



---

**COCEMFE**

Confederación Española de Personas  
con Discapacidad Física y Orgánica

---

# ACOSO ENTRE IGUALES: CÓMO ACOMPAÑAR A QUIENES LO VIVEN Y A SUS FAMILIAS.

Guía para asociaciones y entidades

---



“

#### USO DEL LENGUAJE

Dentro de esta Guía, en beneficio de una mayor facilidad y claridad en la lectura y comprensión del texto, se ha preferido muchas veces omitir la duplicidad de géneros allí donde fuera necesario, y se ha intentado buscar el equilibrio en el uso del masculino y el femenino, en los casos en los que no ha sido posible utilizar nombres de género común.



## LA CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (EN ADELANTE CDPD) EN SU ARTÍCULO 24 REFERENTE A LA EDUCACIÓN, ESPECIFICA QUE:

**1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la educación. Con miras a hacer efectivo este derecho sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades, los Estados Partes asegurarán un sistema de educación inclusivo a todos los niveles, así como la enseñanza a lo largo de la vida, con miras a:**

- **A) Desarrollar plenamente el potencial humano y el sentido de la dignidad y la autoestima y reforzar el respeto por los derechos humanos, las libertades fundamentales y la diversidad humana;**
- **B) Desarrollar al máximo la personalidad, los talentos y la creatividad de las personas con discapacidad, así como sus aptitudes mentales y físicas;**
- **C) Hacer posible que las personas con discapacidad participen de manera efectiva en una sociedad libre.**

El informe de la UNESCO (2019) "Behind the numbers: Ending school violence and bullying" [Detrás de los números: Poner fin a la violencia y el acoso escolar], confirma que la violencia y el acoso escolar son problemas muy importantes en todo el mundo. El texto, pone de manifiesto la vigencia de este hecho, aunque se hayan producido avances significativos en algunos países.

Así, casi uno de cada tres estudiantes ha sido intimidado por sus compañeros en la escuela al menos una vez en el último mes y una proporción similar se ha visto afectada por la violencia física, según la publicación. La violencia escolar y la intimidación afectan tanto a las alumnas como a los alumnos. El acoso físico es más común entre los niños, mientras que el psicológico es más frecuente entre las niñas. Además, aumentan también el acoso en línea y por teléfono móvil, dice el Informe.

También se resalta que los menores percibidos de alguna manera como diferentes son más propensos a sufrir intimidaciones. Según las y los estudiantes entrevistados, la apariencia física es la causa más común de intimidación, seguida por la raza, la nacionalidad y el color de la piel.

Existen otros estudios que ponen de manifiesto la relación entre el acoso escolar y las personas con discapacidad o aquellas que presentan necesidades específicas de atención educativa. Algunos de los datos extraídos de estos estudios pueden ser consultados en el documento del CERMI y F. Once "El acoso y el ciberacoso escolar en el alumnado con discapacidad" (2019).

COCEMFE, en su defensa de los derechos del alumnado con discapacidad física y orgánica, quiere prevenir y abordar esta problemática en colaboración con toda la comunidad educativa. Por eso promovemos esta guía, de carácter muy práctico, con la finalidad de apoyar la labor docente en aspectos en los que se ha manifestado, de forma explícita, déficit de conocimiento o de procedimientos para abordar estas situaciones de manera eficiente.

El alumnado con discapacidad física se encuentra frente a una gran diversidad de barreras en su trayectoria educativa que desembocan en problemáticas de socialización, inclusión, participación, reconocimiento, autonomía personal, autoestima, visibilidad, diferenciación y otras situaciones que pueden convertirse en elementos favorecedores del acoso escolar en su contra.

Si bien es preciso señalar que, aunque se hable de "acoso escolar", esta actuación puede darse en otros ámbitos, por lo que hay que prestar atención a otros posibles grupos de relación donde este pueda suceder.

El rol de la familia, la comunidad educativa, la perspectiva de la educación y las prácticas inclusivas en un contexto de trabajo que pone en valor la diversidad, pueden ser unos grandes aliados de la prevención de este tipo de situaciones, ya que valores como la empatía, el respeto y ayuda mutua, el reconocimiento entre iguales, la colaboración, la no discriminación, la reivindicación de la diferencia como un valor añadido, la defensa y apoyo a las personas con más dificultades, etc., son más fáciles de vivir y practicar en entornos educativos inclusivos.

Es indudable la relevancia en la vida cotidiana que tienen las personas de contextos diferentes al educativo formal en la vida de muchos menores con especiales dificultades, y el alto nivel y profundidad de los vínculos que con ellos y sus familias se establecen, que creemos importante facilitar herramientas de prevención, detección y actuación frente al acoso a las personas de los diferentes contextos (educativo, social, sanitario, lúdico, etc.) en los que se desenvuelve el día a día de los menores.

Por ello me congratulo de presentar esta guía dirigida también a las familias en general, tanto si han sufrido este hecho en algunos de sus hijos o hijos, o cualquiera otra que en cualquier momento puede verse afectada, bien sea por que sus hijos o hijas reciben este mal trato, o porque estos hayan participado de alguna manera en un hecho de acoso. Además, es esta una guía que puede ser de gran utilidad para toda la comunidad educativa.

Nos es grato poner de manifiesto que la hemos realizado en colaboración con la entidad "Asociación no al acoso escolar" (NACE), con la que queremos compartir su conocimiento y experiencia en el abordaje de esta problemática.

## 2 Objetivos de esta guía

Esta guía está dirigida a vosotras y vosotros: personal de asociaciones, profesionales y personas voluntarias que trabajáis en ámbitos familiares, sociales, educativos o de la salud.

Por tu posición cercana a madres, padres y menores es posible que alguna vez detectes posibles situaciones de acoso entre iguales, o que recibas consultas sobre este problema por parte de las personas o de las familias que atiendes.

El objetivo de esta guía es proporcionarte:

- **A) Instrumentos para reconocer posibles situaciones de bullying, identificar los síntomas característicos, y distinguirlas de otras problemáticas parecidas.**
- **B) Instrucciones y habilidades básicas para atender posibles consultas relacionadas con casos de acoso escolar.**
- **C) Servicios a los cuales derivar los casos que detectes.**

## 3 Qué es el acoso escolar y cómo reconocerlo

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Se consideran como bullying o acoso las agresiones reiteradas y abusivas en las cuales:

- **Uno o varios alumnos agresores/as** atacan con intencionalidad a una víctima elegida deliberadamente.
- **La víctima está indefensa:** no puede o no sabe defenderse.
- Las agresiones son variadas y **pueden combinar maltratos de tipo físico, verbal y psicológico** (insultos, amenazas, rumores y motes peyorativos, entre otros).
- También **agresiones dirigidas hacia objetos de la víctima** (romper, robar, ensuciar, esconder ropa o material escolar, etc.).
- La agresión más frecuente es la **marginación social:** no dirigir la palabra, apartar del grupo, impedir que alguien participe en actividades con compañeros/as. En persona o también a través de las redes sociales (Ciberacoso: atacar a la víctima mediante imágenes o textos en internet).
- Observamos **reiteración de las agresiones.** Si no se detienen pueden consolidarse, de modo que en ocasiones han abarcado cursos o etapas educativas enteras.
- Se observa la **existencia de daños**, sean físicos o psicológicos, en la víctima y/o en sus pertenencias.



### EN RESUMEN

**Las preguntas clave son:**

- A) ¿Observamos o el menor relata agresiones reiteradas?**
- B) ¿La relación es abusiva- la víctima no puede o no sabe defenderse?**
- C) ¿Se produce daño?**

**SI LA RESPUESTA ES AFIRMATIVA EN LOS TRES CASOS, ESTAMOS ANTE UN POSIBLE CASO DE ACOSO**

Por lo tanto, el bullying o acoso:

- ✗ No es un conflicto o pelea puntual. Es una agresión reiterada y abusiva.
- ✗ No son juegos o bromas pesadas, puesto que existen daños y sufrimiento.
- ✗ No es un problema de alumnado mayor. Suele ser bastante frecuente entre las niñas y niños más pequeños.



#### ALGUNAS FALSAS CREENCIAS SOBRE EL ACOSO ESCOLAR

- ✗ **Es un problema minoritario que afecta principalmente a alumnado con dificultades para relacionarse.**
- ✓ **Puede afectar hasta a una cuarta parte del alumnado y cualquier chica o chico pueden sufrirlo en un momento dado.**
- ✗ **Es un problema del alumnado más mayor, en los institutos.**
- ✓ **En realidad, es más frecuente en primaria y primeros cursos de la eso.**
- ✗ **Son frecuentes las agresiones físicas.**
- ✓ **Son más frecuentes las agresiones verbales o de marginación dentro del grupo.**

Aunque se hable habitualmente de Acoso Escolar, es más adecuado hablar de Acoso entre iguales, puesto que este puede darse en otros ámbitos, no necesariamente en el educativo formal (escolar), aunque este, por su prevalencia y gravedad es el más común.

Tengamos en cuenta que:

- Sufrir acoso escolar tiene consecuencias: síntomas ansiosos y depresivos, dificultades en el rendimiento escolar, retraimiento social, miedos e inseguridades. En los casos más graves, incluso riesgo de suicidio. Es importante pues actuar rápidamente cuando lo detectemos.
- El acoso escolar es un problema bastante extendido: una cuarta parte del alumnado ha podido sufrirlo en algún momento.
- El acoso escolar difícilmente se soluciona por sí solo. Necesita intervención profesional lo antes posible, principalmente por parte de los propios profesionales de la educación.

#### ¿CÓMO LO PUEDO RECONOCER?

Las situaciones de acoso tienen una característica común: son difíciles de detectar. Las personas que lo sufren suelen callar por miedo o por vergüenza. Las personas que agreden disimulan o niegan sus acciones. Las compañeras y compañeros de clase callan porque nadie quiere "chivarse", y los silencios de las tres partes perpetúan y convierten en un bucle las agresiones.

Básicamente hay dos formas de detectarlo: la primera, cuando nos lo cuenta que la persona que lo está sufriendo. Podemos conseguirlo creando un clima de confianza, manifestándole nuestro apoyo total, sin juzgar, y escuchando con paciencia y sin forzar la conversación.

Pero en ocasiones les resultará difícil, y las niñas y niños más pequeños pueden tener dificultades para comprender lo que ocurre y verbalizarlo.

En este caso, nos podemos basar en la observación. Típicamente, muchas personas que sufren acoso muestran los siguientes síntomas:

- Cambios bruscos de humor: Se muestran pesimistas, irritables, desganados, apáticos...
- Pierden el apetito o comen compulsivamente.
- Duermen mal. Les cuesta dormirse, se despiertan con frecuencia, tienen pesadillas...
- Periódicamente experimentan dolores de cabeza o de barriga, sin explicación aparente.
- Se encierran en su cuarto, dejan de relacionarse, abandonan actividades que antes les gustaban.
- Pierden pequeñas cantidades de dinero. También pier-

den objetos escolares, o se les rompen con frecuencia. Regresan de la escuela o del entorno hostil con la ropa mojada, desgarrada o manchada.

- Presentan con frecuencia moratones o arañazos sobre los cuales no dan explicaciones convincentes.
- Sus resultados académicos empeoran bruscamente, sin motivo aparente.
- Tienen miedo a ir a la escuela o al instituto. Por la mañana lloran, se niegan a ir, buscan estrategias para quedarse en casa, incluso a través de la mentira.
- Expresan pesimismo, culpabilidad, baja autoestima... No es infrecuente que verbalicen que desean morir. Las niñas y niños más pequeños, a veces, lo expresarán en sus dibujos o a través del juego.

Todos estos signos, en menores y jóvenes, nos indican que algo va mal. No siempre será un problema de acoso escolar, pero dado que pasan una gran parte de su jornada en centros educativos, una vez descartadas otras posibles explicaciones, podemos deducir que el foco del malestar se encuentra allí.



**Los signos de malestar y pesimismo, en muchas ocasiones, aparecen en momentos muy significativos, como los domingos por la tarde o al final de unas vacaciones.**

## 4 Cómo actuar cuando sospechamos de la existencia de acoso escolar

### 4.1 INTRODUCCIÓN. EL RETO DE PRESTAR UNA PRIMERA ATENCIÓN ADECUADA

Hasta aquí te hemos descrito en qué consiste el acoso escolar, qué formas adopta, qué daños causa y cómo lo puedes reconocer.

Ahora llega el momento de poner en práctica estos conocimientos en situaciones que puedes encontrarte cotidianamente en el desempeño de tus actividades.

Es muy posible que en alguna ocasión alguna de las madres y padres que tienen contacto contigo te cuenten que su hija/o está teniendo problemas de acoso, o que tiene sospechas sobre que eso pueda estar ocurriendo, sea o no a su hija/o, y te pida consejo sobre cómo actuar.

Brindar una buena escucha y orientación supone, ciertamente, un reto para nosotros. Y precisamente para ello pondremos en práctica las instrucciones R.E.T.O.: Reunir información, Evaluar, Tranquilizar y Orientar.

**REUNIR INFORMACIÓN**

**EVALUAR**

**TRANQUILIZAR**

**ORIENTAR**

Es menos habitual que sean las personas acosadas quienes se dirijan a nosotras por iniciativa propia, por ser la mayoría de ellas de edades muy jóvenes, porque pueden tener dificultades para confesar lo que les ocurre, o porque prefieren pedir ayuda a compañeras y compañeros de su edad. Para estos casos, podremos utilizar también los consejos básicos que se expondrán a continuación. Por el hecho de tratarse de menores de edad, el primer paso será siempre contactar con la familia y/o tutores legales.

### 4.2 CIRCUNSTANCIAS DE LA PETICIÓN DE AYUDA

Cuando una madre o un padre te comunica que ha descubierto que su hija/o está sufriendo acoso, o que tiene sospechas de que está ocurriendo, ten en cuenta que puede encontrarse en un estado de profunda preocupación y bajo un fuerte impacto emocional.

Es frecuente que entre los familiares de las y los menores que sufren bullying se presenten las siguientes actitudes:

- ✓ **INCREDELIDAD:** El maltrato, hasta este momento, parecía sólo un problema que aparecía en los periódicos, o en las películas. Ahora se manifiesta de forma inquietantemente real, afectando además a los seres más queridos, sus propios hijos, lo cual

supone un shock considerable.

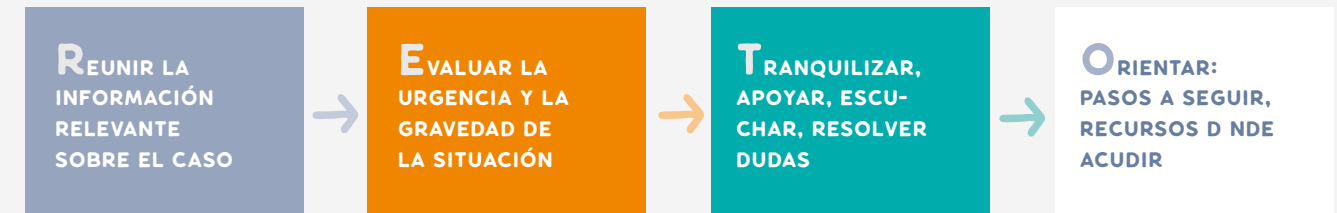
- ✓ **DUDAS:** Se plantean si hacen bien tomándose el tema en serio, si están "sobrepotejando" al menor afectado, si no serán sólo "cosas de niños".
- ✓ **MIEDOS:** Por ejemplo, de empeorar las cosas si la noticia se divulga.
- ✓ **CULPA:** En algunos casos, manifiestan remordimientos por no haber descubierto el problema o por no haber actuado antes.
- ✓ **IMPOTENCIA:** No saben qué hacer, o cómo pueden ayudar efectivamente a sus hijos. Es posible que ya hayan intentado alguna solución por su cuenta sin obtener el resultado esperado.
- ✓ **IRA:** En algunos casos, las y los progenitores pueden sentirse indignados por no haber recibido un trato justo o soluciones efectivas por parte de las escuelas.

En algunos casos, por desgracia, estas familias ya habrán intentado denunciar de algún modo el problema que sufren sus hijos o hijas, y se han encontrado con respuestas insatisfactorias por parte de los centros educativos o aquellas entidades en las que se haya producido, lo cual crea una intensa sensación de indefensión.

Por lo tanto: tengamos presente que el acoso no lo sufre únicamente el alumnado, sino que también tiene consecuencias sobre sus familias, y por este motivo debemos ser extremar el cuidado cuando nos entrevistemos con ellas.

### 4.3 GUÍA BÁSICA DE ACTUACIÓN: EL R.E.T.O

Tanto si estamos atendiendo personalmente a madres y padres, como si lo hacemos telefónicamente, o si el tema surge incidentalmente hablando de otro asunto relacionado con la educación o la salud de las y los menores, hay unos puntos básicos que deberemos tener en cuenta para proporcionarles una buena atención.



El RETO implica, inicialmente, Reunir información básica que nos permita Evaluar la situación. Paralelamente, Tranquilizar a la familia que se pone en contacto con nosotros o con la que hemos contactado, y que es posible que se haya encontrado bastante sola o desbordada por los hechos. Finalmente, aunque no está en nuestra mano solucionar el problema, aprovechando los conocimientos que hemos adquirido en esta guía podemos Orientar o facilitar recursos a los que acudir.

A continuación, detallamos el contenido básico de dichos puntos:

#### REUNIR INFORMACIÓN

Esta primera fase del RETO se trata de conseguir la información básica que nos permita hacernos una idea de lo que está ocurriendo. Puede ocurrir que en ocasiones las y los progenitores/ tutores legales nos abrumen con información y nos perdamos en los detalles, de forma que podemos llegar a pasar por alto


aspectos fundamentales. Otras veces, nuestros interlocutores tendrán menos facilidad de palabra y nuestra tarea será dirigir la conversación. En cualquier caso, para obtener los detalles básicos proponemos el siguiente guion orientativo:

- Datos personales del/la menor: edad, curso, población, tipo de escuela a la que asiste.
- Momento de inicio conocido del acoso y duración del mismo.
- Breve narración de las agresiones y otros hechos relacionados con la situación de acoso.
- Estado actual del/la menor: si presenta afectaciones de algún tipo, cambios en el comportamiento, miedo a ir a la escuela, si se queja del trato que recibe en clase, etc.
- Soluciones que ha intentado la familia hasta el momento.

Utilicemos técnicas de escucha activa: Nuestra forma de preguntar y, sobre todo, de escuchar, pueden facilitar un clima relajado y permiten que nuestro interlocutor pueda explicarse, incluso sobre cuestiones complejas o incómodas. Para conocerlas, ver anexo.

Deberemos tener en cuenta no minimizar lo que está viviendo la/el menor, puesto que su modo de contarlo nos da indicaciones de su nivel de sufrimiento, y tampoco maximizarlo para no convertir en un problema lo que hasta entonces puede no haberlo sido y revictimizar a quien la sufre.

De forma estrictamente orientativa, sugerimos algunas preguntas útiles:

- 
- \* **¿Cuándo empieza el problema de tu hijo/a?**
  - \* **¿De qué se queja tu hijo/a?**
  - \* **¿Ha intentado poner en marcha alguna solución? ¿Cuál? ¿Con qué resultado?**
  - \* **¿Qué tipo de agresiones crees que está sufriendo?**
  - \* **¿Cómo lo descubristeis?**
  - \* **¿Había sucedido algo parecido antes?**
  - \* **¿Cómo lo veis actualmente en casa?**
  - \* **Y en la escuela, ¿cómo le va?**
  - \* **¿Cómo está físicamente?**
  - \* **¿Y emocionalmente?**
  - \* **¿Habéis hablado con él o con ella del tema?**
  - \* **¿Qué os cuenta sobre lo que le ocurre?**
  - \* **¿Tu hijo/a ha recibido burlas o amenazas a través de móviles o en las redes sociales?**
  - \* **¿Habéis comunicado vuestras sospechas a la escuela o entidad en la que se produce?**
  - \* **¿Habéis hablado con el tutor o tutora?**
  - \* **¿Qué otras soluciones habéis intentado?**
  - \* ...

#### EVALUAR

Después de la conversación anterior ya tendremos suficiente información como para realizar, conjuntamente con la familia, una evaluación provisional de la situación.

Dicha evaluación debe proporcionarnos una respuesta provisional a las siguientes preguntas:

##### A) ¿estamos o no ante una situación de acoso?

##### B) ¿cuál es la gravedad de la situación?

##### C) ¿la familia ha intentado poner en marcha alguna solución hasta el momento? ¿Con qué resultado?

A continuación, ampliamos brevemente estos tres puntos:

##### A) ESTAMOS O NO ANTE UNA SITUACIÓN DE ACOSO?

Deberíamos tener en cuenta si lo que relatan los progenitores y/o tutores legales se ajusta a la definición típica de acoso escolar. Podemos fijarnos si en su relato aparecen los elementos básicos del bullying que ya hemos señalado:

→ Aparecen agresores que atacan a una persona elegida deliberadamente.

→ Observamos reiteración de las agresiones.

→ La víctima está indefensa, no puede o no sabe defenderse.

→ La existencia de daños (por lo tanto, no se trata de juegos o de bromas).

→ Hay desequilibrio de fuerzas.

A veces es posible que no tengamos información clara sobre lo que está ocurriendo. En este caso, debemos prestar atención a los pequeños signos que pueden estar anunciando su presencia.

#### ✓ Recordemos los signos de acoso escolar que hemos descrito en el apartado 1

Por ejemplo: si las y los menores o jóvenes presentan cambios bruscos de comportamiento, estado de ánimo triste o con tendencia al enfado, duermen mal, si se quejan de no tener amistades, si les desaparece material escolar, si lloran o temen el momento de ir a la escuela, etc.

#### ✓ Tengamos presente que no todos los problemas que ocurren en una escuela son acoso escolar

Algunos posibles casos de bullying que os llegarán pueden ser dudosos. En otros es posible que se insinúen otras causas más plausibles para el malestar del alumnado (dificultades en una asignatura, cambios familiares, inicio de la adolescencia, problemas con una persona que no sean necesariamente acoso,



etc.). En cualquier caso, tengamos presente que la posible inexistencia de acoso escolar no elimina la necesidad de actuar para conseguir que la o el menor mejore su calidad de vida y vuelva a sentirse a gusto en todos los contextos.

En este caso podemos orientar la demanda de la familia hacia los servicios y profesionales que estén más relacionados con el objeto de su consulta.

#### B) CUÁL ES LA GRAVEDAD DE LA SITUACIÓN?

Aquí, de forma orientativa, deberemos determinar:

- La gravedad de las agresiones de las cuales tenemos noticia.
- Las afectaciones sobre el estado físico y psicológico del/la menor según su propio relato y la descripción de los progenitores/as tutores/as legales.
- Y el tiempo que hace que la/el menor está sufriendo acoso.
- Conocer la gravedad es importante ya que condiciona los medios o la urgencia de la intervención que debemos aconsejar: A mayor intensidad y duración del maltrato, mayor afectación en la persona que lo sufre.

#### C) QUÉ SOLUCIONES SE HAN INTENTADO HASTA EL MOMENTO?

Es importante saber qué soluciones han intentado y con qué resultados. Especialmente, de cara a la futura orientación, nos interesará saber si se ha comunicado el problema a la escuela o entidad en la que se ha detectado que ocurre y, si es el caso, qué respuesta han obtenido.

Muy probablemente, nuestro papel en esta situación sea el de facilitar tanto a la persona menor de edad como a su familia un entorno seguro en el que poder expresar las dificultades con las que se encuentran y facilitar la recogida y priorización de la información, dejando el liderazgo de la resolución a las familias y personas directamente implicadas, evitando ampliar innecesariamente el número de voces en el asunto.

Antes de pasar al apartado siguiente, vale la pena recordar los siguientes consejos:

#### ✘ No debemos juzgar a ninguna de las personas, entidades o servicios implicados

Nos limitamos a sacar unas conclusiones provisionales a partir de la conversación mantenida con las familias y el menor, con el ánimo de orientar posibles actuaciones.

#### ✔ Es importante que nuestro análisis sea consensuado y compartido con la familia

Para ello podemos usar expresiones como: "Me parece que lo que me cuentas podría ser un caso de acoso escolar. ¿Tú también lo crees así?"; "Creo que has intentado varias soluciones, que no han tenido el éxito que esperabas, ¿estás de acuerdo?"; "Entiendo que, según me cuentas, ya hace tiempo que estáis viviendo esta situación", etc.

#### ✔ La mejor actitud hacia la familia es la escucha respetuosa y la aceptación de su versión

Esto no significa que tengan razón siempre y en todo momento, pero es importante que puedan dar su versión de los hechos sin ser cuestionados; además, ello contribuye también a aportarles tranquilidad, como veremos en el apartado siguiente.

#### TRANQUILIZAR

Recordemos que una familia que relata un problema relacionado con el acoso escolar puede encontrarse bajo una situación de estrés y sintiendo fuertes emociones negativas. No está de más

dedicar, aunque sea brevemente, algunas palabras a proporcionar seguridad y comprensión a padres y madres, para que puedan afrontar mejor la situación.

- Para ello, y dependiendo del caso, nuestra actitud y expresiones deberán orientarse a:
- Ofrecer comprensión: nos hacemos cargo de sus sentimientos y nos ponemos de su lado. Esto es especialmente importante en aquellos casos en los cuales los familiares han sentido que su versión se ponía en duda.
- Alabar su actitud: apoyar el interés que se están tomando por sus hijas o hijos.
- Resolver posibles dudas: el acoso escolar no es un "juego de niños", ni suele desaparecer únicamente con el paso del tiempo y sin consecuencias, de manera que afrontarlo es la manera adecuada de afrontarlo.
- Evitar posibles sentimientos de culpa: por ejemplo, recordarles que es frecuente que las familias se enteren tarde del problema porque tanto quienes viven el acoso, como quienes lo ejercen y quienes lo observan tienden a ocultarlo por miedo o por vergüenza.
- Destacar los aspectos positivos de la situación: por ejemplo, si su hijo o hija ha manifestado actitudes de valentía, si existe una buena relación con su tutora, o si la escuela ha resuelto casos parecidos en ocasiones anteriores, etc.
- Recordar que muchos casos de bullying se resuelven de forma positiva. Lo importante es reconocerlos y afrontarlos.

→ Animar a mantener el apoyo a sus hijos e hijas, independientemente del lugar que ocupen en la situación problemática, y a facilitarles encontrar posibles salidas en su relación con los otros.

Para ello, aconsejamos de nuevo mantener una actitud de escucha activa: ver anexo.

#### ORIENTAR

Esta es la fase final del RETO: una vez ya tenemos un análisis básico de la situación, hemos empatizado con la familia y hemos fomentado un clima de tranquilidad dentro de lo posible, si la familia está receptiva podemos dar algunas orientaciones básicas.

Está claro que no está en nuestra mano resolver el caso. Tampoco la familia puede resolverlo por sí sola, aunque ciertamente juega un papel importante en él. El acoso escolar es un problema que tiene lugar entre iguales en diferentes contextos: dentro de la escuela, del equipo deportivo, del grupo de ocio, etc., y su solución pasa por la implicación de docentes, monitores y otros profesionales, así como del trabajo de mejora de la convivencia que se realiza con todo el grupo.

En este momento, y utilizando la información que hemos obtenido, debemos evaluar si nos encontramos ante uno de los siguientes tres casos:

**A)** La familia ha descubierto recientemente que su hijo/a sufre acoso escolar y todavía no ha actuado en ningún sentido.

**B)** La familia ya ha puesto el problema en conocimiento de la escuela y no observa resultados.

**C)** Casos de acoso reiterado, mal resueltos o en los cuales existe conflicto entre la familia y la escuela.

**D)** Otros casos:

→ Cuando el menor que está viviendo acoso nos lo comunica directamente.

→ El contacto que tenemos es con la familia del menor que ha agredido.

A continuación, nuestras recomendaciones para cada situación:

#### **A) CASOS DE DESCUBRIMIENTO RECIENTE NO COMUNICADOS A LA ESCUELA**

Serían aquellos en los cuales la familia ha descubierto recientemente la situación. El primer consejo en este caso pasará por sugerirles que se comuniquen inmediatamente con la persona responsable del grupo (tutor/a, monitor/a, etc...) y les expliquen el caso con un cierto detalle.

✓ **Podemos advertirles de que, dada la tendencia de los agresores a disimular y de las personas que lo**

**sufren o lo observan a silenciarlo, es posible que la persona responsable del grupo no conozca el problema, por lo que deben explicárselo todo con calma y desde el principio.**

Muchas veces, la entrevista con la persona responsable y su intervención posterior pueden ser suficientes para resolver el problema, y en este caso nuestra labor termina aquí. Sin embargo, en otras ocasiones el trabajo de los responsables del grupo no será suficiente y la situación de acoso continúa de algún modo. Entonces pasamos al nivel siguiente:

#### **B) CASOS DE ACOSO YA CONOCIDOS Y PUESTOS EN CONOCIMIENTO DE LOS RESPONSABLES DEL GRUPO**

En este caso, la familia ya ha contactado con la escuela o entidad donde ocurre y acude a nosotros porque dudan de que la actuación de ésta sea eficaz, porque su hijo/a continúa en la misma situación, o porque creen que la escuela no le da la suficiente importancia al tema. Aquí encontramos situaciones más complejas y menores que pueden estar presentando afectaciones serias.



**EN ESTE CASO, ADEMÁS DE ASEGURARNOS DE QUE, EFECTIVAMENTE, YA HAN PUESTO EN ANTECEDENTES AL RESPONSABLE DEL GRUPO ACERCA DE LA EXISTENCIA DEL PROBLEMA, PODEMOS ACONSEJAR:**

✓ **Concertar una reunión con la Dirección del centro para exponer su problema. Si el tutor o tutora no han podido resolverlo satisfactoriamente, es necesario acudir a instancias superiores.**

✓ **Llamar al teléfono del Gobierno para atención a víctimas de acoso escolar y sus familias 900 018 018 y exponer el caso.**

✓ **Pedir asesoramiento al teléfono de Atención a la Infancia del gobierno autonómico o de las autoridades educativas de la Comunidad.**

✓ **Dirigir a la familia a alguna asociación como por ejemplo NACE (No al acoso escolar) que sea especialista en acoso escolar para recibir asesoramiento específico.**

### C) CASOS DE ACOSO REITERADOS, CUANDO EXISTE ENFRENTAMIENTO FAMILIA-ESCUELA Y OTROS PROBLEMAS AÑADIDOS

Aquí encontraríamos los casos más complejos, por ejemplo, aquellos en los que el/la menor lleva sufriendo acoso durante años o en los que la escuela ha intentado ocultar la existencia de un caso de bullying mediante presiones o dejación de funciones. Aunque estas situaciones no son las más habituales, por desgracia son más frecuentes de lo que podríamos pensar.

En estos casos, es posible que sea poco útil aconsejarles que pidan ayuda a la Dirección del centro, con la cual seguramente ya han mantenido muchas reuniones, incluso discrepancias abiertas. Es necesario hacer una intervención profesionalizada, por ello podemos aconsejarles:



- ✓ **Llamar al teléfono del Gobierno para atención a víctimas de acoso escolar y sus familias 900 018 018 y exponer el caso. Podemos aclararles que se trata de un teléfono gratuito y confidencial que atiende todos los días de la semana.**
- ✓ **Pedir asesoramiento al teléfono de Atención a la Infancia del gobierno autonómico o a las autoridades educativas de la Comunidad.**
- ✓ **Dirigir a la familia a alguna asociación que preste apoyo y asesoramiento en casos de bullying y que cuente con nuestra confianza.**
- ✓ **Si aparecen hechos abiertamente delictivos (agresiones físicas, ciberacoso...) recomendar que se informe de ellos a las autoridades inmediatamente.**

### D) OTROS CASOS:

#### ✓ Cuando el menor que está viviendo acoso nos lo comunica directamente.

Estos casos son bastante minoritarios, pero pueden darse. Cuando suceda, debemos escuchar atentamente y dejar claro que, es muy valiente por atreverse a contarlo.

→ Manifestémosle nuestro apoyo y afecto. Lo necesita, muchísimo. Escuchémosle y transmitámosle seguridad.

Digámosle con claridad que tiene el derecho a ir tranquila/o a la escuela, a no recibir insultos ni agresiones. Y a recibir ayuda si esto pasa. Dejémosle bien claro que el problema no lo tiene quien lo vive, sino quien le acosa.

#### LO QUE NO HAY QUE HACER:

- ✗ Dudar de su versión, quitarle importancia, expresar incredulidad.
- ✗ Esquivar el problema o pedirles que lo resuelvan por sí mismos (con "consejos" del estilo: "si te vuelven a pegar, defiéndete y pelea"). Además de ser consejos muy dudosos, ni siquiera son factibles, ya que en este momento posiblemente han perdido la oportunidad y/o la capacidad de reaccionar.

Como ya hemos dicho anteriormente, en estos casos lo más importante es hacerles saber que lo importante es que lo sepan sus familias, ofrecer nuestra ayuda si desean hacerlo con nuestro acompañamiento, o , en el caso de que rechacen las dos opciones anteriores, saber que es nuestra responsabilidad directa hacerlo incluso sin la aprobación del /la menor, de manera que las familias tengan la información cuanto antes y asesorarlas, si es preciso, para que se pongan en contacto con el centro educativo y se tomen las medidas adecuadas.

#### ✓ Cuando el contacto que tenemos es con la familia del menor que ha agredido.

No es habitual que las familias de los agresores se pongan en contacto con nosotros. Sin embargo, puede ocurrir que tengan sospechas de que puede estar sucediendo. Si así ocurre, antes que nada, debemos alabar su sinceridad, y el hecho de que estén dispuestas a encarar el problema, ya que están dando un paso muy difícil para cualquier padre o madre.

Cuando esto ocurre, nos puede ser útil:

- Evitar cualquier tipo de culpabilización. Posiblemente están haciendo lo mejor que pueden y están desbordados por la situación.
- No condenar a su hijo/a, sino a sus acciones, dejando claro que sus actitudes se pueden reeducar.
- Pedirles, como en los casos anteriores, que se dirijan al personal del centro responsable del grupo (tutor/a), les cuenten el problema y cooperen con las soluciones que se les propongan.

## Afrontamiento y resolución de los casos de acoso escolar

En la mayor parte de las ocasiones nuestra intervención terminará una vez hayamos orientado a la familia. Los casos de acoso escolar tienen lugar principalmente dentro de los centros educativos y es allí donde deben ser resueltos, principalmente por parte de los profesionales de la educación.

No obstante, no está de más conocer los pasos que deben seguirse para la resolución satisfactoria de un problema de acoso entre iguales. En este apartado pretendemos transmitir las siguientes nociones:

- Los casos de acoso siempre pueden resolverse, por complicados que parezcan, si el centro educativo actúa de forma enérgica y eficaz.
- Las buenas intervenciones son complejas, se trabaja en equipo y se actúa de forma personalizada con los principales implicados en el problema. Esto pasa por intervenir con la o las personas que han agredido, la o las personas agredidas y, especialmente, con el grupo de personas que han colaborado o tolerado las agresiones.
- Las buenas intervenciones son duraderas: normalmente los problemas de acoso escolar no se resuelven con una única sesión sino con el trabajo constante a lo largo del curso.

Como ya hemos comentado, las situaciones de acoso entre iguales pueden reproducirse en ambientes deportivos o extraescolares en los cuales conviven infantes y adolescentes. Aunque las medidas que se comentarán a continuación están pensadas para entornos escolares también pueden emplearse en otros contextos.

### 5.2 MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y DE CONTENCIÓN

Son el primer paso, obligado y necesario, ante la agresión de un alumno/a a otro/a: Si ha existido alguna agresión abierta o infracción grave, es conveniente aplicar la sanción prevista en el reglamento del centro.

Es una forma de marcar los límites, de dejar claro a la persona que ha agredido – y al resto del grupo – que ciertas conductas no son aceptables: tolerancia cero ante las agresiones. En caso de agresiones físicas de una cierta gravedad puede ser aconsejable un período de separación física urgente del agresor, por ejemplo, con un cambio de espacio o una expulsión temporal.

Dicho esto, es importante no quedarse únicamente en este paso. Debe irse más allá y modificar la raíz del problema.

De forma general, se aconseja dirigir la motivación de la sanción a los comportamientos del agresor, no al agresor

personalmente (culpabilizarlo puede provocar actitudes de rechazo).

Se pueden obtener éxitos con sanciones no basadas en el castigo. Hablamos de aquéllas que contienen algún elemento educativo o restaurador, por ejemplo, realizar alguna tarea de tipo comunitario o de cuidado de alumnado de menor edad, etc. El cumplimiento de la sanción o la tarea impuesta puede ser utilizados, pues, en el marco de un trabajo más amplio de las actitudes y el comportamiento de la persona que haya agredido, que se describirá a continuación.

### 5.3 INTERVENCIÓN INDIVIDUAL SOBRE LA PERSONA QUE HA AGREDIDO

Es normal que nos volquemos en la atención a quien lo ha vivido, pero no podemos pasar por alto que el auténtico problema está en quienes agreden. Detrás de todas las situaciones de acoso escolar siempre hay personas identificables, que protagonizan o precipitan los incidentes.



**Una intervención focalizada en el problema pasará, en primer lugar, por detener las conductas de las y los agresores y, posteriormente, por modificar sus actitudes.**

En algunos casos, el alumno o alumna que haya agredido tendrá alguna problemática clara: por ejemplo, comportamiento agresivo e inadaptado, dificultades para relacionarse o resolver problemas, etc. Estas dificultades pueden trabajarse, por parte del personal docente o por parte de especialistas, si es necesario.

Sin embargo, en la mayoría de casos, las y los cabezillas de las agresiones no presentarán ningún déficit interpersonal o intelectual en especial. Es posible incluso que se trate de personas populares o socialmente hábiles. En este supuesto, nos dirigiremos preferentemente a cambiar su actitud y su comportamiento.

En tutorías individuales, es posible que surjan algunas dificultades relacionadas con el bajo nivel de reconocimiento del problema. Tengamos en cuenta que, en principio, no han vivido la situación ocurrida como algo doloroso, más bien es posible que se hayan divertido con las agresiones. La conciencia del daño causado suele ser muy baja, y es frecuente que aparezcan justificaciones (“no había para tanto”, “sólo eran bromas”, “es que ella nos provocaba”, etc.).

Además, en muchas personas que han utilizado la agresión subyace la creencia de que usar la agresividad para conseguir determinados fines no es solo positivo, sino que sería de débiles no hacerlo, o incluso que es una forma lícita de ver reconocido su poder.

En las sesiones individuales deben trabajarse estas actitudes y creencias: mediante la discusión, la reelaboración de sus ideas a partir de la reflexión, ejercicios de ponerse en el lugar de la persona agredida, etc.

Lo ideal es que el proceso de reflexión culmine en una petición de perdón ante el grupo-clase y en actividades de restauración del daño causado. Sin embargo, esto puede ser perjudicial si no parte del convencimiento interno y real de la persona implicada de que ha hecho algo que no debería haber hecho.



**Conciencia del daño causado > Arrepentimiento > Reparación del daño y petición de perdón, son los elementos básicos de la intervención dirigida a agresores**

Paralelamente, puede recurrirse a la propuesta y el aprendizaje de conductas alternativas al acoso en los momentos y lugares donde se han dado las agresiones. Los progresos pueden premiarse de forma verbal o con otras recompensas. En los casos de alumnado de mayor edad, será más importante aún buscar su colaboración en lugar de imponer nuestro criterio. Aun así, la aproximación a la persona agredida será distinta en función de los hechos, de las repeticiones que se hayan dado, de la predisposición al cambio, de sus características personales, del entorno en el que se mueva, entre otros factores.



**Conseguir la cooperación de las familias de las personas que hayan participado en las agresiones, es otra tarea importante. Los celos iniciales pueden ser superados desde una posición no culpabilizadora y una presentación positiva de las medidas a tomar, que en última instancia se encaminan a la mejora personal de sus hijos e hijas. Es conveniente hacer entender a los padres que no sólo nos preocupa la persona acosada, sino también su hija/o que, si no es corregido, puede instalarse en una conducta de maltrato que vaya perpetuando con otras personas a lo largo de su vida. La familia puede no ser culpable de la manera escogida para relacionarse de sus hijos e hijas, pero sí tienen responsabilidad sobre lo que suceda en el futuro.**

### 5.3 INTERVENCIÓN SOBRE EL GRUPO DE COMPAÑEROS/AS

Aquí tenemos varias opciones, que fundamentalmente se resumen en dos formas de aproximación: la directa y la indirecta:

**A)** Si han ocurrido incidentes graves, han sido de dominio público, o han dado lugar a una sanción, el caso de acoso escolar puede tratarse directamente en clase, explicando exactamente qué ha pasado, cuál ha sido el papel de cada uno en él y cómo se ha podido sentir la persona acosada.

**B)** En casos incipientes, más sutiles, de bullying relacional o social, sin agresiones abiertas denunciadas, puede realizarse una actividad en clase relacionada con el tema, basada por ejemplo en una obra de teatro, el visionado de una película, un vídeo o un texto, en el marco de alguna de las asignaturas. Posteriormente se pide al alumnado que realice un ejercicio sobre la misma respondiendo a varias preguntas; entre ellas, cómo se ha sentido la persona agredida o acosada, y si han identificado alguna situación parecida dentro de la clase. Es muy posible que las respuestas reflejen el problema de acoso que está teniendo lugar, y que en algunas de ellas aparezcan incluso detalles y nombres de las personas sobre las que se ejerce. Esta es una forma no directiva mediante la cual el grupo-clase empieza a tomar conciencia del problema y a modificar sus actitudes respecto al mismo.

Ambas actividades, el tratamiento en clase del problema concreto que ha tenido lugar, y la actividad de toma de contacto

y de concienciación sobre el problema, pueden ser paralelas.

Otros recursos útiles pueden ser:

→ Sesión general sobre acoso escolar, para aclarar la situación y deshacer falsas creencias: por ejemplo, que el acoso o bullying consiste únicamente en agresiones físicas, mientras que ridiculizar o marginar del grupo no forman parte de él. Será especialmente interesante trabajar aspectos como la empatía con las otras personas. Por ejemplo, viendo qué busca cada una de las personas implicadas y qué consecuencias tiene sobre cada una.

→ Sesiones dedicadas a temáticas concretas relacionadas con el caso ocurrido: por ejemplo, sobre cyberbullying, si ha existido acoso a través de las redes sociales. Sobre la discriminación por motivo de género o de orientación sexual, si es que han tenido algún papel en el señalamiento de la víctima, etc.

→ Sesiones dedicadas a la práctica de conductas concretas, planteando situaciones imaginarias, o recreándolas mediante juegos de rol. Por ejemplo: qué hacer si se recibe un mensaje (por cualquier vía de mensajería instantánea, como WhatsApp, Line, Spotbros, Telegram, WeChat u otra) animando a no hablar a un compañero, o a difundir una foto o un rumor, etc., y dónde y cómo pedir ayuda. Debe dejarse clara la importancia de no sumarse a ninguna agresión que puedan presenciar, ni de forma activa, ni permitiéndola con su aceptación pasiva. Lo cual incluye abstenerse de difundir rumores,

mensajes o fotografías ridiculizantes en las redes sociales.

- Dedicar tutorías a la temática de la violencia en el alumnado y los derechos individuales, la resolución de problemas o las habilidades sociales.
- Movilizar al grupo-clase de la persona que ha sido blanco del acoso en su apoyo, si ésta se ha visto aislada, si ha experimentado soledad, etc. Por ejemplo: a un alumno o alumna que ha tenido que ausentarse de la clase a causa de haber sufrido acoso, a partir del momento de reincorporarse, se pueden organizar encuentros más o menos formales de manera que se le brinde una recepción cálida, preparando previamente al grupo de clase para acogerla y darle la bienvenida, si se cuenta con la aceptación de todas las personas involucradas. Cabe destacar que esto no funcionará si no sale del propio grupo o de algunas de las personas del mismo.
- La intervención del/a tutor/a variará, como no puede ser de otro modo, en función de las circunstancias particulares de cada caso, las características del grupo, la edad y perfil del alumnado, etc.



**El objetivo del trabajo grupal es romper los pactos de silencio y las situaciones de maltrato normalizado, promoviendo un cambio en las actitudes y conductas del grupo ante la agresión, creando conciencia de daño y fomentando la empatía con la víctima.**



#### ALGUNOS ERRORES QUE HAY QUE EVITAR:

- ✓ **Basar la intervención en una única actividad. Por ejemplo, si el caso de bullying que nos ocupa tiene tintes homófobos, un “taller” aislado sobre la homofobia puede, paradójicamente, hacer más llamativa la situación de la víctima ante el grupo y confirmar su estatus de “problemática”.**
- ✓ **Evitar exponer al niño o el joven que han sufrido acoso delante del grupo de forma que -aunque sea inadvertidamente- estemos reforzando su rol de víctima dentro del mismo. Por ejemplo, es posible que la víctima no desee hablar en público para contar cómo se ha sentido.**
- ✓ **Se debe evitar focalizar en la víctima determinadas medidas como una posible vigilancia. Si un chico o chica que han sufrido bullying son cambiados de clase, o son objeto de una vigilancia conspicua en el patio, etc., podemos estar reforzando su imagen de “problemáticos” ante el resto del grupo de iguales.**

#### 5.5 INTERVENCIÓN CON LA PERSONA ACOSADA

Antes de entrar en aspectos más concretos, debemos tener claro que seguramente encontraremos a alguien que, lo verbalice o no, ha sufrido, y necesita apoyo y comprensión. Puede haber perdido su confianza básica en la escuela, o al menos una parte de ella, y debemos ayudarle a recuperarla.

Es muy posible que presente afectaciones de varios tipos, algunas más leves y otras más serias. Entre las leves podemos mencionar: nerviosismo o distracciones en clase, actitud poco comunicativa y apática. En los casos más graves, habrán aparecido síntomas ansiosos o depresivos. Por lo tanto, durante un tiempo al menos es aconsejable tener paciencia y comprensión si comete más errores, distracciones, o si su comportamiento es menos colaborador que de costumbre. El diálogo y la confianza son muy importantes, así como contar con una persona adulta de referencia dentro del centro que consiga ganarse su confianza para que sienta que en momentos de problemas puede acudir a ella y que puede hablarle sin sentirse juzgado/a.

También es frecuente que se haya asumido el maltrato como parte de la normalidad esperable en una clase. Muchos alumnos y alumnas llegan a culpabilizarse por lo sucedido. Su autoconcepto y autoestima, por otra parte, pueden haber caído a niveles muy bajos.

Por lo tanto, algunas líneas de actuación pueden consistir en:

**A)** Ayudarle a reinterpretar la situación que ha vivido, dejando claro que no es aceptable que nadie reciba agresiones sean del tipo que sean, y que ninguna característica personal las justifica, en ningún caso.

**B)** Mostrarle que cuenta con el apoyo de todo el centro (cuerpo docente y alumnado), ya que no se trata de un tema opinable, sino de convivencia y comunidad.

**C)** Movilizar a las y los compañeros/as más cercanos y/o con mayor capacidad de empatía y sensibilidad, creando una red de apoyo. Hacer que se sienta acompañado de personas fiables y amistosas. Apoyarnos en el alumnado más prosocial y con capacidad de influencia, y asignarles la tarea de acompañar y prestar atención a lo que suceda en relación al compañero/a.

**D)** Proponerle tareas interesantes y/o que le concedan algún protagonismo. Planificar con él o con ella posibles estudios futuros o actividades que le resulten agradables.

**E)** Trabajar conductas y actitudes que puede adoptar ante una posible agresión, como modo de prevención de recaídas en el problema: analizar cuál fue su respuesta, si la hubo, y cuál sería una forma de reaccionar que marcara una diferencia en el caso de que

volviera a ocurrir algo similar, tener en cuenta quién o quiénes son sus apoyos inmediatos, etc.

**F)** Preguntar cuál o cuáles son las acciones o momentos en los que se siente más vulnerable y tratar de encontrar soluciones de apoyo para minimizarlas, incluyendo sus propias respuestas y los apoyos disponibles.



**Sobre este último aspecto, las instrucciones deben ser concretas, realistas y coherentes con el entorno. Por ejemplo, decirle “que se defienda” o que “pida ayuda” sin indicar exactamente qué debe hacer, y contando con sus posibilidades personales reales para hacerlo, no le resultará útil y puede generar mayor frustración y sensación de indefensión.**

**Del mismo modo, no podemos pedirle que des- tape posibles agresiones si no sabe cómo o dónde hacerlo, o si el procedimiento le supone ponerse en una situación incómoda ante sus compañeros/as de clase.**

Es importante un contacto frecuente con su familia para tranquilizar a los progenitores, y también para recabar información de primera mano sobre la evolución positiva de sus hijos e hijas.

## 5.6 COORDINACIÓN A NIVEL DE COMUNIDAD EDUCATIVA

Un caso de acoso escolar en el centro posiblemente va más allá de la clase, y tiene lugar en espacios comunes como patios, comedores, biblioteca, vestuarios... o en la calle. Es interesante pues que el equipo educativo del centro, incluyendo monitores de comedor, conserjería, secretaría, etc., esté al corriente de lo sucedido.

Si existe el riesgo de que se reproduzca un incidente, o si la persona acosada necesita algún tipo de ayuda, es importante que las principales personas a cargo de los distintos espacios de la escuela estén al corriente de la situación y cuenten con algunas instrucciones sobre cómo deben actuar.



### ¿QUÉ ES EL PROTOCOLO DE ACOSO?

**Posiblemente has oído hablar de él. El protocolo de acoso es un plan bastante sencillo que se activa en los centros educativos cuando se sospecha de la existencia de un caso de acoso escolar. Incluye: una investigación de los hechos, medidas de actuación y evaluación de los resultados. El mismo plan designa a las personas responsables de llevar a cabo las distintas tareas y los objetivos que se desean conseguir.**

## 5.7 INTERVENCIÓN ESPECÍFICA PARA CASOS DE CIBERACOSO

En bastantes casos de acoso escolar entre alumnado de Secundaria y últimos cursos de Primaria, encontraremos muestras de ciberacoso o acoso virtual a través de las redes sociales y con el uso de tecnologías. Usualmente se trata de rumores, amenazas, mensajes insultantes, fotografías ridiculizantes, o consignas para excluir de los grupos a una persona en concreto. Estos contenidos agresivos pueden difundirse a través de correos electrónicos o de los canales de comunicación más habituales (Mensajería instantánea, Redes sociales, Instagram, Facebook) aunque en otras ocasiones tienen lugar a través de aplicaciones o chats instantáneos menos conocidos.

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

Por lo general, estos mensajes responden a dos situaciones muy distintas: en algunas ocasiones, las agresiones serán llevadas a cabo por personas lejanas o desconocidas, y sus mensajes pueden consistir

en sexting, grooming u otras conductas delictivas a través de las redes sociales. La intervención, en estos casos, parte preferentemente de la propia familia y pasa por denunciar los hechos y tomar medidas de seguridad. La intervención de la escuela es mínima o nula.

En el segundo caso, el más frecuente y que trataremos directamente, el ciberacoso involucra al centro escolar y se da entre alumnos que ya se conocen en persona.



**La intervención básica en un caso de ciberacoso pasa por la comunicación de los hechos a la policía, incluyendo capturas de pantalla y, si es posible, los móviles o tabletas donde se han recibido los mensajes. Una breve investigación puede ser suficiente para determinar desde qué aparatos se han enviado los mensajes inapropiados**

La intervención ante situaciones de ciberacoso no será muy distinta de la que hemos detallado hasta ahora, e incluirá:

**G)** Medidas urgentes de detención y reparación de los hechos: retirada de los mensajes, cierre de los perfiles falsos, etc.

**H)** Advertencia a las personas acosadoras y puesta en conocimiento de los hechos a sus familias.

**I)** Restricción, control y reeducación en el uso responsable de las nuevas tecnologías. La colaboración de las familias, en este caso, es fundamental.

**J)** Educación de todo el grupo de iguales en el uso responsable de las tecnologías.

**K)** Es importante concienciar a todas las personas de la importancia de mantener precauciones básicas, especialmente en referencia a fotografías, datos personales, etc.

**L)** Dar a conocer que difundir fotografías o mensajes inapropiados es hacerse cómplice; no hay diversión en ello, y sí daño y riesgo.

**M)** Puede ser muy interesante trabajar con todas las familias del centro, y con el alumnado en su conjunto, no solo en cuanto a la prevención en el uso de las redes sociales, sino en cuanto a la pertinencia de hacerlo, ayudando a las familias a establecer unas pautas.

Existen materiales diversos que pueden ayudar en esta tarea, y se pueden reforzar con charlas de personas expertas o campañas específicas.

## 6 Recomendaciones finales

A continuación, algunos consejos que pueden ser útiles en situaciones muy diversas:

→ **Garantizar la confidencialidad.** Es posible que accedamos a datos íntimos de familias y menores que deben ser cuidadosamente preservados.

→ **Recomendar a las familias el uso del correo electrónico:** para concertar citas con la escuela, notificar incidentes, etc. Con ello conseguimos que queden evidencias escritas de las gestiones realizadas por la familia que les pueden ser útiles más adelante.

→ **Es desaconsejable que la familia intente resolver el problema por sus propios medios:** por ejemplo, dirigirse personalmente al padre o la madre de quienes agreden para arreglar las cosas entre adultos no suele dar buenos resultados.

→ **Acopiar evidencias documentales de cualquier tipo:** notas con insultos, capturas de pantalla, fotografías, informes de pediatras u otros profesionales que evidencien síntomas de acoso, etc.

→ **Recomendar a padres y madres de menores acosados que redacten una lista o “cronología de hechos” por escrito,** enumerando los distintos hechos sucedidos de forma breve pero precisa, indicando la fecha de cada incidente, así como el lugar donde sucedió y quién estuvo implicado. Dicha lista les puede ser útil tanto para explicar mejor el problema como para posteriores trámites destinados a solicitar protección.

→ **Notificar a la policía o las autoridades cualquier acción que sea claramente delictiva:** por ejemplo, si ha habido agresiones físicas de consideración, robos, amenazas por escrito, correos electrónicos con insultos o fotografías humillantes, etc. Aportando, cuando sea posible, evidencias como partes médicos, capturas de pantalla de correos, redes sociales o WhatsApp amenazadores, etc.

→ **Prestar atención al cyberbullying** (acoso a distancia a través de las redes sociales e Internet). Es un problema creciente y preocupante, pero podemos enfrentarnos a él con cierta facilidad porque deja rastros en los aparatos. Cualquier mensaje que vulnere el derecho a la intimidad o que contenga amenazas o insultos graves debe ser comunicado a las autoridades.

→ **Formarnos en materia de acoso escolar,** buscar información sobre este problema y sensibilizar a nuestros equipos de trabajo son formas de estar preparados para actuar mejor ante esta problemática.

→ **Ser conscientes de que se trata de una etapa difícil,** pero que, igual que tuvo un inicio, tendrá un fin. Y las personas implicadas tienen la capacidad de resolver la situación, si comprenden las consecuencias de lo que está sucediendo.





### CUADRO-RESUMEN RETO

#### REUNIR INFORMACIÓN

- Datos personales
- Inicio y duración del acoso
- Detalle de las agresiones
- Estado y afectaciones de quien lo vive
- Soluciones intentadas y su resultado

#### EVALUAR

- ¿Es un caso de acoso?
- ¿Cuál es la gravedad?
- ¿Qué soluciones se han intentado?

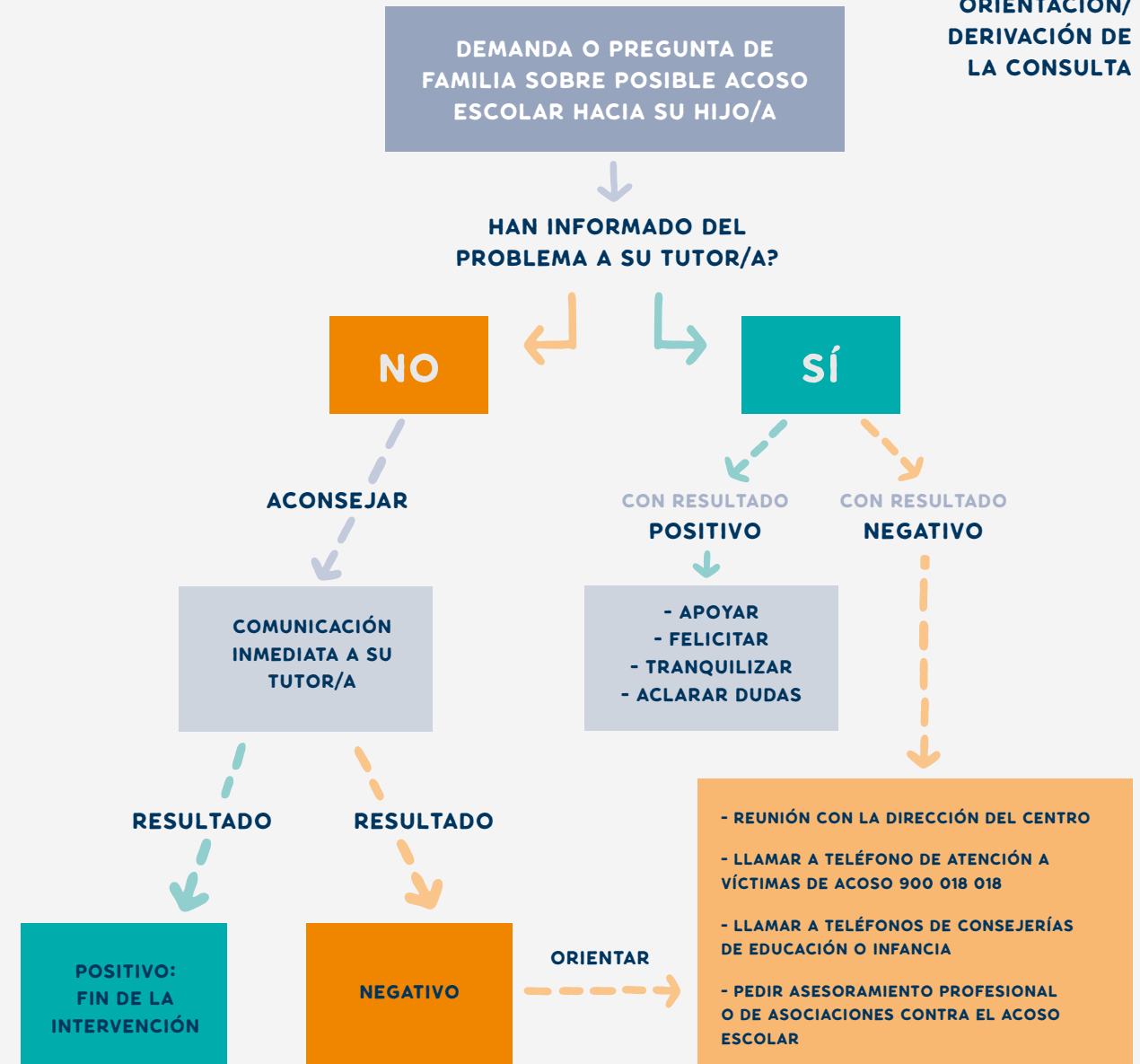
#### TRANQUILIZAR

- Manifestar apoyo y comprensión

#### ORIENTAR

- aconsejar o derivar el caso, dependiendo de las soluciones intentadas y del estado actual del problema

### CUADRO RESUMEN DE LA ACCIÓN DE ORIENTACIÓN/ DERIVACIÓN DE LA CONSULTA



- ✓ Promueve un clima cálido: manifiesta actitudes de interés, comprensión, proximidad. Expresa preocupación sincera, aceptando la versión que te cuentan sin juzgar o cuestionar.
- ✓ Acepta al interlocutor tal como es, evitando posibles prejuicios. En alguna ocasión puede resultarnos difícil (por ejemplo, si atendemos a personas irritadas o nerviosas, o que utilizan expresiones desagradables). En estos casos, puede resultarnos útil pensar: ¿cómo me sentiría yo si estuviera en su lugar?
- ✓ Habla modulando la voz, con velocidad moderada, transmitiendo tranquilidad.
- ✓ Cuida la comunicación no verbal: mirada y postura corporal dirigida a la persona que atendemos. No olvides asentir con la cabeza de vez en cuando.
- ✓ Si hablas por teléfono, interpón "sí", "ajá" o expresiones parecidas que indiquen seguimiento...
- ✓ Facilita que el interlocutor hable planteando preguntas abiertas seguidas de silencios.
- ✓ Evita interrumpir. Si la conversación se dispersa podemos reconducirla con suavidad al tema principal mediante alguna pregunta bien dirigida.
- ✓ Plantea preguntas generales que inviten al interlocutor a expresarse: "¿Cómo se encuentra tu hija actualmente?", "¿Cómo defines su relación con las compañeras de clase?"
- ✓ Destaca aspectos emocionales de la conversación que te parezcan relevantes como: "Os noto muy preocupados", "Creo que no os habéis sentido comprendidos", "Intuyo que desconfiáis de la solución que os proponen", "Está claro que tu hijo sufre mucha ansiedad", etc.
- ✓ Clarifica y concreta: "¿A qué te refieres concretamente con que tu hija/o no está a gusto en la escuela?", "¿En qué día/mes ocurrió el incidente?", "¿La persona que le agrede es de su misma clase?"
- ✓ Pide ejemplos: "Cuéntame alguno de los últimos incidentes"
- ✓ Reformula lo que escuchas con tus propias palabras y compártelo con tu interlocutor: "Si no he entendido mal, me dices que ya habéis hablado con la persona responsable del grupo varias veces y seguís con la impresión de que desde la escuela no están haciendo lo suficiente, ¿no es así?"
- ✓ No te olvides de los aspectos positivos: "¿Qué personas

- se han puesto de vuestro lado?", "¿Qué medidas ves que han funcionado?", "¿Con qué maestra tienes más confianza?"
- ✓ Facilita la toma de decisiones llevando la conversación a este tema con preguntas generales: "¿Qué tenéis pensado hacer ahora?", "¿Cómo tenéis previsto actuar?", "¿Qué soluciones queréis intentar?"
- ✓ Debate los pros y los contras de cada posible línea de actuación, y los resultados que, desde un punto de vista realista, podemos obtener con cada una de ellas.
- ✓ En el momento de dar orientaciones, es mejor sugerir e invitar, y siempre dejar que sea el interlocutor quien tome sus propias decisiones. Por ejemplo: "Quizá estaría bien concertar una cita con el tutor de tu hija/o para que conozca lo que ocurre, ¿qué te parece?", "¿Has pensado si deberías acudir a un especialista?", "¿Qué opciones te has planteado para solucionar la situación?" "¿Por qué no se lo cuentas a algún familiar o amigo de confianza?", etc.
- ✓ Termina la conversación con un breve resumen de lo que habéis hablado subrayando las principales conclusiones alcanzadas y las acciones que vemos más factibles.
- ✓ Haz un seguimiento: a veces, los casos de acoso escolar son de solución lenta y difícil. No está de más ofrecerse para seguir comentando las novedades. Por ejemplo: "Si quieres, después de la entrevista con la Dirección del centro, puedes llamarnos y comentar qué tal ha ido..."
- ✓ No olvides finalizar la conversación con unas palabras de ánimo o refuerzo positivo.



**ERRORES QUE HAY QUE EVITAR:**

- ✓ **Interrumpir al interlocutor.**
- ✓ **Imponer nuestro punto de vista.**
- ✓ **Expresiones tipo “no es para tanto”, “quizás sois vosotros”.**
- ✓ **Ofrecer soluciones sin haber escuchado antes.**
- ✓ **Criticar, poner en duda, juzgar sus actos.**
- ✓ **Dedicarse a buscar culpables de la situación.**
- ✓ **Obligar a actuar o tomar medidas de forma forzada. Aunque personalmente nos parezca que dichas medidas son necesarias, a veces las decisiones requieren una cierta “maduración”. Si nuestros interlocutores están indecisos, es mejor volver a hablar del tema más adelante.**
- ✓ **Plantear muchas preguntas con respuestas de “sí o no”.**
- ✓ **Plantear preguntas basadas en ¿por qué...? ya que ponen al interlocutor a la defensiva.**
- ✓ **Sacar conclusiones precipitadas basadas en el parecido con otros casos: cada caso es único y complejo, y muchos aspectos relevantes aflorarán a medida que la conversación fluya y profundicemos en la situación, de forma que es posible que nuestra impresión inicial sea muy poco representativa de lo que finalmente vamos a encontrarnos.**

---

**CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA  
DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
FÍSICA Y ORGÁNICA (COCEMFE)**

C/ Luis Cabrera, 63  
28002 Madrid  
+34 917 443 600  
empleo@cocemfe.es  
www.cocemfe.es

Servicio gratuito.  
Con la colaboración de:

