insultos, amenazas, agresiones, burlas?*
- *¿Cómo se sentirían al comprobar que muchos compañeros o compañeras ven cómo te hacen daño, pero nadie hace nada por ayudarte?*

- Es el momento de definir la situación y lograr su implicación:
  - *¿Saben cómo se llama cuando ocurre eso?*
- Definir a los tres tipos de implicados:
  - *¿Saben quiénes participan en esa situación?*
- Precisar la necesidad de ayudarles:
  - *En este tipo de problema, además del alumno o alumna que sufre (la víctima) y quienes le hacen daño (quienes acosan), siempre hay otras personas que saben qué está ocurriendo, aunque no hayan sabido hacer nada para evitarlo; es el alumnado observador.*
  - *Ustedes están junto con otras personas en este grupo, el de observadores, pero les hemos elegido a ustedes porque sabemos que son personas sensibles y comprometidas, que no están de acuerdo con lo que está pasando ¿es así?* (Reforzar el hecho de ser ellos los llamados a cooperar).
  - *Sabemos que hay alguien al que le están haciendo la vida imposible; alguien que sufre el acoso en este colegio. ¿Saben a quién me refiero?*

En Educación Secundaria:

- *Les he llamado porque tenemos un problema importante en el instituto y creo que ustedes son las personas que mejor pueden ayudarnos a resolverlo, en estos momentos.*
- *¿Recuerdan ustedes el caso de Jokin?* (hacer referencias al caso)*; no pudo soportarlo más y se quitó la vida, un día antes de cumplir 15 años. Esto es lo más grave que puede llegar a ocurrir; por eso es importante parar el acoso lo antes posible.*

- Tenemos a una persona en el centro que está pasando por algo parecido; es decir, está sufriendo el acoso de compañeros y compañeras y, tenemos claro, que hay que detener esta situación.

C) Para transformar su rol de observador pasivo en alumno o alumna ayudante y comprometido, visibilizando su temor a "ser un chivato o chivata":

Es fundamental reestructurar la creencia errónea de "si hablo soy un chivato o chivata"; hay que hacerles reflexionar para favorecer la transformación de este pensamiento:

- *¿Alguno de ustedes está preocupado por hablar conmigo de este tema?, Por ejemplo, pensando que no quiere ser una persona chivata?*
- *Chivata es la persona que va contando algo de otro con intención de perjudicarlo, y lo que se cuenta solo le afecta a esa persona. Pero, cuando lo que se cuenta sobre alguien es para protegerlo de un riesgo o peligro, para evitar que se violen los derechos de esa persona, para evitar que se haga daño a alguien, para buscar ayuda para quien esté sufriendo un maltrato…eso no es ser chivato o chivata.*
- *Eso demuestra solidaridad, valentía, justicia, defensa de la paz; en definitiva, que no toleras la violencia.*
- *Contar lo que está pasando cuando un compañero o compañera está siendo maltratado, es un deber para cualquier alumno o alumna. Callarse es una cobardía y permanecer con los ojos cerrados, una injusticia.*

D) Como fórmula para lograr la implicación del grupo:

- *Todo lo que hablemos aquí sobre este tema, no debe salir de esta sala. ¿De acuerdo?*
- *También sabemos que ustedes conocen lo que está pasando.*
- *Ahora que lo sabemos, no podemos permitir que siga sucediendo y ,por eso, les pedimos ayuda para parar esta injusticia.*
- *Tienen que ser sinceros y tener el valor de decir NO a cualquier tipo de acoso.*

E) Para pedirles que identifiquen a la víctima y al alumnado agresor.

Usar lenguaje neutro, pero con mucha firmeza:

-¿A quién conocen que lo esté pasando realmente mal, con lo que le están haciendo? ¿Saben a quién me refiero, verdad?

En algún caso, además de identificar a la víctima ya detectda, se señala a otra persona como supuesta víctima, en cuyo caso le confirmamos cuál era el problema que habímos detectado y le agradecemos la nueva información, que permitirá parar el sufrimiento de otra persona.

Solo en el caso de estar siguiendo una hipótesis errónea, el grupo afirmará e insistirá en que no sabe a quién nos referimos.

¡OJO! Es muy importante asegurarnos de que el grupo no viene a la entrevista advertido o coaccionado sobre el hecho de que no existe tal acoso:

- ¿Qué me dicen de...? ¿Alguien ha hablado con ustedes sobre el problema que tiene este compañero o compañera?

Es posible que tras esta pregunta reconozcan, por ejemplo, que esa persona lo está pasando muy mal por un problema con alguien; pero, no entienden que se trate de acoso; por

ejemplo, porque las dos personas se buscan y se dañan, y es el caso en que podíamos haber confundido un CONFLICTO DE CONVIVENCIA LATENTE, donde hay equilibrio de poder entre las partes, con el supuesto acoso.

Como ya hemos comentado, lo normal y prácticamente siempre, el grupo identifica a la víctima y, de igual modo, solicitamos que indiquen qué personas son las que están haciendo esto al compañero o compañera.

- Llevamos un tiempo preocupados con este problema y hemos estado buscando información. Otras personas ya nos han dicho quiénes son los que están actuando así. Con estas personas aún no hemos hablado. Cuando lo hagamos, queremos darles la oportunidad de arrepentirse y de que rectifiquen su comportamiento.

- Lo más importante es asegurarnos de que paran este acoso.

- Es importante contrastar la información que tenemos con la que ustedes nos den, porque no queremos dar ni un paso en falso. Nadie sabrá quién nos ha dado esta información. ¿Quiénes son las personas que están acosando a…?

En caso de detectar a algún responsable del acoso, que no hubiese sido nombrado por la víctima, esta información debe contrastarse con la víctima, antes de darlo por confirmado como persona agresora.

También puede suceder que no indiquen como responsable a un alumno o alumna que sí fue identificado por la víctima. En este supuesto debemos preguntar abiertamente:

- ¿Qué me dicen de…? Teníamos entendido que también forma parte de este grupo.

F) Se les pide información sobre lo que han observado:

- ¿Qué han visto ustedes que le hacen a.....?

En ocasiones, incluso, informan de conductas aún más graves que las informadas por la víctima. Es probable que la víctima haya callado aquello que le han hecho que más miedo le da.

G) Para finalizar la sesión se trabaja con el grupo posibles alternativas para asegurar que la víctima no esté sola.

- ¿Qué se les ocurre que se podría comenzar a hacer "ya" para proteger a…?

Es importante valorar posibles compromisos y concretar cómo llevarlos a cabo. Dependiendo de la edad, se dejará en manos del alumnado hablar con la víctima y contarle cómo va a ayudarlo; o bien, se concreta el día siguiente para hablarlo conjuntamente: el grupo ayudante, el compañero o compañera, al que se va a proteger y el referente.

- Se dejará fijado el día de la próxima reunión para hacer un seguimiento de cómo van esos compromisos (por ejemplo, a la semana).

- Se les felicita por su valentía y compromiso, y se les ofrece un argumento para responder si el resto de alumnado pregunta por qué les llamaron:

- "…están preparando en el plan de convivencia un proyecto con alumnado ayudante de la convivencia y nos han planteado si queremos participar. De esta forma no estarán mintiendo; pero sí, guardando el secreto de lo que hemos hablado".

- Se informará al tutor o tutora sobre el resultado de esta sesión y, también, de los compromisos asumidos para que pueda estar al tanto de ellos; o incluso, facilitarlos.

Conclusiones de la sesión con alumnado observador.

A) Diagnóstico de acoso escolar confirmado.

Esta es la conclusión a la que llegaremos en la inmensa mayoría de las ocasiones.

- Se ha identificado y confirmado tanto a la víctima, como a quienes le acosan.
- Se ha contrastado la hipótesis de partida y es verdadera.

Se confirma la existencia de acoso, no el grado de gravedad del mismo.

Confirmar que existe acoso escolar, no es equivalente a estar necesariamente ante una situación muy grave. La situación puede representar desde una situación de carácter leve, hasta una situación gravemente perjudicial para la convivencia.

En todo caso, la clasificación del acoso escolar como conducta contraria a la convivencia corresponde al equipo de gestión de la convivencia.

A partir de aquí, se continúa el protocolo iniciando las entrevistas siguientes con el alumnado que ejerce el acoso, en el tiempo más breve posible.

B) El diagnóstico inicial no se confirma.

Si se llega a la conclusión de **que NO es una situación de acoso escolar**, se realizará otra entrevista con quien habíamos supuesto como víctima de acoso. Se le informará que desde el centro se le quiere ayudar a resolver el conflicto que está viviendo, pero que debe ser el equipo de gestión de la convivencia quién le ofrezca su ayuda, sin considerarlo un acoso escolar.

La última intervención del referente será una entrevista de "devolución a la familia" que se realizará junto al director o directora y el tutor o tutora y en la que se informará del proceso seguido y de las conclusiones a las que se ha llegado. Se mantendrá la disponibilidad del centro, para ayudar a resolver el conflicto que su hija o hijo tenga.

Descartar la idea de que esté sufriendo acoso, no descarta la idea de que lo pueda estar pasando mal y sufriendo por el conflicto que está viviendo.

3 .2. Sesión educativa con cada alumno o alumna que ha ejercido el acoso.

Se establecerá un orden para ir hablando con cada cual. Desde el considerado por la víctima como menos responsable, hasta el percibido como máximo responsable o líder.

Objetivos en cada sesión individual.

- **PARAR EL ACOSO**, este es el principal objetivo. Está demostrado que en cuanto la persona, que ejerce las conductas de acoso, sabe que el profesorado del colegio/instituto tiene conocimiento de lo que está haciendo, tiende a parar este comportamiento.

- Transformar la actitud de poder de quien ejerce el acoso hacia una actitud de arrepentimiento y de reconocimiento del daño causado.

- Sensibilizarle, propiciando su empatía hacia su propia víctima.

- Evaluar cuál es su actitud y predisposición ante la situación detectada y confirmada según tres indicadores:

    * grado de resistencia – colaboración,
    * actitud de persistencia – arrepentimiento,
    * negación – disposición a reparar el daño causado.

- Determinar la ayuda que el alumno o alumna pueda requerir, para prevenir que vuelva a ejercer el acoso.

Claves estratégicas de la sesión con el alumnado que ejerce el acoso.

A) Seguridad, firmeza y determinación.

La clave de esta sesión está en mostrar **seguridad** en conocer lo que está pasando, **firmeza** en rechazar cualquier modo de violencia y **determinación** en parar el acoso:

- ***No puede volver a ocurrir ni una sola vez.***

B) Para empezar la sesión podemos sensibilizarlos de modo similar a como se propone hacerlo con el alumnado observador.

C) Para buscar su cooperación en reconocer a la víctima, le planteamos claramente el motivo de la sesión:

- *He pedido que vinieras porque tenemos un problema importante en el que tú estás implicado y nos gustaría poder resolverlo sin que nadie salga perjudicado; pero, para hacerlo así, necesitamos tu colaboración.*
- *¿Podemos contar contigo? Desde hace algún tiempo, estamos preocupados porque sabemos que un compañero o compañera del colegio/instituto podría estar sufriendo acoso de otros compañeros o compañeras; ahora ya lo sabemos; y son muchas las personas que han confirmado que esto viene pasando. Sabes de quién estoy hablando, ¿verdad?*

Si la respuesta fuera negativa:

- *La mejor forma de demostrar que deseas colaborar es mostrando tu sinceridad; no es posible que toda tu clase lo sepa y tú, estando implicado, no sepas de quién te hablo.*

D) Para evaluar su actitud y predisposición, primero hay que informarle de cuál es la situación y cómo le afecta:

- *Sabemos que esto viene pasando hace...., y que son bastantes los responsables. No todos han tratado a..... de igual manera; por eso, queremos darte la oportunidad de que muestres sinceridad y nos digas qué responsabilidad tienes tú. La actitud que muestres a partir de este momento va a determinar cómo podríamos solucionar este problema, en lo que a ti respecta.*
- *Sabemos que hay otras personas implicadas y quiénes son. Con algunas de ellas, ya hemos hablado,* o bien*, tú eres la primera persona con la que hablamos, y con otras lo haremos después de hablar contigo.*
- *Para asegurarnos de que paramos este acoso, ¿con quién crees que debemos hablar? Ya tenemos esta información, pero nos mostrarías tu disponibilidad a cooperar, si nos confirmas estos nombres.*
- *No sería justo que todas las personas implicadas tuvieran las mismas consecuencias por haber participado en este acoso. Dependerá de la participación que haya tenido cada cual; pero, sobre todo, de cómo reaccione y responda a partir de ahora, ¿qué me dices al respecto?*

La asunción de la propia responsabilidad por el comportamiento de acoso tiene un enorme potencial resocializador, como primer paso para superar la crisis.

E) Respecto a sus dudas sobre qué va a pasar ahora, le informaremos que vamos a citar a sus padres para informarles:

- *Tenemos que informar a tu familia porque tienen el derecho a conocer todo lo referente a su hijo o hija y nosotros tenemos la obligación de informarles. Nos gustaría que cuando lo hagamos, podamos decirle que el problema puede solucionarse pacíficamente, sin que salgas perjudicado porque tú estás cooperando, asumiendo tu responsabilidad y mostrando tu deseo de reparar el daño causado. Al menos, eso es lo que me está pareciendo al escucharte. ¿Es así?*

F) De esta sesión debe quedar un compromiso claro:

- *Debes mantenerte alejado de…*

Aunque muestre deseos de pedirle perdón, trabajaremos su empatía para que comprenda que todavía no es el momento.

- *Ahora... ya no está solo o sola. Cuenta con un grupo de compañeros o compañeras que se han comprometido a acompañarle y que están dispuestos a no volver a callar ante cualquier conducta de acoso que observen. Lo que... necesita ahora es que le dejen tranquilo y tiempo, para comprobar que efectivamente el acoso ha terminado. Yo mismo te avisaré cuándo puedas acercarte a hablar con...., cuando esté preparado para ello. Ten paciencia y comprende que aún tiene miedo y desconfianza y le llevará su tiempo sentirse seguro en el colegio/instituto.*

Por el momento, no se concretará ningún modo de reparar. Se le dirá que se acordará cuando ha blemos con sus padres, pero que él o ella puede plantear alguna idea que se le ocurra, para también tenerlo en cuenta:

- *¿Qué se te ocurre, que podrías hacer para demostrar tu arrepentimiento?*
- *¿Para cooperar en el bienestar de la clase?*
- *¿Para ayudar a prevenir cualquier otro acoso en este colegio/instituto?*

Podemos proponerle alguna medida, siempre con orientación educativa, que le ayude a interiorizar la valoración de su comportamiento y a comprender los efectos que el mismo provoca en la víctima, incrementando sus habilidades sociales y, en especial, las técnicas de resolución de conflictos, de modo que ya llevemos adelantada su opinión sobre ella cuando realicemos la entrevista con sus padres.

G) Por último, se advertirá, con un mensaje claro y nítido, de que cualquier otro rebrote será objeto de una respuesta de mayor intensidad.

3.3. Entrevista con cada familia del alumnado que ejerce el acoso.

Esta es la intervención más delicada de todo el protocolo. Está comprobado que la actitud de estas familias es fundamental, pudiendo ocurrir:

Que **se posicionen a la defensiva**, bien con una negación sobre la responsabilidad de su hijo o hija; o bien racionalizando, de tal manera que justifican su conducta, haciendo responsable de la situación a la víctima.

Con esta actitud se produce una auténtica escalada del conflicto, que con frecuencia acaba en los tribunales.

Que **se centren en el interés común** que se les está planteando: resolverlo pacíficamente, prestando a cada uno la ayuda que necesita y sin que nadie salga perjudicado.

En estos casos, cooperan con las actuaciones que se les plantean. Esta actitud es la mayor garantía para cesar el acoso.

Es aconsejable que sea el director o directora quien cite a la familia y le solicite su cooperación:

- Necesito que vengan al centro para informarles de un problema de convivencia en el que su hija o hijo está implicado.

- Queremos contar con la participación de ustedes en la gestión de este conflicto, buscando una solución educativa para el alumnado implicado. Se reunirán con el profesor o profesora ... que es quién está atendiendo directamente este asunto; pero, para cualquier duda que puedan tener, estoy a su disposición.

Objetivos de la entrevista.

- Sensibilizar a la familia, de manera que se propicie una empatía hacia esta y la víctima, evitando que se pongan a la defensiva.
- Buscar la cooperación de la familia con el centro, para seguir gestionando el conflicto desde un modelo responsabilizador y reparador.
- Acordar las medidas educativas más adecuadas, para prevenir que su hijo o hija repita este tipo de conductas con la misma víctima o con otra.

Claves estratégicas en la entrevista con la familia.

A) Valorar la conveniencia de atender a la familia con el alumno o alumna presente.

Puede ser muy conveniente, cuando disponemos de una actitud positiva del alumno o alumna. No es aconsejable cuando se ha mostrado resistente a colaborar y asumir su responsabilidad.

B) Hacer una acogida tranquilizadora y empática.

- Hablarles de la convivencia en el centro normalizando la existencia de conflictos entre el alumnado.
- Plantearles el conflicto como una oportunidad para educar.
- Sensibilizarlos con el problema del acoso, insistiendo en que una vez detectado lo importante es ayudar a cada niño o niña a salir del rol que les ha tocado.
- Plantearles que necesitan ayuda.

Desculpabilizar:

- *Su hijo o hija, en esta ocasión, ha tenido este papel; pero podría haber estado, en el papel observador o como víctima"*. Diferenciar "ser" con "hacer".

- *Su hijo o hija no es un acosador o acosadora, y en ningún momento vamos a nombrarlo como tal.*

- ***Es nuestro alumno o alumna,*** *y consideramos que está en pleno desarrollo y aprendizaje, aunque haya llevado a cabo una serie de conductas inadecuadas que han dañado a un compañero o compañera. Así y todo, las conductas se corrigen y se cambian, y es deber, tanto nuestro como de ustedes, ayudarle a ello.*

Desmitificar el término acoso como lo más grave que puede ocurrir, sin minimizar el problema.

- *El término acoso nos asusta porque si no se para a tiempo, puede tener consecuencias muy graves para la víctima; y también, aunque se informe menos, en los niños o niñas que tienen este comportamiento con un compañero o compañera, las consecuencias pueden llegar a ser muy graves.*

- *No se están dando cuenta del daño que están produciendo y se habitúan a relacionarse de esta forma; lo que les está perjudicando en su desarrollo moral. Sin embargo, estamos ante un problema que podemos resolver de manera muy rápida y efectiva, si cuando se detecta, actuamos de forma preventiva, y cooperamos entre las familias y el centro para atender a todo el alumnado implicado.*

Debe explicarse que las conductas de acoso realizadas, pueden tener en sí mismas, de forma estable, desde un carácter leve, a uno gravemente perjudicial; pero, la repetición genera un daño en la víctima que va aumentando el grado de sufrimiento.

C) Informar de todos los pasos que se han dado y resaltar la actitud positiva de su hijo o hija.

- *Aunque sé que les estoy dando una noticia muy preocupante, también quiero felicitarles por el hijo o hija que tienen. Ha sabido asumir su responsabilidad y muestra arrepentimiento. Eso sí, es importante que le transmitan su disgusto y desacuerdo con el comportamiento que ha tenido; pero, también su satisfacción por la forma en que está respondiendo ahora y afronta su responsabilidad.*

D) Aclarar el grado de participación que ha tenido su hijo o hija, tanto en el acoso como en la cooperación para pararlo (atenuantes/agravantes) y disposición a repararlo.

De esta forma, será comprensible que las medidas educativas que se acuerden, se ajusten a las circunstancias de cada niño o niña y puedan ser diferentes en cada caso.

E) Mantener absoluta confidencialidad sobre toda circunstancia referida a cualquier alumna o alumno implicado.

Sin embargo, puede ser muy positivo plantearles, la actitud positiva y pacífica a que tiene la familia de la víctima; cuando así podamos confirmarlo.

F) Plantear las posibles fórmulas de reparación.

Tanto directa (hacia la víctima), como indirecta (hacia la comunidad educativa), analizando los posibles beneficios de cada una para su hijo o hija.

G) Negociar sobre las medidas educativas a trabajar con su hijo o hija.

- Hasta llegar a acuerdos, redactando por escrito el compromiso, por parte del menor, a cumplir la actividad educativa acordada y en el que firmarán estar de acuerdo la persona referente, en representación del centro y los tutores legales.
- Estos deben comprometerse a trabajar el compromiso con su hijo o hija.
- Es aconsejable que con el alumnado de 10 o más años, la familia se comprometa a aportar al centro el documento con el acuerdo sobre el modo de reparar el daño causado; también firmado por su hijo o hija.

3 .4. Entrevista de devolución a la familia de la víctima.

Objetivos de la entrevista.

- Informar de las actuaciones realizadas y el resultado de las mismas.
- Tranquilizar a la familia.
- Afianzar la cooperación de la familia con el centro, para seguir gestionando el conflicto desde un modelo responsabilizador y reparador.
- Acordar las medidas educativas más adecuadas para fortalecer la autoestima de su hijo o hija y para prevenir que vuelva a estar como víctima en un nuevo acoso.

Claves estratégicas en la devolución a la familia de la víctima.

A) Valorar la conveniencia de atender a la familia con el alumno o alumna presente.

Puede ser muy conveniente, sobre todo en Educación Secundaria, para unificar el mensaje de devolución y facilitar con la actitud de su hijo o hija, favorable a la actuación que propone el centro, la cooperación de la familia.

B) Ofrecer a la familia toda la información.

- Tanto de actuaciones ya realizadas, como de las medidas tomadas; tanto generales como particulares, que puedan afectar a la seguridad de su hijo o hija.
- Incluir el plan de acompañamiento y seguimiento que se llevará a cabo, a partir de ahora, con todo el alumnado implicado.

C) Favorecer la empatía con las otras familias, siempre que la actitud que hayan mostra do lo aconsejen.

- *"Sienten lo ocurrido y me han pedido que se lo transmita. Están colaborando para que esto no vuelva a suceder. No podían imaginar que su hijo o hija estuviera actuando así"*

D) Solo cuando la familia tiende a sobredimensionar el problema, conviene diferenciar "reconocer la existencia de acoso", frente al "grado de gravedad que hayamos constatado".

E) Desmitificar el valor del término, sin minimizar el problema. Hay que procurar que la familia asuma el problema en su justa medida.

F) Aconsejar a la familia sobre la actitud que debe tener en casa, en relación al acoso sufrido

Pedirle a la familia que, ante cualquier sospecha de repunte del acoso, no dude en venir a hablarlo al centro:

- *"…siempre estaré disponible para atenderle y que juntos evitemos que vuelva a suceder".*

G) De esta forma la familia percibe que no se da por cerrado el asunto, sino que se va a estar vigilante.

H) Transmitir el agradecimiento por su cooperación y la confianza demostrada hacia el centro.

Cerrar concluyendo que esta situación ha sido una oportunidad para trabajar la prevención de acoso escolar en el centro:

- *Nuestra respuesta al problema no la vamos a parar aquí; vamos a diseñar un plan de prevención de acoso, para trabajarlo con todo el alumnado.*

ACTUACIONES INMEDIATAS

4. FASE DE TOMA DE DECISIONES.

4 .1. Análisis de la situación post-intervención.

Se realiza una reunión con la persona referente, participando el director o directora, el Equipo de Gestión de la Convivencia, el tutor o tutora del alumno o alumna víctima de acoso y el orientador u orientadora para analizar-evaluar cuál es la situación, después de finalizar con las actuaciones inmediatas y disponer de un diagnóstico completo de la situación.

El principal indicador para evaluar el nivel de control de la situación es la actitud mostrada por el alumnado que ha ejercido el acoso.

¿Cómo evaluar los resultados?

Cierre positivo:

- **Eficacia:** El referente justificará el nivel de logro de cada objetivo planteado en cada actuación realizada.
- **Efectividad:** La efectividad es positiva y podemos considerar exitosa la intervención realizada cuando el grado de eficacia ha sido alto y podamos concluir que se dispone de una historia referencial única. Esto implica que **se ha transformado el conflicto en una situación segura y compartida por todos los miembros implicados.**

Cierre negativo:

- Cuando se mantienen los posicionamientos enfrentados entre las partes en conflicto, sin garantías del cese del acoso, habrá que renunciar a la vía de solución que se ha trabajado, de sistiendo de la vía reparadora e iniciar un procedimiento por vía disciplinaria.
- También debe evaluarse la necesidad de tratamiento específico que pueda tener alguno de las personas implicadas, víctima o victimario. En este caso, puede ser conveniente derivar a recursos externos al centro, como: salud mental, servicios sociales... siendo el orientador u orientadora, la persona responsable de plantearlo a la familia.

4.2. Plan de acompañamiento y seguimiento.

Se concretarán los recursos necesarios, temporalidad, profesorado responsable...

- para velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos por el alumnado;
- para garantizar la seguridad de la víctima, mediante las medidas de protección implementa das;
- para mantener un acompañamiento y seguimiento con todos el alumnado implicado.

Este último aspecto será responsabilidad de la persona referente. Se recomienda evaluar la situación al menos durante tres meses, para dar por cerrada la gestión del conflicto. No contabilizar periodos de vacaciones, aunque se trate de cambio de curso escolar.

Cierre de las actuaciones inmediatas.

El director o directora informará al inspector o directora del resultado de las actuaciones realizadas y del plan de seguimiento y acompañamiento acordado.

Claves estratégicas para el seguimiento:

A) Con el alumnado víctima y alumnado ayudante:

- Se realizarán las reuniones de seguimiento, conjuntamente.

B) Con el alumnado que había ejercido el acoso:

- Se valorará la idoneidad de hacerlo conjuntamente (reforzando la evolución positiva del grupo); por separado, cuando sus actitudes sean opuestas.
- En ambos casos, es recomendable un seguimiento semanal el primer mes y , quincenal, los dos restantes

C) Con la familia de la víctima el seguimiento puede realizarse telefónicamente.

- Se recomienda mantener una pauta quincenal.

E) Con cada familia de los que ejercieron el acoso, el seguimiento también puede realizarse telefónicamente.

- Al finalizar el cumplimiento del compromiso y cuando se dé por cerrada la gestión del conflicto.

ACTUACIONES PREVENTIVAS EN EL PLAN DE CONVIVENCIA.

1. ACTUACIONES A CORTO PLAZO.

LA MEDIACIÓN: una estrategia a considerar durante el acompañamiento y seguimiento.

Desde que se detecta el acoso, **hay que evitar la confrontación entre víctima y alumnado victimario** y el primer compromiso de estos debe ser, mantener las distancias con la víctima. Pero, ¿hasta cuándo se requiere el distanciamiento? Como criterio general, mientras la víctima nos plantee esta necesidad. Pero, esto no quiere decir que nunca sea posible tener un acercamiento. Lo ideal es preverlo y evitar que se produzca de forma no controlada.

Se valorará **la viabilidad de realizar una mediación** entre víctima y victimario, **solo si está garantizado el arrepentimiento de quien ha ejercido el acoso y la víctima quieren tener ese encuentro**. Tendría la consideración de mediación no formal, ya que no se plantea como una alternativa al procedimiento disciplinario. Si estas condiciones se cumplen, lo ideal es realizar un encuentro de mediación, donde ambos protagonistas tengan la oportunidad de llegar a conciliarse. Siempre, después de informar a las familias y tener su consentimiento para llevarla a cabo.

Cuando la mediación se realiza en el momento adecuado y con las condiciones adecuadas, no solo es posible, sino que además es la medida más efectiva para la víctima, ya que le permite recuperar una situación de equilibrio en la relación donde desaparece el sentimiento de indefensión; al mismo tiempo que se reafirma en el fin del acoso y lo que es más importante, en el que abandona su rol de víctima porque ha superado la victimación.

También, para el alumno o alumna que ha ejercido el acoso, el encuentro de mediación es beneficioso. Tiene la oportunidad de empatizar con la víctima, reforzar su compromiso de respeto y ofrecer algún modo de reparar de forma directa el daño causado. Es posible que la mediación sea viable con uno del alumnado victimario y no, con otros. Cuando es posible, cada mediación se convierte en una oportunidad para el cambio y para salir del rol de la persona que acosa.

Los acuerdos resultantes pueden ser diferentes en cada mediación, porque cada relación es única e irrepetible. Cuando la mediación es viable, es el indicador más claro de que se puede conseguir el resultado más deseado y óptimo: acabar con el acoso, no solo con las conductas de maltrato, que ya de por sí es básico, sino también con la emotividad negativa generada, que es lo que se propicia con la mediación, pudiendo así superar sentimientos de miedo, venganza, vergüenza, culpabilidad, rabia,… y **resolver desde el paradigma ganador-ganador**, sin que nadie salga perjudicado. Entonces habremos intervenido, potenciando los recursos positivos de ambas partes, buscando la solución más pacífica y posibilitando que los protagonistas sean los responsables más directos de la solución; lo que afianzará el compromiso acordado.

Frente al mito de que nunca se debe mediar en una situación de acoso escolar, se presentan los siguientes argumentos, tomados de la Instrucción 10/2005 de la Fiscalía General del Estado, sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil:

"Desistimiento por reparación. Otras modalidades de desjudicialización:

Si los hechos tienen rango delictivo o, pese a no sobrepasar la simple falta se estima necesaria la intervención de la jurisdicción de menores mediante la apertura de expediente aún cabrá, antes de decidir

la presentación de alegaciones, valorar en su caso la posibilidad de una reparación extrajudicial o una mediación.

El valor añadido a esta forma de terminar el proceso y de dar respuesta al menor infractor deriva de que limita los efectos estigmatizantes inherentes a las actuaciones judiciales, así como simultáneamente amplía su contenido pedagógico y educativo, por lo que puede ser especialmente recomendable como respuesta a una infracción como la analizada, que se comete dentro de la comunidad educativa y de la vida académica.

Una de las vías para poner fin a las situaciones de acoso es conseguir que los implicados hablen sobre lo que está pasando, a través de la mediación. Pero esta vía exige que exista un ambiente de calma y un deseo común de poner fin a la situación. Los expertos consideran adecuada la mediación cuando no hay una situación de fuerte desequilibrio entre los afectados, no siendo útil para todos los supuestos de acoso. Así, no será adecuada cuando el acosador no tiene el menor interés en cesar en sus actos o cuando la víctima ha llegado a una situación de pánico que le inhabilita para tomar parte en el proceso."

2. ACTUACIONES A MEDIO PLAZO.

Se trata de incorporar, en el Plan de Convivencia, estrategias con acciones dirigidas a **actuar desde la prevención específica con los grupos de riesgo.**

En general, se consideran grupos de riesgo por el criterio edad, las tutorías de 5º y 6º de Educación Primaria y 1º y 2º de Educación Secundaria, por ser los niveles donde el acoso se manifiesta con mayor frecuencia.

En todo caso, no deben faltar acciones planificadas para prevenir el acoso en aquellos grupos a los que pertenezca el alumnado que ha participado en el acoso en el que se ha intervenido. En cada centro se decidirá cuáles deben ser estas acciones, recomendándose:

- Revisar las pautas de organización y funcionamiento de un espacio-tiempo, como el comedor, para reforzar las medidas de vigilancia y control.

- Reunión de padres-madres con el tutor o tutora, no solo sensibilizándoles ante la problemá tica,sino también, orientándoles en su actuación y colaboración.

- Acción tutorial específica: detección de conflictos, análisis de los mismos, búsqueda de alternativas, espacio para la expresión emocional, complicidad en la detención de la violencia, corresponsabilidad en su detección… Se busca acabar con la existencia de personas espectadoras pasivas y generar actitudes de rotundo rechazo a la violencia y reacción a la injusticia.

- Estrategias curriculares y organizativas que sean efectivas en la prevención del uso de la violencia, impulsando el desarrollo de las competencias sociales y cívicas y dirigidas a la maduración de la conciencia moral y la actitud crítica.

- Dinamización de los recreos, disponiendo de planificación y coordinación de actividades de ocio en el patio.

3. ACTUACIONES A LARGO PLAZO.

En el Plan de Convivencia, contemplar estrategias con acciones dirigidas a **actuar desde la prevención inespecífica.**
Esta prevención va dirigida a toda la comunidad escolar. Se trata de emprender acciones para generar bienestar y seguridad en el centro. Algunas ideas:

- Buzón de sugerencias.
- Buzón de detección de conflictos.
- Programa de alumnado ayudante.
- Programa de tutorización del alumnado mayor.
- Equipo de mediación con alumnado y familias.
- Campaña de sensibilización con el alumnado: charlas, representaciones, folletos…
- Generar alternativas en los tiempos de recreo y comedor.
- Información / formación del profesorado, las familias, personal de comedor...
- …/…

Para profundizar más en la atención al acoso escolar se recomienda:

Curso autodirigido: Formación online de 15 horas:

- **Aproximación a la identificación y prevención del acoso escolar.**
  Plan de Formación del Profesorado. Servicio de Perfeccionamiento.
  Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa.
  http://www.gobiernodecanarias.org/medusa/perfeccionamiento/areapersonal/convivencia.php

Ediciones Educativas
Canarias

ProyectoTSP
Tecnología al Servicio de las Personas

Gobierno de Canarias
Consejería de Educación,
Universidades y Sostenibilidad

Unión Europea
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional