

# GUÍA

PARA ACTUAR EN CASO DE



# ACOSO ESCOLAR



escuelas  católicas

Diseño: J.J.P.  
Depósito legal: M-25809-2017  
Imprime: DIN Impresores  
© FERE-CECA  
Con el patrocinio de SM

*Guía elaborada por un equipo de trabajo de Escuelas Católicas compuesto por Sara Alonso-Alegre Fernández de Valderrama, Eva Díaz Fernández, Elia M<sup>a</sup> Écija Serrano, M<sup>a</sup> Dolores García García y Mercedes Méndez Siliuto, con la colaboración de José M<sup>a</sup> Alvira Duplá, Irene Arrimadas Gómez, Luis Centeno Caballero, Victoria Moya Segura y Javier Poveda González.*

## Presentación

En la labor educativa de los colegios no hay habitualmente sobresaltos ni acontecimientos de especial relieve. Pero la cotidianidad de la vida escolar no significa rutina tediosa: hay en ella suficientes alicientes como para que resulte estimulante para todos (directores, educadores, alumnos). En realidad, si lo miramos bien, no hay dos días iguales a lo largo de un curso. Cada uno tiene algo de especial, aunque la distribución de tiempos y espacios siga a diario un esquema parecido. Y a la cotidianidad va asociada la serenidad. La actividad de cada día requiere un clima sereno de normalidad y de confianza mutua.

Sin embargo la vida colegial tiene también momentos especiales, esos que se recordarán de forma especial a lo largo de la vida y que forman parte del itinerario vital de las personas. A todos nos gustaría que esos momentos fueran asociados a experiencias alegres, gratificantes. Pero hay ocasiones en que no es así. Una escuela pasa también a veces por circunstancias no deseadas, duras y difíciles, que en mayor o menor medida alejan a toda la comunidad educativa de la normalidad y la dejan como a la intemperie. En muchos casos, además, suelen ir acompañadas de una repercusión mediática poco agradable. Son momentos de crisis que, por sorpresivos y extraños a la normalidad, pueden dejar a los responsables del centro sin saber en un primer momento cómo reaccionar. Nadie, ningún centro, puede estar seguro de que no le vayan a suceder.

Una crisis representa, a la vez, una adversidad y una oportunidad. La podemos ver como una desgracia que nadie desea y que hay que asumir; pero también como una posibilidad para extraer de ella consecuencias positivas. Puede ser la oportunidad para clarificar algunas situaciones, ayudar a los que están sufriendo, conocer mejor a las personas, reforzar la unidad de la comunidad educativa, tomar medidas adecuadas para evitar situaciones parecidas en el futuro, plantear nuevas estrategias educativas.

Y también aquí podemos aprender todos de las buenas prácticas de otros: sobre cómo reaccionar en los primeros momentos y más a largo plazo, cuando se restablezca la normalidad; sobre el modo de comunicarnos con los miembros de la comunidad educativa y con el público externo; especialmente, sobre cómo prevenir ciertos comportamientos o situaciones. En definitiva, sobre cómo mejorar nuestra práctica educativa.

Esta Guía que ahora presentamos tiene, precisamente, esa finalidad: acompañar a los responsables de un centro educativo a reaccionar adecuadamente cuando se presenta una situación de acoso a un alumno o a un grupo de ellos y, sobre todo, ayudarles a crear un clima colegial que aleje el riesgo de que se produzcan situaciones parecidas. Desde Escuelas Católicas queremos unirnos a todas las voces que rechazan por inadmisibles este tipo de conductas entre sus alumnos. Lo hemos hecho siempre, pero en estos momentos nos parece imprescindible afrontar estas situaciones de una manera integral, contemplando todas sus facetas. Por eso, se aborda aquí la cuestión desde los campos pedagógico y pastoral, desde la perspectiva legal y jurídica, así como desde el ámbito de la comunicación.

Es nuestra intención seguir colaborando con todos los centros educativos —en primer lugar con los nuestros, pero también con todos los demás— a que sepan afrontar y prevenir situaciones de crisis de cualquier tipo. Por eso, esta Guía no es sino el comienzo de una serie que pretende abordar cada una de ellas, para formar a todas las personas involucradas en las disposiciones que permitan evitarlas y que la tarea colegial se desarrolle en un clima sereno de convivencia saludable.

***José María Alvira Duplá***  
***Secretario General de Escuelas Católicas***

## Índice

|        |  |    |
|--------|--|----|
|        | Introducción .....   | 8  |
| 1.     | Algunas aclaraciones previas .....   | 11 |
| 1.1.   | <b>Acoso escolar</b> .....   | 12 |
| 1.2.   | <b>Discriminación</b> .....  | 12 |
| 1.3.   | <b>Acoso escolar en redes (ciberacoso o cyberbullying)</b> .....                 | 13 |
| 2.     | Detección, indicadores y criterios a considerar .....                            | 17 |
| 2.1.   | <b>Mitos o tópicos</b> .....   | 19 |
| 2.2.   | <b>Ley del silencio</b> .....  | 21 |
| 2.3.   | <b>Indicadores</b> .....   | 22 |
| 2.3.1. | Indicadores en las supuestas víctimas .....                                      | 22 |
| 2.3.2. | Indicadores en el entorno del centro .....                                       | 24 |
| 2.3.3. | Indicadores para identificar a alumnos potencialmente agresores .....            | 25 |
| 2.4.   | <b>Tipos de violencia</b> .....  | 27 |
| 2.5.   | <b>Tres criterios para considerar un comportamiento como acoso escolar</b> ..... | 28 |
| 3.     | Cómo diagnosticar un posible caso de acoso escolar .....                         | 31 |
| 3.1.   | <b>Detección y comunicación</b> .....  | 35 |
| 3.2.   | <b>Recogida de información y análisis de la situación</b> .....                  | 35 |
| 3.3.   | <b>Informe</b> .....   | 38 |
| 3.4.   | <b>Valoración de la gravedad, alcance e intervención</b> .....                   | 39 |
| 4.     | Protocolo de actuación en caso de confirmación de acoso escolar .....            | 43 |
| 4.1.   | <b>Medidas pedagógicas y pastorales</b> .....                                    | 44 |
| 4.1.1. | Tutorías individualizadas y acompañamiento al menor agredido .....               | 44 |
| 4.1.2. | Tutorías individuales y acompañamiento al agresor o agresores .....              | 46 |
| 4.1.3. | Sesiones educativas con el grupo-aula completo .....                             | 48 |
| 4.1.4. | Encuentros con las familias .....  | 53 |
| 4.1.5. | Otras estrategias a corto y medio plazo a tener en cuenta en el centro .....     | 54 |
| 4.2.   | <b>Medidas jurídicas</b> .....   | 55 |

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| 4.2.1.      | Con relación a los alumnos implicados .....                                 | 55  |
| 4.2.2.      | Otros aspectos a considerar .....   | 57  |
| <b>4.3.</b> | <b>Medidas para la comunicación</b> .....                                   | 61  |
| 4.3.1.      | Agilidad, transparencia y veracidad .....                                   | 62  |
| 4.3.2.      | Valoración del alcance de la crisis .....                                   | 63  |
| 4.3.3.      | Detección de los públicos afectados .....                                   | 64  |
| 4.3.4.      | Mensajes que hay que transmitir .....                                       | 65  |
| <b>5.</b>   | <b>Medidas concretas en caso de acoso escolar en redes sociales</b> .....   | 69  |
| <b>5.1.</b> | <b>Medidas pedagógicas y pastorales</b> .....                               | 73  |
| <b>5.2.</b> | <b>Medidas jurídicas</b> .....  | 76  |
| <b>5.3.</b> | <b>Medidas para la comunicación</b> .....                                   | 76  |
| <b>6.</b>   | <b>Seguimiento y evaluación</b> .....                                       | 79  |
| <b>6.1.</b> | <b>Ámbito pedagógico y pastoral</b> .....                                   | 80  |
| <b>6.2.</b> | <b>Ámbito jurídico</b> .....  | 83  |
| <b>6.3.</b> | <b>Gestión de la comunicación en la "postcrisis"</b> .....                  | 84  |
| <b>7.</b>   | <b>Prevención</b> .....   | 87  |
| <b>7.1.</b> | <b>Medidas pedagógicas y pastorales</b> .....                               | 89  |
| 7.1.1.      | Planes vertebradores en una cultura de convivencia .....                    | 89  |
| 7.1.2.      | Ámbitos y acciones clave comunes .....                                      | 92  |
| <b>7.2.</b> | <b>Prevención jurídica</b> .....  | 101 |
| 7.2.1.      | Información sobre consecuencias jurídicas de determinadas actuaciones ..... | 101 |
| 7.2.2.      | Código de buena conducta o buenas prácticas .....                           | 103 |
| <b>7.3.</b> | <b>Plan de Comunicación de Crisis</b> .....                                 | 104 |
| <b>7.4.</b> | <b>Prevención en redes sociales</b> .....                                   | 106 |
| <b>8.</b>   | <b>Bibliografía y enlaces de interés</b> .....                              | 109 |
| <b>9.</b>   | <b>Anexos</b> .....   | 117 |

## Introducción

En los centros educativos, reflejo de lo que ocurre en el resto de la sociedad, viven casos de violencia en distintas vertientes y con distintos grados. Aprender a afrontarlos y resolverlos exige de todos los implicados en las tareas educativas una integración de la cultura del encuentro, la acogida, el diálogo, la convivencia y la paz en el aula. Todos estos valores están en la base de la enseñanza evangélica y urge inculcarlos en nuestros alumnos para que sean capaces de ser constructores de una sociedad pacífica.

Decía el papa Francisco en la entrega del Premio Carlomagno en mayo de 2016:

*La paz será duradera en la medida en que armemos a nuestros hijos con las armas del diálogo, les enseñemos la buena batalla del encuentro y la negociación. De esta manera podremos dejarles en herencia una cultura que sepa delinear estrategias no de muerte, sino de vida, no de exclusión, sino de integración. Esta cultura de diálogo, que debería ser incluida en todos los programas escolares como un eje transversal de las disciplinas, ayudará a inculcar a las nuevas generaciones un modo diferente de resolver los conflictos al que les estamos acostumbrando. Hoy urge crear 'coaliciones', no solo militares o económicas, sino culturales, educativas, filosóficas, religiosas.*

Creemos fundamental favorecer esa cultura del diálogo y de la acogida de la que habla el Papa. Para ello es importante contar no solo con un proyecto de educación en valores, sino también con planes efectivos de prevención, detección e intervención ante fenómenos como el acoso escolar.



Aunque los casos de violencia son un problema grave dentro del ámbito escolar, tanto por su aumento como por la dificultad que presenta su detección y erradicación y por sus consecuencias, no son lo habitual en un centro educativo. El acoso escolar es de gran actualidad y en muchas ocasiones trasciende las paredes del aula, pero no debemos crear una alarma social innecesaria. Tenemos que ser conscientes de que no todos los problemas de convivencia que se viven en un centro pueden considerarse acoso escolar, como veremos en las siguientes páginas. Esto no significa que no haya que actuar; por supuesto, siempre hay que rechazar cualquier forma de maltrato, especialmente en nuestros centros, donde se promueve una cultura del cuidado y de la atención al otro y se debe prestar una atención especial a estas situaciones. De ahí la justificación de esta Guía, que pretende favorecer el compromiso de los centros en la



prevención y erradicación del acoso, y ofrecer pautas de actuación ante cualquier posible episodio de estas características.

Las administraciones públicas autonómicas y otras muchas entidades, por su parte, han vuelto sus miradas a los centros educativos, promulgando una serie de normas y proporcionando orientaciones para mejorar el clima de convivencia en los mismos, especialmente en todo lo relacionado con el acoso escolar. Con esta Guía queremos ir más allá y recoger en un solo documento las actuaciones concretas que un centro tiene que acometer, paralelamente, en los ámbitos pedagógico, pastoral, jurídico y de comunicación cuando se encuentre ante un caso de esta naturaleza. No se trata de un "recetario", sino de una propuesta novedosa en cuanto que pretende prevenir, avanzar y dar respuestas contundentes, planificadas y comprometidas ante el acoso escolar en estos cuatro ámbitos de forma integral. La intención es que sea trabajada (no solo leída en el momento de la crisis) por parte de los centros con carácter previo al conflicto. Concretar lo dispuesto en esta Guía le corresponde a la Titularidad de cada centro, teniendo en cuenta la realidad social, estructura, organización, proyecto educativo y carácter propio del mismo. Por ello, nos parece importante que se lea detenidamente, se subraye, se señalen las partes que más interesen, se comente y se comparta con el equipo directivo y con el resto de miembros de la comunidad educativa. En definitiva, que partiendo de esta Guía general cada centro "haga la suya".

Empezaremos por definir qué entendemos por acoso escolar, ciberacoso u otras formas de violencia, para posteriormente identificar correctamente cada una de estas situaciones que pueden constituir una crisis y ofrecer a los titulares de centros y educadores<sup>1</sup> los mecanismos necesarios para resolverlas satisfactoriamente.

---

<sup>1</sup> Hablamos de educadores para referirnos a todas las personas que intervienen en algún momento en la atención de los menores a lo largo del horario general del centro: docentes, monitores de extraescolares, auxiliares de conversación, voluntarios, catequistas, PAS que atiende el comedor y recreos, etc.

**#01**

ALGUNAS ACLARACIONES

PREVIAS

# #01

## Algunas aclaraciones previas

### 1.1. ACOSO ESCOLAR

Entendemos por acoso escolar o *bullying* la conducta de persecución física o psicológica que realizan uno o varios alumnos contra otros, ante la indiferencia o complicidad de los compañeros. Los sujetos intervinientes son, por tanto, los agresores, los acosados y los alumnos observadores.

Algunas de estas posibles conductas serían: actos contra la integridad física de un compañero, causar daños o pérdidas de sus bienes, excluirle de las conversaciones, ignorarle, rechazar su participación en actividades, señalarle el primero cuando ha habido algún problema, etiquetarle o ponerle motes, tratarle de forma incívica, hacerle chantajes o burlas, propiciar rumores, mentiras o ridiculizaciones, manifestar gestualmente desprecio hacia él, imitarle, coaccionarle, intimidarle...

Un alumno se convierte en víctima de acoso escolar cuando, desde una situación de desequilibrio de poder, está expuesto, de forma reiterada y a lo largo de un tiempo, a acciones negativas intencionadas, llevadas a cabo por otro u otros alumnos.

Hay que distinguir entre acoso escolar y violencia escolar. En este último caso, dos o más alumnos discuten o pelean, de manera abierta, con carácter puntual y no tiene por qué haber desequilibrio de poder.

### 1.2. DISCRIMINACIÓN

Discriminar es separar, diferenciar o excluir a alguna persona, o tratarla como un ser inferior, o privarla de derechos, por ciertas características físicas, por sus ideas,

por su religión, por su cultura, por su orientación sexual, por su posición económica u otros motivos. Este menosprecio hacia el considerado “diferente” afecta a su dignidad humana y lo expone a maltratos y abusos.

Esta forma de violencia se puede producir en las instalaciones escolares o en espacios relacionados con lo escolar, como pueden ser los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares, así como en las redes sociales.

En ocasiones, los incidentes discriminatorios graves pueden llegar a constituir un “delito de odio”, tipificado como tal en el Código Penal y que es necesario denunciar. Se consideran delitos de odio todos los actos cometidos contra grupos o contra personas por su pertenencia a un colectivo, motivados por la animadversión o intolerancia hacia un rasgo característico y percibido como “diferente” en ese grupo de personas, es decir, los cometidos por motivos racistas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias, etnia o nacionalidad, sexo, orientación sexual o identidad de género, enfermedad, discapacidad, situación de pobreza, exclusión social o cualquier otro factor similar.

### 1.3. ACOSO ESCOLAR EN REDES (CIBERACOSO O CIBERBULLYING)

Un fenómeno de gran relevancia por su frecuencia cada vez mayor, la gravedad de sus consecuencias y las dificultades que presenta para su prevención y abordaje. En puridad, el término ciberacoso no hace referencia a una conducta diferente, sino al medio utilizado para realizar el acoso (a través del ordenador, móvil, redes sociales, correo electrónico, etc.).

Hemos de tener en cuenta que igualmente se produce agresión psicológica, de forma intencionada y continua (no es un hecho puntual), y ejercida por uno o más individuos,



revelando cierta jerarquía de poder. Suele estar ligada a situaciones de acoso en la vida real, y tanto víctima como agresor comparten espacios físicos. Las formas en las que tiene lugar suelen ser a través de correos electrónicos o mensajes, fotos en redes sociales con comentarios desagradables, suplantación de identidad, etc.

Por ello, e independientemente de que se manifieste o no en el contexto escolar, la comunidad educativa debe conocer cuál es la mejor forma de detectarlo, afrontarlo y erradicarlo, para poder contribuir al desarrollo óptimo del alumnado. En este sentido, hay que estar atentos a lo que ocurre en los blogs, foros, web, tablón de anuncios del colegio, correos electrónicos, etc.

Además, como veremos, ética y legalmente los centros no pueden eximirse de la responsabilidad que tienen en estas graves situaciones que afectan a sus alumnos en las redes sociales.

Hay algunas conductas particulares vinculadas al ciberacoso que se comparten a través de Internet o se suben a redes sociales que tenemos que tener presentes. A menudo los anglicismos no nos ayudan a identificar a qué hacen referencia exactamente. Vamos a verlo:

- ☺ **Sexting:** consiste en el envío de contenidos de tipo sexual (principalmente fotografías o vídeos) producidos generalmente por el propio remitente, a otras personas por medio de teléfonos móviles.
- ☺ **Happyslapping:** podría traducirse como “bofetada feliz”. Se trata de la grabación a través del móvil de abusos como tortas o empujones a compañeros de colegio. Es una práctica cada vez más común que, en principio, al ser aleatoria, no constituye un caso de acoso sin embargo hay que estar atentos porque podría derivar en ello.

La mayoría de los decretos de convivencia autonómicos ya tipifican como faltas disciplinarias muy graves la grabación, publicidad o difusión, a través de cualquier medio o soporte, de agresiones o humillaciones cometidas. A veces es posible que estos abusos sean más fuertes e impliquen agresiones físicas importantes como puñetazos o palizas.

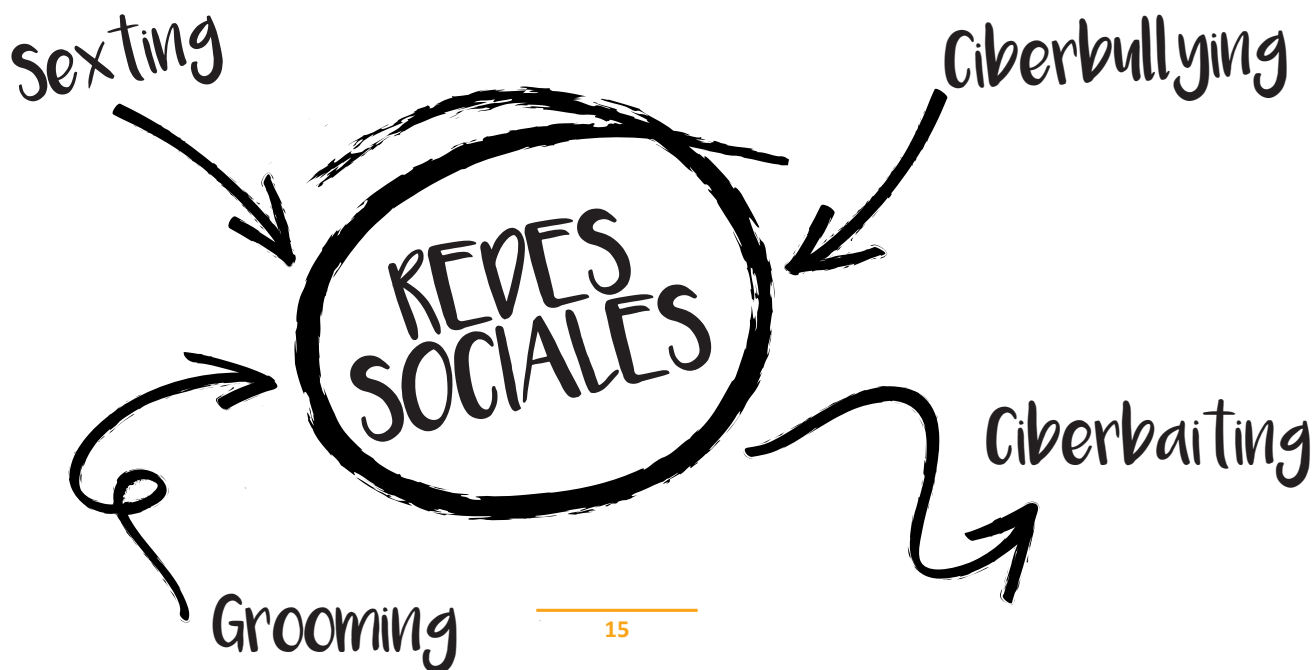
Asimismo, y aunque no se trata de acoso entre iguales, hay que saber que existen conductas en redes sociales en las que pueden estar implicados alumnos o personal del centro, como son el *ciberbaiting* o el *grooming*, que también debemos conocer para poder actuar con la mayor rapidez posible.

- ☉ **El cyberbaiting:** consiste en burlarse en redes sociales de algún defecto o característica física del profesor o provocarle hasta que pierda el control, para luego grabar esas reacciones en vídeo, subirlas a la red y humillarles. Es decir, es similar al *ciberbullying* pero en lugar de ser otro menor el acosado, lo es el profesor.
- ☉ **El grooming:** se trata de un tipo de problema relativo a la seguridad de los menores en Internet, consistente en acciones deliberadas por parte de un adulto encaminadas a establecer lazos de amistad con un niño en Internet, con el objetivo de obtener una satisfacción sexual mediante imágenes eróticas o pornográficas del menor, o incluso como preparación para un encuentro sexual.

En esta Guía trataremos específicamente el acoso escolar entendido como se acaba de describir y haremos mención especial al ciberacoso o *ciberbullying*.

La discriminación, en la medida en que sea intencionada y reiterada de un alumno contra otro cuando uno de los implicados está en una situación de debilidad sería un acoso escolar discriminatorio y se trataría como tal siguiendo las medidas que proponemos en esta Guía.

Los casos que no entren en estas consideraciones deberán tratarse conforme a los planes de convivencia de cada centro.



# RECUERDA

1

NO ES LO MISMO ACOSO ESCOLAR QUE DISCRIMINACIÓN

## ACOSO ESCOLAR

Cualquier forma de maltrato físico o psicológico de uno o varios alumnos contra otros, ante la indiferencia o complicidad de los compañeros, y siempre que exista desequilibrio de poder, reiteración a lo largo del tiempo e intencionalidad.

## DISCRIMINACIÓN

Práctica que consiste en diferenciar, excluir o tratar a otro alumno como un ser inferior por características físicas, ideas, religión, cultura, orientación sexual... ¡Ojo!, estate atento para que incidentes discriminatorios no deriven en un "delito de odio".

NO TE OLVIDES DE LAS REDES SOCIALES

El acoso escolar también existe en la red (ciberacoso o *ciberbullying*), y los centros tienen una responsabilidad, ética y legal, si sus alumnos están afectados.

Conocer lo que es el *sexting*, el *happyslapping*, el *ciberbaiting* o el *grooming*, te ayudará a identificar, afrontar y erradicar estas conductas.

2



#02

DETECCIÓN, INDICADORES Y  
CRITERIOS A CONSIDERAR

# #02

## Detección, indicadores y criterios a considerar

Estar alerta y detectar cuanto antes cualquier acto de violencia, discriminación o conflicto de convivencia es una necesidad en los centros educativos. Especialmente el profesorado, pero también el resto de la comunidad educativa, tiene que estar atento y promover el compromiso de todos para lograr un ambiente seguro y saludable para el crecimiento de la persona, libre de violencia y discriminación. Es fundamental también que los alumnos observadores entiendan que cualquier forma de violencia o discriminación constituye un problema serio, así como que existan canales de orientación y denuncia.

Los responsables del centro deben prestar atención a los indicios o evidencias de acoso, *ciberbullying*, violencia puntual, actos de discriminación o incidentes motivados por el odio, siendo conscientes de que, independientemente del diagnóstico final, hay un malestar en el alumno o persona que denuncia, que necesita ser acompañado.

### 2.1. MITOS O TÓPICOS

El centro debe ser consciente de algunos prejuicios o tópicos que existen al abordar estos problemas y que pueden impedir un correcto diagnóstico. Algunos de esos mitos son los siguientes:

☉ **“Siempre ha existido y no ha pasado nada”. “Estas cosas fortalecen el carácter”**

Si creemos que el insulto, las amenazas, el menosprecio, las humillaciones los empujones o los golpes son normales en el mundo de los niños, es muy probable que no haya intervenciones por parte del mundo adulto.

# STOP



### ☺ “Son bromas, cosas de chicos”

En el juego puede haber bromas de vez en cuando, pero no continuamente o con el objetivo de dañar y hacer que el otro se sienta mal. Si además el daño se produce en aquellos que se consideran más débiles o sobre los que puede haber prejuicios en torno al sexo, etnia, religión, clase social o apariencia física, hemos de ser conscientes del sufrimiento que causa.

### ☺ “Se lo estaba buscando, se lo merecía”

Es peligroso creer que las personas son merecedoras de cualquier acto de violencia psicológica o física; se trataría de un “error de atribución” (“algo habrá hecho”). Desde el momento en que un niño se siente agredido a través de un mote, insulto, golpe, etc. merece nuestra atención.

### ☺ “Solo los niños, y no las niñas, son acosadores”

En realidad, la variable del sexo no influye a la hora de actuar como agresor.

### ☺ “En nuestra escuela no hay acoso”, “Lo mejor es ocultar lo que ocurre para no dañar la imagen del centro”

Estar ciegos, tener miedo a comunicar o hacerlo de forma reactiva es la peor forma de afrontar estas situaciones.

### ☺ “Las víctimas son personas débiles”

Cualquier persona puede ser víctima de una situación de violencia o discriminación, por motivos variados, como un rasgo físico, la pertenencia a otra cultura, una forma diferente de pensar, ser estudioso, llevar gafas...

### ☺ “Cuando hay una pelea más vale no meterse”

Ante situaciones de violencia no existen posturas neutrales.

### ☺ “Solo la persona acosada necesita ayuda”

Las víctimas necesitan atención específica, pero también los agresores.

### ☺ “No tengo tiempo de hacer caso a todos los rumores”

Debemos encontrar el equilibrio entre considerar acoso cualquier situación y hacer dejación de nuestra responsabilidad por no dar importancia a lo que en realidad la tiene.

### ☺ “Los niños siempre dicen la verdad”

Nunca hay que ignorar las afirmaciones de los niños o adolescentes, tampoco dar por sentada la veracidad o exactitud de sus palabras. Los niños en ocasiones confunden realidad y fantasía; y los más mayores muchas veces no son plenamente conscientes de la trascendencia de sus palabras.

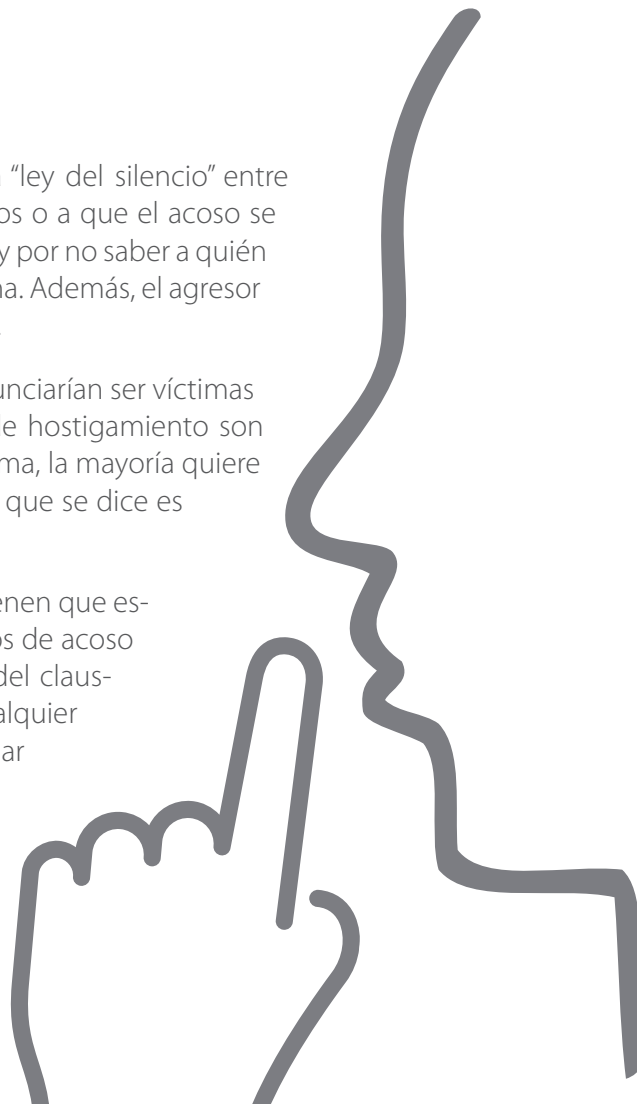
Estas y otras expresiones son ideas de partida que pueden impedir actuar de manera adecuada y, sobre todo, a tiempo.

## 2.2. LEY DEL SILENCIO

En torno a estas situaciones existe, además, una “ley del silencio” entre los alumnos por miedo a ser tachados de chivatos o a que el acoso se acreciente; por la confusión y la falta de confianza y por no saber a quién contar lo que sucede; o por vergüenza de la víctima. Además, el agresor suele buscar ese silencio cómplice de los testigos.

Se sabe que más de la mitad de los niños no denunciarían ser víctimas de acoso y que solo una minoría de los casos de hostigamiento son denunciados. Incluso cuando surge la voz de alarma, la mayoría quiere demostrar que no está ocurriendo nada o que lo que se dice es falso.

Por todo ello, los profesionales de la enseñanza tienen que estar atentos y detectar de manera discreta los casos de acoso o discriminación lo antes posible; las reuniones del claustro pueden ser de gran ayuda para comunicar cualquier indicio. Es importante también tratar de cambiar en los alumnos esa visión de “chivatos” para in-



culcarles la idea de que denunciar este tipo de situaciones es de "valientes". Hay programas específicos de convivencia (como "alumnos ayudantes", "tutorías entre iguales", o "mediación escolar") que modifican esta concepción y ayudan a inculcar una cultura de diálogo entre los alumnos, de forma que ven como algo normal contar lo que ocurre y buscar soluciones.

### 2.3. INDICADORES

Hay tres herramientas básicas con las que se pueden detectar problemas de acoso escolar:

La **observación**, como medio principal para captar información, representa un primer filtro para detectar las señales iniciales. La comunidad educativa ha de estar atenta, proteger a los menores y no normalizar la violencia, sea verbal, física, social o psicológica. Aunque frecuentemente estas actuaciones tienen lugar en espacios "ocultos" a la vista de los educadores (aseos, vestuarios, cambios de clase, fuera del centro escolar, ciberespacio...), estos deben estar atentos a cualquier indicio, para no ser los últimos en detectar este tipo de situaciones.

La **pregunta**, es decir, interesarse por los alumnos. Es un segundo filtro que desestimará o subrayará la importancia de los signos observados.

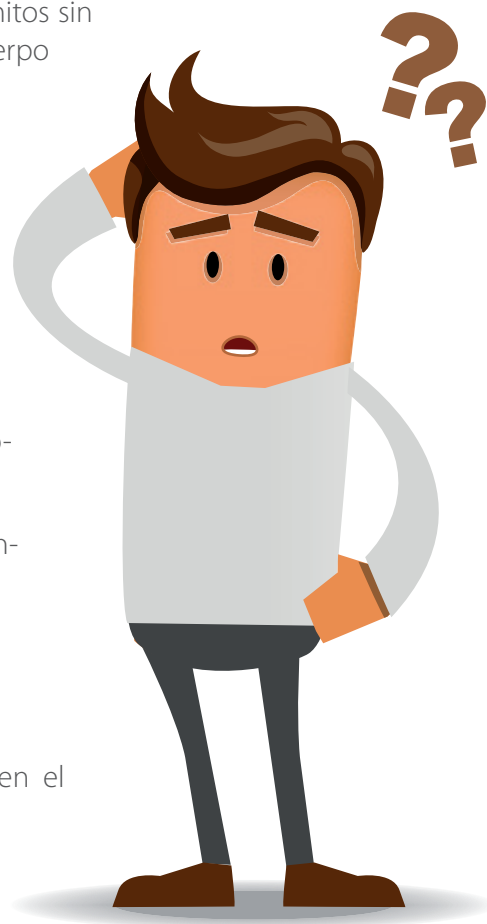
La **escucha**, sin juzgar, a los alumnos. Esta escucha no es solo "oral", sino también emocional, donde se registran las emociones de los menores y se exploran las situaciones en las que se producen.

#### 2.3.1. INDICADORES EN LAS SUPUESTAS VÍCTIMAS

Estos indicadores pueden ser de corte físico, psicológico, emocional, de rendimiento y de vida social escolar:

- ☉ **Ansiedad:** sudoración, tartamudeo, dolor de cabeza, molestias abdominales o dolencias inespecíficas.

- ☑ **Hostilidad/Irritabilidad:** expresiones de rabia, ira y enfado hacia otros o hacia sí mismo, o incumplimiento de normas.
- ☑ **Violencia:** conductas de agresión a los compañeros, profesores o a sí mismos.
- ☑ **Angustia:** sensación de miedo sin objeto concreto, que se expresa a través de inhibiciones.
- ☑ **Tristeza:** oscila entre el llanto y la indiferencia.
- ☑ **Bloqueo:** pérdida de confianza y autoestima, lo que puede llevar a no ser capaz de relacionarse con normalidad con los otros.
- ☑ **Cambios físicos:** dolores de cabeza, mareos, vómitos sin motivos aparentes, moratones o heridas en el cuerpo o en el rostro, etc.
- ☑ **No participación en las actividades del aula:** el alumno se muestra nervioso o intimidado, o bien cuando participa se oyen risas o burlas.
- ☑ **Retraimiento y aislamiento del grupo de iguales:** salir solo de clase (el último o el primero), preferir trabajar solo y no relacionarse con los compañeros, ser excluido de conversaciones o ignorado.
- ☑ **Desconcentración:** descenso de la atención y concentración en las tareas y el aula.
- ☑ **Reducción** del rendimiento académico.
- ☑ **Emociones** o comportamientos no habituales.
- ☑ **Desinterés:** escaso interés por lo que sucede en el mundo exterior.



- ☺ **Absentismo:** resistencia a la ir a la escuela, no acudir o llegar tarde.
- ☺ **Aislamiento:** no desear seguir participando en determinadas actividades o servicios escolares sin motivo justificado.
- ☺ **Pérdida o deterioro** habitual de material escolar o de algunas prendas de ropa con las que acude al centro.
- ☺ **En redes sociales:** oculta lo que está haciendo en el ordenador si nos acercamos; recibe llamadas o mensajes de texto al móvil que le ponen nervioso; tiene cambios bruscos de humor al mirar el móvil, correo electrónico, chats, redes, etc.; no explica nada de lo que hace mientras usa Internet; se asusta fácilmente si le decimos que tiene mensajes; se le excluye de redes sociales compartidas por todos los miembros del aula...

Es conveniente no desestimar cualquier muestra o signo de comportamiento, puntual o continuado, que contenga estos aspectos. Suelen ser síntomas habituales detrás de los que se esconde la mayoría de los malestares que padecen niños y adolescentes.

Por norma general, las señales puntuales suelen ser algo más intensas que las mantenidas en el tiempo. Estas son más sutiles y los alumnos muestran una mayor resistencia a verbalizar sus preocupaciones. Cualquiera de las dos son conductas a tener en cuenta.

### 2.3.2. INDICADORES EN EL ENTORNO DEL CENTRO<sup>2</sup>

- ☺ Grafitis y/o pintadas en las instalaciones del centro (mesas, baños, muros, patio...) con contenidos explícitos (racistas, xenófobos...).
- ☺ Resultados de encuestas, tipo sociograma, que se pueden hacer en el centro sobre clima y convivencia, y que pongan de manifiesto que hay parte del alumnado que ha sido víctima, testigo o participante de conductas violentas, de acoso u hostigamiento.

---

<sup>2</sup> AAVV. Manual de apoyo para la prevención y detección del racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia en las aulas. Madrid: Observatorio español del racismo y la xenofobia. 2015.





- ☑ Incidentes en el entorno de la escuela.
- ☑ Publicidad dentro del centro o en los alrededores de eventos, conciertos, etc. que propagan un discurso del odio.
- ☑ Evidencias en soporte electrónico que reproduzcan palabras, sonidos o imágenes que puedan ser consideradas pruebas de una posible situación de acoso o ciberacoso.

### 2.3.3. INDICADORES PARA IDENTIFICAR A ALUMNOS POTENCIALMENTE AGRESORES

- ☑ Estética radical y elementos en la indumentaria que simbolizan odio hacia determinadas minorías.
- ☑ Comportamientos agresivos con su familia.
- ☑ Prácticas de crianza inadecuadas, autoritarias o negligentes.

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

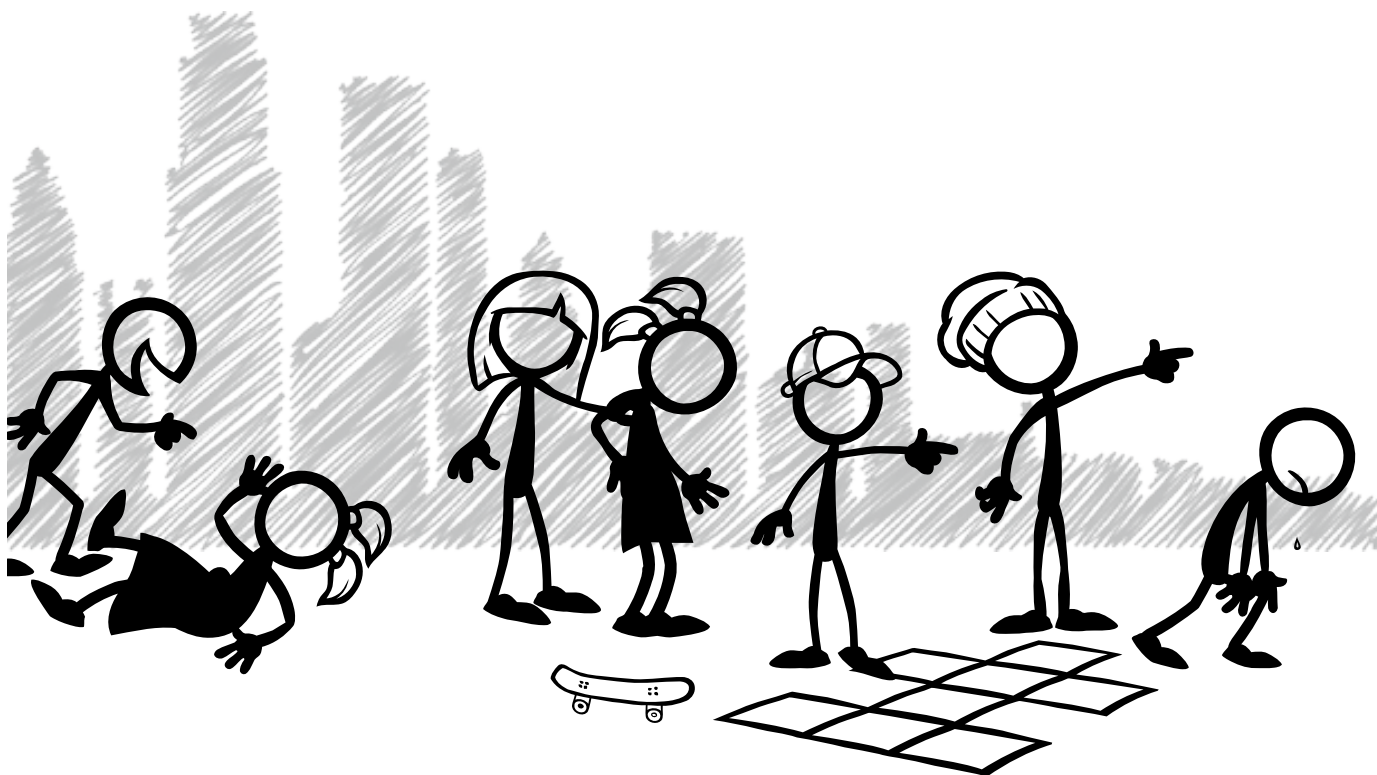
- ✔ Maltrato intrafamiliar.
- ✔ Ausencia de empatía. No percibe el dolor ajeno.
- ✔ Falta de respeto a los derechos de los demás.
- ✔ Episodios de agresiones o insultos a otros compañeros (pone motes que aluden al origen étnico, cultural, discapacidad, etc.).
- ✔ Historial delictivo o pertenencia a organizaciones radicales racistas y xenóforas (a veces la policía alerta a los centros de la situación).
- ✔ Egocentrismo y actitud dominante.
- ✔ Impaciencia, impulsividad.
- ✔ Insatisfacción, enfados frecuentes.
- ✔ Falta de motivación, fracaso escolar.
- ✔ Consumo de alcohol y drogas.



### 2.4. TIPOS DE VIOLENCIA

A la hora de detectar situaciones de acoso o discriminación conviene saber que en toda conducta acosadora o discriminatoria se ejerce algún tipo de violencia.

- ☉ **Violencia o maltrato verbal:** el vehículo del hostigamiento y acoso que manifiestan desprecio o desconsideración por la dignidad del niño es la palabra (motes, chantajes, burlas, rumores, mentiras, ridiculizaciones, manifestación gestual del desprecio, imitación burlesca...). Puede tener lugar también a través de las nuevas tecnologías (memes, etc.).
- ☉ **Violencia física:** actos contra la integridad física del niño (o de su familia, como por ejemplo, hacia un hermano que también está en el centro) que provocan daños o enfermedades al menor (puñetazos, collejas, pinchazos, codazos, pa-



tadas, golpes con objetos, presiones para obligarle a ingerir algo en mal estado o inadecuado para su salud, etc.). También estarían incluidos los daños o pérdidas de los bienes del menor (extravío o deterioro continuado de su material escolar, ropa, comida, etc.).

- ☉ **Violencia social:** utilización de las emociones, la afectividad y la comunicación para generar “bloqueo social” (situación de aislamiento social en la que se produce una marginación impuesta al impedirle o sabotear su participación en las actividades grupales). El agresor busca hacer llorar a la víctima para presentarlo como una persona débil, indefensa o llorica. Se desencadena un fenómeno de estigmatización secundaria conocido como “mecanismo de chivo expiatorio”. Otra conducta dentro de este grupo es la “manipulación social”: el agresor pretende con su comportamiento el rechazo de los demás hacia la víctima. Para ello presenta una imagen negativa y distorsionada de la misma, de forma que los demás compañeros se sumen involuntariamente al grupo del agresor al considerar que la víctima “merece” esa situación.
- ☉ **Violencia psicológica:** genera miedo e inseguridad constante; la víctima siente incapacidad para defenderse. Se incluye aquí la “coacción” (obligar a la víctima a realizar acciones contra su voluntad) y la “intimidación” (amilanar, amedrentar o apocar a la víctima, induciendo al miedo ante las amenazas recibidas).

### 2.5. TRES CRITERIOS PARA CONSIDERAR UN COMPORTAMIENTO COMO ACOSO ESCOLAR

Para poder considerar un comportamiento como acoso escolar se han de cumplir tres criterios simultáneamente:

- ☉ **Desequilibrio de poder.** En el proceso de acoso las relaciones interpersonales que se crean no parten del plano de la igualdad, sino de un desequilibrio

en el que una de las partes se sitúa en un plano de debilidad que le impide hacer frente a los abusos a los que es sometido. La posición de dominio del agresor, su fortaleza, puede ser real o simplemente percibida subjetivamente por la víctima. Hay una relación de poder en la que, de algún modo, el grupo puede apoyar a aquellos que están ejerciendo el acoso con su tolerancia, su participación —ocasional o no—, su complicidad, pasividad o ignorancia. La desigualdad puede ser física (fuerza, edad, etc.), social (popularidad del agresor), psicológica (miedo, inseguridad, sentimiento de inferioridad...) o numérica (el líder cuenta con el apoyo de otros en el ejercicio de la violencia).

- ☺ **Intencionalidad y conciencia.** Las agresiones tienen el propósito de hacer daño, y este puede tener diferentes grados y formas. Cuando las agresiones se dirigen hacia el grupo o clase en general podríamos estar ante un alumno con posibles trastornos de conducta (muestra impulsividad, baja tolerancia a la frustración, conductas desafiantes, falta de empatía, etc.).
- ☺ **Cronicidad y sistematicidad.** Es necesario que estos comportamientos sean reiterados en el tiempo, de modo que en la víctima se genera la expectativa cierta de futuros abusos (tiene miedo de ir al colegio y piensa que aprovechan la mínima ocasión para hostigarle).

El incumplimiento de uno de los tres criterios anteriormente descritos para considerar acoso escolar una determinada situación nos situaría ante otro tipo de conflicto que necesita de una gestión diferente dentro de nuestro Plan de Convivencia, así como de actuaciones globales en el centro, entendiendo que podemos estar ante un caso de discriminación u otro tipo de violencia. Si se tiene noticia de comportamientos discriminatorios o violentos en sus inicios habrá que actuar de forma preventiva para evitar que se llegue al acoso escolar.

El acoso escolar puede ir unido a un tipo de violencia o discriminación en particular (sexual, racial, de género, etc.). Esto es importante de cara a una fase posterior de actuación dentro de los programas o sesiones educativas que decidan realizar.

# RECUERDA



## MITOS, TÓPICOS Y LEY DEL SILENCIO

- Encuentra el equilibrio entre considerar acoso cualquier situación, y hacer dejación de tu responsabilidad por caer en mitos, prejuicios o tópicos.
- Trata de cambiar esa visión de alumnos "chivatos" por la idea de que denunciar es de "valientes". Rompe con la ley del silencio, existen programas que te pueden ayudar.

## INDICADORES

Hay tres herramientas básicas para detectar problemas de acoso:

- Observación: estate atento a indicadores o signos en las supuestas víctimas, en el entorno del centro o en alumnos potencialmente agresores.
- Pregunta: interésate siempre por cómo se sienten tus alumnos.
- Escucha, sin juzgar.

## TIPOS DE VIOLENCIA

En toda conducta acosadora se ejerce algún tipo de violencia: verbal, física, social o psicológica, ¡tenlo en cuenta!

## CRITERIOS PARA CONSIDERAR UN COMPORTAMIENTO COMO ACOSO ESCOLAR

- Desequilibrio de poder entre víctima y agresor
- Intención de hacer daño
- Duración en el tiempo

Ojo: estos tres criterios tienen que cumplirse simultáneamente, de lo contrario nos situaríamos ante otro tipo de conflicto, NO ante un caso de acoso escolar.

**#03**

**CÓMO DIAGNOSTICAR  
UN POSIBLE CASO DE  
ACOSO ESCOLAR**

# #03

## Cómo diagnosticar un posible caso de acoso escolar

Si el centro detecta indicios o recibe un aviso (por parte de la familia, del propio menor, de algún compañero, del buzón anónimo...) acerca de una posible situación de acoso, discriminación u otro tipo de violencia, debe mostrar una actitud acogedora y analizar por los medios ordinarios –observación de las personas afectadas, diario de clase, diálogo con alumnos y otros posibles testigos– esta situación.

Desde la óptica de un centro con ideario católico una de las actitudes características debe ser la acogida y el cuidado de las personas. La acogida supone escucha activa, legitimación de la preocupación de las partes, confianza, respeto, paciencia, empatía y profesionalidad; implica también dejar constancia por escrito.

Una intervención rápida y efectiva que implique a diversos miembros de la comunidad escolar (alumnos, familias, docentes y PAS) puede evitar un agravamiento de la situación de forma que el clima de convivencia en el centro educativo retorne a la normalidad a la mayor brevedad posible.

Aunque cualquier miembro de la comunidad educativa puede colaborar en este momento inicial, tutores, equipo de orientación y profesores de los afectados están en una situación privilegiada para detectar cambios en el menor.





Los colegios que cuentan con programas específicos suelen tener grupos de apoyo para detectar conflictos y dar la voz de alarma con resultados muy positivos.

Para valorar la consistencia de la primera comunicación/denuncia que recibamos es fundamental contextualizar la información desde ese primer momento, es decir, saber qué hechos concretos o síntomas significativos son los que se consideran contrarios a las normas de convivencia, quién los habría realizado y quiénes habrían sido testigos, dónde y cuándo habrían ocurrido y si existe algún motivo o explicación para lo sucedido. (Ver Anexo 01: "Comunicación de indicios de acoso escolar").

Una medida eficaz para detectar indicios razonables de una situación de conflicto escolar relevante es que todos los profesores vayan registrando por escrito cada día en un "diario de convivencia" los hechos que alteren el buen clima de convivencia.

Es aconsejable también que exista a disposición de los alumnos un modelo de comunicación anónima para que el miedo a la represalia no impida comunicar un posible caso de acoso escolar. Debe ser accesible, conocido por los alumnos y que garantice el anonimato.

Si los indicios o denuncia no son relevantes no sería necesario iniciar ningún procedimiento, aunque siempre es aconsejable hacer un seguimiento del problema. Es posible también que, una vez analizados los hechos, lleguemos a la conclusión de que estos no pueden ser calificados como acoso escolar pero sí como otro tipo de falta disciplinaria ante la que, por supuesto, se deberán adoptar las medidas restauradoras y correctoras correspondientes, tanto si han sido fortuitos como si han sido voluntarios.

En cambio, si se concluye que puede haber un caso real de acoso, se debe actuar con agilidad y rapidez siguiendo unas pautas claras previstas en el protocolo de actuación o intervención ante conflictos de convivencia que debe decidir cada centro.

Dicho protocolo no es otra cosa que el conjunto de medidas, recogidas por escrito, que permitan detectar, diagnosticar, frenar y paliar la situación de conflicto. Para elaborarlo se pueden seguir las pautas y modelos proporcionados por las

administraciones educativas, así como el que proponemos a continuación. En cualquier caso dicho protocolo se debe adaptar a la realidad del centro. Deberá concretar las personas responsables y los plazos para llevar a cabo cada uno de los pasos de ese protocolo, de forma que no haya demoras ni dudas sobre su aplicación. (Ver Anexo 02: “Sugerencias para concretar el protocolo ante posibles casos de acoso escolar”).

En este capítulo y en el siguiente, te expondremos las pautas que constituyen el Protocolo de Actuación que propone Escuelas Católicas. Ten en cuenta que para acreditar que has seguido el Protocolo necesario en estos casos se requiere la cumplimentación de los Anexos 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9 y 10 que encontrarás al final de esta Guía.



# comunicación

### 3.1. DETECCIÓN Y COMUNICACIÓN

Las personas que hayan observado indicios consistentes o hayan recibido una denuncia razonable de acoso escolar se lo comunicarán al director del centro por vía directa o indirecta (a través del tutor, jefe de estudios/coordinador de etapa o director pedagógico...), en el plazo y forma que determine cada centro.

La recomendación es que esta comunicación no se demore más de 24 horas, que se haga por escrito con acuse de recibo e incluya, lo más detalladamente posible, lo observado o comunicado hasta ese momento y que hemos considerado el indicio de un conflicto escolar grave.

Tras esta primera comunicación, la dirección convocará una reunión urgente con el orientador y el tutor o tutores (su papel es fundamental, según establece la normativa educativa y el Reglamento de Régimen Interno) para evaluar los hechos, así como con la Comisión de Convivencia<sup>3</sup> si la hubiese; nombrará un responsable que recabe información (instructor); y adoptará las medidas urgentes necesarias si la gravedad de la situación así lo requiere. En paralelo, se deberá empezar a trabajar la comunicación, por lo que la persona o personas responsables tendrán que estar informadas de la situación.

Cada centro, además, deberá revisar el protocolo de su comunidad autónoma para determinar en qué momento debe informar a la Inspección Educativa.

### 3.2. RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

La persona nombrada para recabar la información necesaria para esclarecer los hechos (instructor), será la encargada de comunicarse con todos los sujetos implicados. Puede tratarse del director o de la persona en quien este delegue,

---

<sup>3</sup> La Comisión de Convivencia escolar es un órgano de mediación y tratamiento de conflictos que los centros pueden constituir. Tiene las siguientes características (Torrego, J.C., 2006): es un referente democrático de la autoridad en el centro; es un órgano colegiado que actúa por delegación del Consejo Escolar; es un equipo que promueve la mediación; y es el encargado de la planificación, gestión y evaluación de la mejora de la convivencia escolar.



preferiblemente el tutor, orientador o un profesor que goce de la confianza del alumno.

Es conveniente que tanto el equipo docente, como el Departamento de Orientación y la Comisión de Convivencia si la hubiera, estén informados del nombramiento del instructor y de todo el proceso, de forma que puedan manifestar si conocen alguna circunstancia que pueda ser relevante para la investigación, bien en entrevistas o a través de los informes que les sean solicitados y, posteriormente, colaborar en la aplicación de las medidas adoptadas por la dirección.

En este sentido queremos precisar que aunque desde el punto de vista pedagógico lo ideal sería que las entrevistas con la supuesta víctima, el supuesto agresor y el resto de alumnos implicados se hicieran sin presencia de los padres para que fueran más espontáneas y con una mayor confianza, jurídicamente es necesario informar a los mismos e invitarles a asistir.

Si finalmente se confirmara que existe un caso de acoso escolar, las actuaciones realizadas podrían unirse al expediente disciplinario correspondiente para evitar una doble instrucción (averiguación de los hechos). Si no se citó a los padres de los alumnos implicados (directa o indirectamente), se podría alegar un defecto de forma, por lo que aconsejamos que desde el primer momento cuando se cite a menores de edad, se cite también a sus padres o representantes legales, para que puedan estar presentes si lo creen conveniente. Eso sí, no deberán intervenir en la entrevista del menor, sino en todo caso en un momento posterior si quieren añadir algún otro dato o valoración.

Estas citaciones se deben hacer conforme al modelo establecido para ello (Ver Anexo 03: "Modelo de citación de alumnos implicados"). Se realizarán a través de algún medio que permita dejar constancia fehaciente de que se ha realizado (plataforma educativa con confirmación de su recepción o lectura, personalmente con "recibí", por correo certificado con acuse de recibo, burofax, etc.), en la que se indicará el lugar, hora y día de la reunión, así como el motivo por el que han sido citados.

Dicho esto, es importante diseñar previamente las preguntas que se vayan a realizar (no improvisar) y que irán orientadas a determinar los hechos, el autor o autores de los mismos, dónde y cuándo ocurrieron, con qué frecuencia, cómo percibieron los hechos, quién ha sido testigo, si el suceso está motivado por otros hechos anteriores... Nunca coaccionar, anticipar valoraciones, ni someter a las personas a un interrogatorio que pueda dificultar una gestión pacífica. (Ver Anexo 04: "Registro de las entrevistas realizadas").

Antes de las reuniones/entrevistas que se realicen para recabar información y atender educativamente a las diferentes partes afectadas o implicadas habrá de existir una preparación previa por parte de la persona encargada, tanto en lo que se refiere a los contenidos como a la forma. (Ver el Anexo 05: "Orientaciones para las entrevistas").

Es aconsejable también solicitar el apoyo técnico del Departamento de Orientación con el objetivo de que facilite pautas de actuación, fundamentalmente en aquellas acciones que tengan una mayor relación con el trato directo con el alumnado.



### 3.3. INFORME

Una vez realizadas todas las entrevistas oportunas habrá que hacer un resumen de las mismas con objeto de clarificar la situación. Este resumen informativo incluirá el tipo de maltrato, su periodicidad (puntual o repetido), las personas consultadas, los lugares en que se ha producido (aula sin profesor, aula con profesor, patio, pasillo, aseos, comedor, gimnasio/vestuario, iglesia, salida, autobús, fuera del centro, otros), el comportamiento habitual de la víctima ante las agresiones y el comportamiento habitual de los agresores. (Ver Anexo 06: "Resumen informativo").

Con el informe aportado deberá convocarse nuevamente una reunión en la que se encuentren presentes el equipo directivo, el orientador del centro, el tutor del alumno y, en caso de que haya recaído su nombramiento en una persona distinta, el responsable de la tramitación del protocolo (instructor).

El objetivo de esta reunión es establecer un diagnóstico definitivo a la vista de la información obtenida, y concluir si los hechos acaecidos son realmente constitutivos de acoso o si se hubiera producido cualquier otra de las faltas disciplinarias previstas en el Decreto de Convivencia y en los Reglamentos de Régimen Interno del centro. (Ver Anexo 07: "Acta de reunión para la toma de decisiones").

Si no se confirma la existencia de acoso puede ser un momento oportuno para revisar las medidas de prevención y sensibilización que de forma ordinaria deben llevarse a cabo en los centros educativos, para lo que puede ayudar el capítulo 7 de la presente Guía.

Si ha habido comunicación previa a la familia de la sospecha de acoso, deberá comunicársele que no se confirma tal sospecha y, si fuera preciso, se aplicarían las medidas de restauración del daño correspondientes. Se decidirá, asimismo, si los hechos constituyen algún otro tipo de falta disciplinaria o no; en todo caso se tomarán las medidas estipuladas en las normas de convivencia correspondientes.

### 3.4. VALORACIÓN DE LA GRAVEDAD, ALCANCE E INTERVENCIÓN

Si se confirma el acoso es necesario evaluar el grado de gravedad y alcance del problema y concretar las medidas pedagógicas, pastorales, jurídicas y de comunicación que se van a adoptar.

Los responsables de realizar esta evaluación y tomar decisiones son el director general, los miembros del equipo directivo docente y el responsable de comunicación. Todos ellos forman parte del denominado Comité de Crisis, un grupo de trabajo previamente definido en el centro, que tiene la responsabilidad de la actuación ante acontecimientos ya calificados como crisis, que previamente ha leído y trabajado esta Guía, y que sabe con claridad los pasos que se deben dar.

No obstante, se trata de una figura flexible y en función del tipo de problema y de la valoración de las personas que de forma permanente constituyen este Comité de Crisis, se sumarán otras que puedan arrojar luz al caso concreto, tanto de la organización como externas:

- ✔ Experto o técnico (persona cuya actividad le convierta en el mejor conocedor de los hechos sucedidos, de las causas que los han generado y de su evolución en el futuro: orientador, psicólogo, profesor, abogado...).
- ✔ Instructor (responsable de la tramitación del protocolo).
- ✔ Portavoz, en caso de ser distinto del director. Es una persona clave, debe ser representativo de la institución o centro, comunicar bien, estar disponible y transmitir un mensaje claro y unívoco.
- ✔ Representante del personal.
- ✔ Representante de los padres de alumnos...

Excepcionalmente, y si la gravedad del caso lo requiere, deberá formar parte de este Comité de Crisis el Superior provincial o delegado de éste, en el caso de las congregaciones; o el Secretario ejecutivo o Coordinador general en el caso de las Fundaciones o Equipos de Titularidad.

Este Comité es clave en la gestión de cualquier situación de crisis. Tiene la responsabilidad de decidir qué se hace para la resolución del problema; y qué se dice y cómo se dice en todo aquello que respecta a la gestión comunicativa.

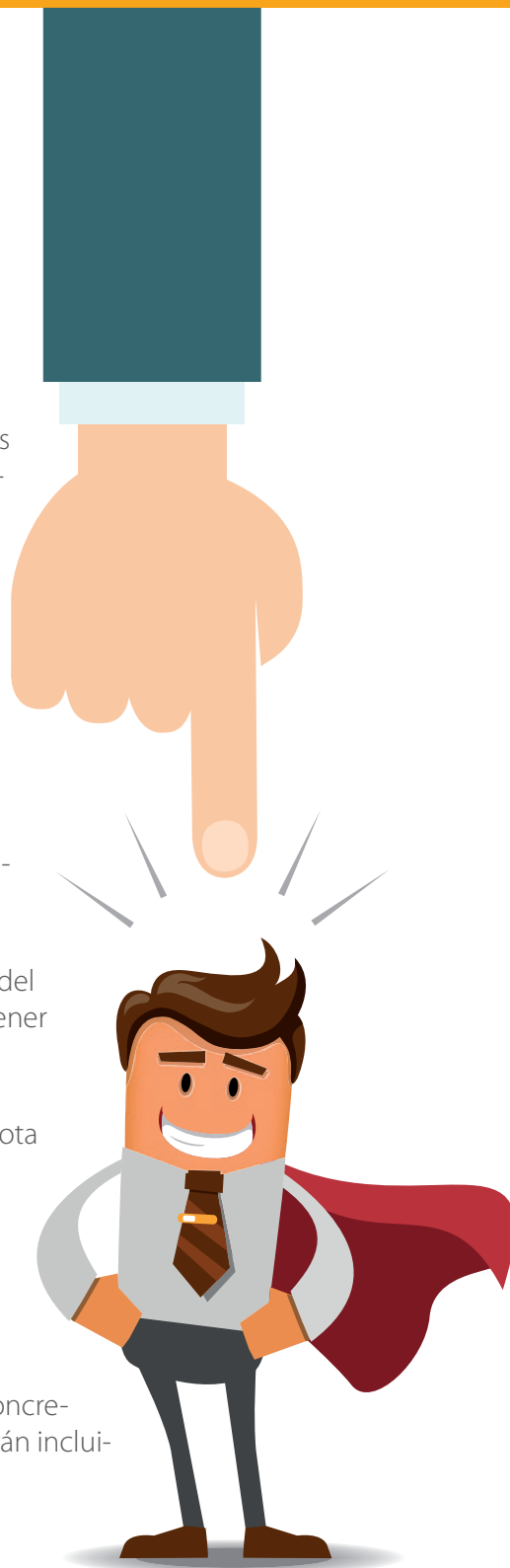
Para ello:

- ✔ Analiza la situación, su alcance y consecuencias.
- ✔ Traza las líneas de acción.



- ✓ Centraliza las decisiones.
- ✓ Reparte responsabilidades.
- ✓ Coordina y evalúa en cada momento las acciones que se llevan a cabo y sus resultados.
- ✓ Detecta y prevé acontecimientos y pasos a seguir en función del desarrollo de los hechos.
- ✓ Realiza una reflexión sincera acerca de la responsabilidad de la institución o centro.
- ✓ Centraliza y realiza labores de comunicación (interna y externa) de los hechos.
- ✓ Protege la imagen pública y reputación del centro del impacto negativo que pueda tener la situación.
- ✓ Configura los mensajes a transmitir y los dota de unidad y coherencia.
- ✓ Se sitúa en el peor escenario posible y, por supuesto, protege la intimidad de los menores.

En el próximo capítulo se revisarán las medidas concretas a adoptar a partir de este momento y que estarán incluidas en el Protocolo de Actuación.



# RECUERDA

1

La acogida y cuidado de las personas es nuestra seña de identidad, también ante un posible caso de acoso.

2

No te olvides de que una intervención rápida y efectiva que implique a diversos miembros de la comunidad escolar puede evitar que se agrave el problema.

3

Elabora tu propio Protocolo de Actuación siguiendo los modelos que te proponen las administraciones y el de Escuelas Católicas que incluye las siguientes pautas:

## • DETECCIÓN Y COMUNICACIÓN

- Las personas que hayan observado indicios consistentes o hayan recibido una denuncia razonable se lo comunicarán al director lo antes posible. Preferiblemente antes de 24 h.
- El director convocará una reunión urgente con el orientador y el tutor para evaluar los hechos y nombrará un responsable de recabar información (instructor).
- Se recomienda dejar todo el proceso por escrito.

## • RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

- El instructor no improvisará, se preparará todas las reuniones y entrevistas para determinar los hechos, autor o autores, lugares, frecuencia, testigos... reflejando las mismas por escrito.
- Puede solicitar el apoyo técnico del Departamento de Orientación.

## • INFORME

- Realizadas las entrevistas se redactará un informe con el objetivo de clarificar la situación.
- Se convocará una nueva reunión con el equipo directivo, el orientador, el tutor y el instructor (si fuera distinto a estas personas) para establecer un diagnóstico definitivo.
- Si no se confirma la existencia de acoso se revisarán las medidas de prevención y sensibilización; y si los hechos constituyen algún tipo de falta disciplinaria se tomarán las medidas oportunas.

## • VALORACIÓN DE LA GRAVEDAD, ALCANCE E INTERVENCIÓN

- Confirmado el acoso hay que evaluar el grado de gravedad, alcance y concretar las medidas a adoptar.
- De ello se encargará el Comité de Crisis, un órgano previamente definido en el centro al que se pueden sumar otras personas que puedan arrojar luz al caso concreto.
- El Comité de Crisis será el responsable de decidir qué se hace para la resolución del problema, qué se dice y cómo, y de nombrar un portavoz.

4

No te olvides de cumplimentar los Anexos que se requieren en estos casos.

**#04**

PROTOCOLO DE  
ACTUACIÓN EN CASO  
DE CONFIRMACIÓN DE  
ACOSO ESCOLAR

# #04

## Protocolo de actuación en caso de confirmación de acoso escolar

Confirmada la situación de acoso el Comité de Crisis junto con el asesoramiento de otras personas que se considere, concretará las medidas pedagógicas, pastorales, jurídicas y de comunicación a adoptar conforme al Protocolo de Actuación marco que hemos ya iniciado. (Ver Anexo 08: “Medidas de Actuación”).

### 4.1. MEDIDAS PEDAGÓGICAS Y PASTORALES

#### 4.1.1. TUTORÍAS INDIVIDUALIZADAS Y ACOMPAÑAMIENTO AL MENOR AGREDIDO

Es necesario que el orientador del centro o en su defecto un tutor previamente formado en este ámbito o una persona especializada, acompañe a la víctima un tiempo específico que habrá que determinar a través de tutorías individuales con el fin de contribuir, junto con otras medidas, a su bienestar y a su seguridad dentro del centro.

Se reforzará la idea de que la víctima no es culpable de lo sucedido y se valorará la necesidad de que pueda participar en programas que le ayuden a desarrollar su asertividad, autoestima, etc., así como la conveniencia de recibir apoyo profesional externo.

### Los contenidos de dichas tutorías han de contribuir:

- ✓ Al desarrollo del auto-concepto, la autoestima y la confianza; a la adquisición de estrategias concretas para gestionar las emociones y manejar la angustia, ansiedad o el estrés, así como de habilidades sociales, es decir, inteligencia intrapersonal e interpersonal (asertividad, poner límites, etc.).
- ✓ Al desarrollo del pensamiento crítico (toma de decisiones) y de estrategias de resolución de conflictos.
- ✓ Al cultivo de la capacidad para pedir ayuda cuando lo necesite a personas de confianza.

### Pautas a seguir en la primera tutoría:

- ✓ Informar al alumno del motivo de la tutoría.
- ✓ Ofrecer acompañamiento.
- ✓ Asegurar su bienestar (emocional, social, psicológico).
- ✓ Comprender su situación global dentro y fuera del centro: entorno familiar, amigos, compañeros...
- ✓ Ofrecer ayuda a través de la tutoría con el grupo-aula o con un profesional externo si se observa que el menor no se siente protegido o acogido por su grupo de confianza o por sus compañeros de clase.
- ✓ Explicar las medidas que se van a tomar, ofrecer tiempos y espacios para que pueda sentirse comprendido.
- ✓ Cerrar la entrevista con un compromiso claro y definido, contando con el apoyo de la familia.





Si se observa que el menor tiene dificultades en su entorno familiar, pudiendo encontrarse en una situación de riesgo, o incluso de desamparo, se valorará hablar con los padres para adoptar medidas conjuntas, derivarlos a servicios de atención familiar, o en su caso, informar a los servicios sociales de la zona, en función de la gravedad de la situación.

### Actuaciones

Es importante que el tutor y la familia acompañen el proceso de forma activa facilitando, por ambas partes, información sobre el estado del menor, siempre confidencialmente y realizando un registro de dichas tutorías. Para ello se propone:

- ✓ Acordar un plan de actividades para la toma de conciencia de su actuar diario (porfolio personal, diálogo con una persona de confianza...) y acontecimientos que vive.
- ✓ Fijar un calendario de encuentros personales para contrastar la evolución de este plan, tanto con el alumno como con su familia.

### 4.1.2. TUTORÍAS INDIVIDUALES Y ACOMPAÑAMIENTO AL AGRESOR O AGRESORES

La violencia escolar es una situación que involucra a todos: agresores, víctimas o espectadores. Sin embargo, lejos de estigmatizar a los agresores, se debe apoyar y facilitar un proceso de intervención en colaboración con los padres y, si se requiere, profesionales externos al centro escolar. Los agresores suelen padecer falta de recursos, pensamientos distorsionados, habilidades manipulativas o impulsividad y escaso control de la ira.

El orientador del centro, un tutor previamente formado en este ámbito o un profesional, debe acompañar al menor o menores que han realizado las

agresiones a través de tutorías individuales durante un tiempo específico, que habrá que valorar, para continuar un proceso de sensibilización y educación personalizado. En casos graves se debe considerar la conveniencia de contar con la participación y colaboración de organismos externos (servicios sociales, etc.). Si son varios alumnos los que han participado de las sesiones se realizarán tutorías desde el menos responsable hasta llegar al máximo responsable.

### Los contenidos de dichas tutorías han de contribuir a:

- ✔ La toma de conciencia y asunción de responsabilidad de las propias acciones.
- ✔ El desarrollo de competencias emocionales y ético-sociales con el fin de prevenir que pueda reincidir en este tipo de actitudes y conductas, así como ayudarlo a respetar y convivir con sus compañeros (autoestima, confianza, gestión de las emociones, autocontrol...).
- ✔ El desarrollo del pensamiento crítico (toma de decisiones), conciencia moral (criterios de actuación-valores) y resolución de conflictos.
- ✔ La restauración de su percepción y relación con los compañeros de aula para fomentar una nueva situación.
- ✔ Conocer de forma global la situación en la que vive, dentro y fuera del centro. Actitudes violentas pueden ser un indicador de situaciones que vive el alumno.

### Pautas a seguir en la primera tutoría:

- ✔ Informar al alumno del motivo de la tutoría.
- ✔ Ofrecer tiempos de silencio que propicien su reflexión y toma de conciencia, y tiempos para escuchar su relato, sentimientos...
- ✔ Explicar medidas sancionadoras a aplicar (expulsión, etc.), reparadoras y restauradoras (talleres de gestión emocional, habilidades sociales, etc.), así como la necesidad de su colaboración continua ("confiamos en que podamos explorar juntos cómo vamos a reparar el daño causado y aprender de todo lo sucedido").

- ✔ Cerrar la entrevista con un compromiso claro y definido, con el apoyo de la familia.

En estas tutorías, además de entrenar dichas competencias socioemocionales, se hará un acompañamiento del estado emocional y bienestar del menor o menores implicados. En caso de observar que no progresan en la adquisición de nuevas estrategias y en el desarrollo de sus competencias socioemocionales, se valorará la posibilidad de solicitar ayuda profesional externa.

### Actuaciones

Como en el caso anterior, es importante que el tutor y la familia acompañen el proceso de forma activa facilitando por ambas partes información sobre el estado del menor, siempre confidencialmente y realizando un registro de las tutorías. Para ello se propone:

- ✔ Acordar un plan de actividades para la toma de conciencia de su actuar diario (porfolio personal, diálogo con una persona de confianza...) y práctica de valores que favorezcan la convivencia. Se verá en cada caso si son necesarias otras acciones como el aprendizaje de relajación, control de la agresividad...
- ✔ Fijar un calendario de encuentros personales para contrastar la evolución de este plan, tanto con el alumno como con su familia.

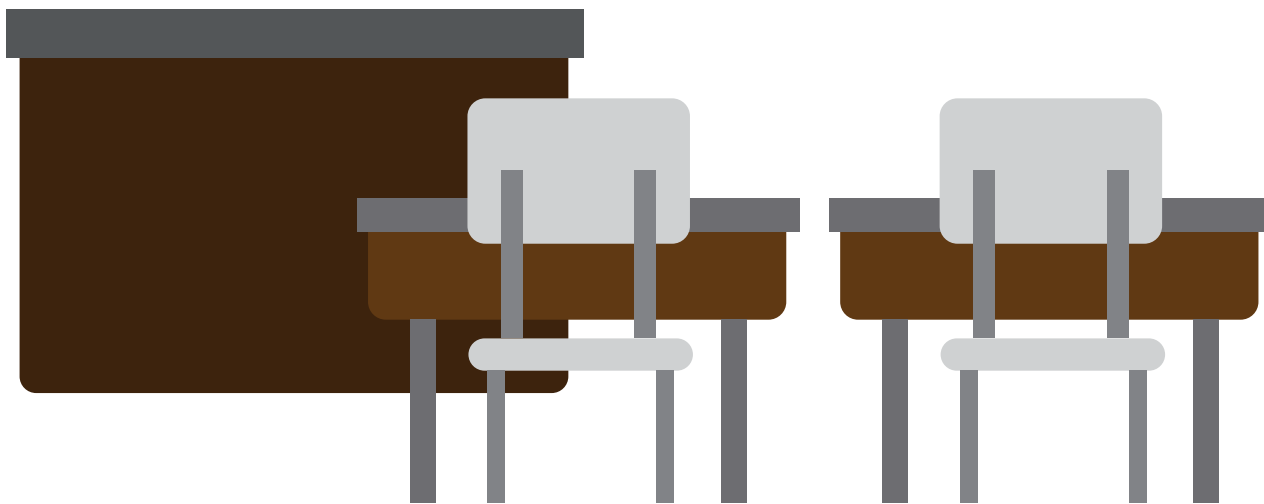
### 4.1.3. SESIONES EDUCATIVAS CON EL GRUPO-AULA COMPLETO

El grupo-aula juega un papel indiscutible. En los casos en que se perciba que la mayoría del alumnado es consciente de que está ocurriendo algo grave, es aconsejable que la persona referente o el orientador realice una sesión educativa conjunta inicial que, en función de la valoración que en ella se realice, pueda derivar en otras actuaciones con el grupo-aula.



### Los objetivos de esta sesión inicial son:

- ✔ Sensibilizar al grupo de lo que supone ser acosado o discriminado como grave atentado a la dignidad humana, y de los diversos roles indirectos que se pueden jugar en el acoso si no se denuncia o se ayuda a la víctima.
- ✔ Desarrollar el pensamiento crítico (toma de decisiones), conciencia moral (criterios de actuación-valores) y la resolución de conflictos.
- ✔ Ayudar al alumno víctima a recibir el apoyo y la cooperación por parte del grupo.
- ✔ Fomentar el compromiso, a través de un contrato de protección<sup>4</sup>, de salvaguardar la integridad de todos los compañeros, en especial de aquellos que se hayan sentido agredidos.



<sup>4</sup> Ejercicio para trabajar en clase la conciencia grupal y una actitud proactiva en caso de ser espectador de una situación de discriminación u agresión a otros. En este caso, después de un diálogo grupal acerca de cómo está la clase y lo que puede estar sucediendo, se invita a firmar un acuerdo en el que cada uno de los alumnos se compromete a proteger a la víctima en caso de agresión y a comunicarlo a un responsable del centro en caso de tener conocimiento o ser testigo de los mismos.



- ✔ Desarrollar las competencias emocionales y ético-sociales de los alumnos con el fin de evitar futuras actitudes de indiferencia.
- ✔ Implicar a los alumnos en el cuidado del ambiente saludable y prepararlos para la construcción de una sociedad más justa, pacífica y fraterna, inspirada en los valores propios de nuestro ideario cristiano.

### Pautas a seguir en la sesión inicial:

- ✔ Explicar el motivo de la sesión educativa y qué es lo que está sucediendo en el centro que nos llama a trabajar todos juntos.
- ✔ Sensibilizar al grupo a través de técnicas determinadas como pueden ser la estrategia de las “arrugas en el papel”<sup>5</sup>, etc.
- ✔ Recordar que nadie ha de ser etiquetado, ni agresor, ni acosado. Entender que también hemos de ayudar al alumno que ejerce el acoso y pedirle que deje de hacerlo.
- ✔ Concienciar sobre la importancia de dar a conocer cualquier situación de acoso o discriminación y desterrar la idea de que denunciar es ser un chivato.
- ✔ Terminar con un contrato de protección a la víctima firmado por todos los alumnos de la clase.
- ✔ Excepcionalmente, si se considera necesario, en la sesión no estaría presente el alumno que ha ejercido el acoso.

<sup>5</sup> A cada alumno se le da un trozo de papel, se pide que lo arruguen, y por último que lo intenten devolver a su estado original. Tras esta breve actividad se les invita a reflexionar sobre lo que ven, las arrugas que han quedado. Se trata de ayudar a percibir que las consecuencias del daño que producimos en los demás con nuestras palabras o gestos, dejan una huella irreparable.

### Los contenidos centrales han de tratar:

- ✓ La cultura del cuidado, del diálogo, de la paz y convivencia.
- ✓ La emoción y disrupción en el aula.
- ✓ La mediación y resolución de conflictos.

La metodología ha de contribuir a la acción y puesta en práctica: análisis de casos, juego de rol, aprendizaje cooperativo, etc.

### Actuaciones

- ✓ Realización de tareas o tutorías semanales como un espacio físico y temporal que permite atender las necesidades emocionales del grupo-aula. Para dichas sesiones el tutor y orientador habrán decidido con qué metodologías, actividades y temporalización van a abordar lo ocurrido y continuar educando en convivencia, valores, etc.
- ✓ Puesta en marcha de actividades que propicien un clima de paz y convivencia, considerando los niveles educativos y los recursos a utilizar.
- ✓ Implantación de metodologías que favorezcan la convivencia, entre las que el aprendizaje cooperativo tendría un lugar señalado porque ayuda a generar redes de apoyo emocional entre el propio alumnado.
- ✓ Elaboración y despliegue de un plan de acción tutorial-pastoral vertical donde se contemple la realización de actividades que ayuden al desarrollo de la inteligencia inter e intrapersonal, moral y espiritual por medio del aprendizaje significativo de valores humano-cristianos, y que favorezcan el empoderamiento del alumnado en la construcción de un ambiente saludable en la clase y en el centro.
- ✓ Llegar a acuerdos de convivencia en positivo, destacando el valor que tratan de proteger (diálogo, ayuda, tolerancia...); poner especial atención y reforzar las conductas positivas (valor del elogio).
- ✓ Establecer las consecuencias que correspondan por el incumplimiento de

las normas: reparaciones y sanciones coherentes. Recordar que la valoración y el refuerzo positivo es clave.

- ✔ Realizar asambleas de clase periódicas para el acompañamiento del grupo, si se considera necesario. El momento de la oración-meditación de la mañana que se realiza en muchos de nuestros centros puede ser un buen momento para dialogar sobre actitudes que construyen la convivencia, desde la lectura de algún texto bíblico, cuento...
- ✔ Promover el aprendizaje cooperativo y sus principios (interacción cara a cara, habilidades sociales, etc.). No colocar juntos a víctima y agresor, ni forzar la reconciliación.
- ✔ Contribuir a un buen clima de aula en las dinámicas y actividades de las diferentes áreas curriculares.
- ✔ Favorecer la capacidad de percepción profunda de lo que sucede en cada uno y en el grupo: portfolios, atención plena, meditación, oración, silencio...



- ✓ Respetar los tiempos de las partes implicadas para enmendar la relación. Inicialmente no forzar la reconciliación.
- ✓ No criminalizar al agresor en ningún caso, sino comprender que son determinadas conductas las que agreden y que lo que no se aceptan son las conductas.
- ✓ Cambiar de grupo al niño acosado, con carácter extraordinario, cuando todo o la mayoría del grupo esté implicado y se considere de carácter grave. En cualquier caso, hacerlo siempre de modo consensuado con la víctima.
- ✓ A largo plazo y tras la formación correspondiente en mediación, plantearse crear una comisión de convivencia del aula, constituida por el profesor tutor y los alumnos ayudantes o mediadores del grupo. Hay que tener en cuenta que en los casos de acoso no es recomendable la mediación porque no están en plano de igualdad.

### 4.1.4. ENCUENTROS CON LAS FAMILIAS

En todo el proceso se ha de tener una especial atención con las familias implicadas con el objetivo de favorecer un intercambio de información, y ofrecerles apoyo y seguridad. Las pautas de actuación con ellas serían:

- ✓ Escucha atenta de sus preocupaciones, puntos de vista, deseos...
- ✓ Seguimiento de cómo se encuentran los menores afectados.
- ✓ Información sobre las acciones pedagógico-pastorales que se están realizando y sugerir, si se ve oportuno, algunas acciones que se pueden realizar desde casa para reforzar las mismas.
- ✓ Afianzamiento de la certeza de que sus hijos se encuentran en un lugar seguro.
- ✓ Información acerca de las medidas que está llevando a cabo el centro y

los posibles agentes externos que puedan resultar de ayuda (asociaciones, psicólogos, etc.).

### 4.1.5. OTRAS ESTRATEGIAS A CORTO Y MEDIO PLAZO A TENER EN CUENTA EN EL CENTRO

- ✔ Plan de vigilancia y control en los momentos de riesgo como los cambios de clase, el recreo, entradas y salidas, ausencias de profesorado, comedor. Hay que tener en cuenta los diferentes horarios según las edades, así como dividir las zonas de vigilancia del recreo.
- ✔ Ofrecer un plan de actividades durante el tiempo del recreo que otorgue más atención a los menores, como talleres de juegos, actividades deportivas, etc.
- ✔ Ampliar o reforzar la comisión de convivencia, atendiendo a sus necesidades.
- ✔ Crear o reforzar un sistema fácil, claro y anónimo para ayudar a las víctimas a denunciar su situación: buzón/teléfono de ayuda, disponibilidad del jefe de estudios, orientador o profesor tutor<sup>6</sup>.
- ✔ Visibilizar la política de tolerancia cero en el centro y realizar actividades o campañas.
- ✔ Atender la educación en valores evangélicos por medio de actividades concretas y de mensajes atractivos en aulas y pasillos. Trabajar el contenido específico de la discriminación y los valores humano-cristianos que pueden orientar la acción hacia el fomento de una cultura del cuidado y la fraternidad.

---

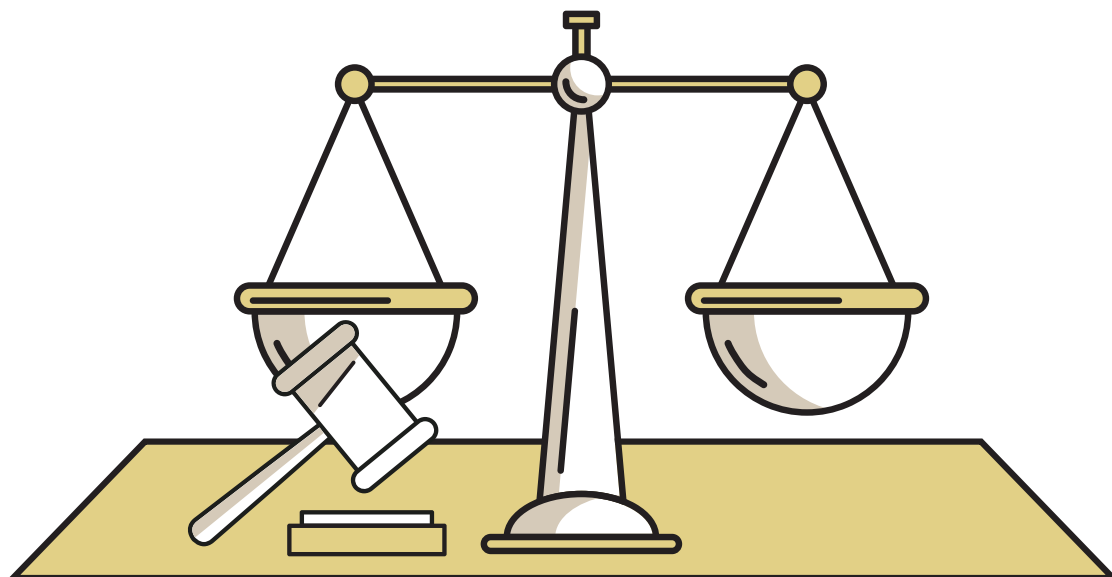
<sup>6</sup> Sería muy conveniente informar, asimismo, del teléfono de atención para niños que sufren acoso de la Fundación ANAR (900 20 20 10), entidad con la que colabora Escuelas Católicas, así como del teléfono del Ministerio de Educación contra el acoso escolar (900 018 018).

- ✓ Desarrollar la capacidad reflexiva y la toma de conciencia en nuestros alumnos: portfolios, atención plena, meditación, oración, silencio...
- ✓ Formación del profesorado a corto plazo y con carácter urgente para el conocimiento, detección y actuación ante situaciones de acoso escolar o discriminación por motivos de género, sexo, discapacidad, religión, raza, etc.

### 4.2. MEDIDAS JURÍDICAS

#### 4.2.1. CON RELACIÓN A LOS ALUMNOS IMPLICADOS

Además de adoptar las medidas de apoyo y protección a la víctima descritas en el apartado anterior, desde el punto de vista jurídico, cuando se determine una situación de acoso escolar, se emprenderán las siguientes acciones en relación con el alumno/agresor:



### A. Medidas disciplinarias/correctoras

Los centros pueden corregir los actos que realicen los alumnos en el recinto escolar o durante la realización de actividades complementarias, extraescolares y servicios educativos complementarios, que sean contrarios a las normas de convivencia establecidas en sus documentos internos de organización y en los decretos de convivencia autonómicos.

Asimismo, los centros también pueden corregir los actos de alumnos realizados fuera del recinto escolar cuando tengan su origen o estén directamente relacionados con la actividad escolar o afecten a miembros de la comunidad educativa.

Por tanto, teniendo en cuenta dichos decretos autonómicos<sup>7</sup> y los documentos internos de organización de los centros, los órganos competentes acordarán la sanción aplicable a través del procedimiento/expediente disciplinario correspondiente.

Salvo que la normativa autonómica aplicable establezca lo contrario, el Protocolo de acoso escolar podrá unirse al procedimiento disciplinario como diligencias previas. Es decir, no sería necesario volver a realizar todas las actuaciones tendentes a la averiguación de los hechos y del autor de los mismos, sino que, considerando que tras el Protocolo ya son estos evidentes, se podría sancionar vía procedimiento ordinario. De esta forma, solo se tramitaría el procedimiento disciplinario especial cuando la sanción que se considerara oportuna fuera el cambio de centro o la expulsión definitiva.

En cualquier caso, las medidas correctoras tendrán carácter educativo y recuperador, y deberán ser proporcionales a las faltas cometidas. Se valorará la edad, situación y circunstancias personales, familiares y sociales del alumno agresor y las secuelas psicológicas y sociales de la víctima, así como la alarma o repercusión social creada por las conductas sancionables.

El centro debe tener en cuenta las circunstancias atenuantes o agravantes concurrentes en el caso concreto para graduar la sanción. En ningún caso

---

<sup>7</sup> Real Decreto en el caso de Ceuta y Melilla.



se podrá privar a un alumno de su derecho a la educación obligatoria, ni se podrán imponer correcciones contrarias a la integridad física y la dignidad personal del alumno.

Los docentes serán considerados autoridad pública<sup>8</sup>, ello implica que en el ejercicio de las competencias disciplinarias, los hechos constatados por profesores o directores gozan de presunción de veracidad, salvo que se acredite lo contrario.

### **B. Medidas reparatorias de los daños físicos y morales**

Además de las sanciones acordadas conforme al punto anterior, los alumnos están obligados a reparar los daños que hayan causado, individual o colectivamente, a las pertenencias de las víctimas y, si fuera el caso, al centro (pintadas denigrantes en la fachada o en la pared de las aulas contra la víctima...). En los casos de sustracción, estarán obligados a su restitución. La reparación económica no eximirá de la sanción. Los padres de los alumnos o sus tutores legales asumirán la responsabilidad civil que les corresponda (Art. 1903 CC).

Asimismo, cuando se incurra en conductas tipificadas como agresión física o moral a sus compañeros, se deberá reparar el daño moral causado mediante la presentación de excusas y el reconocimiento de la responsabilidad de los actos, bien en público o bien en privado, según corresponda por la naturaleza de los hechos, y de acuerdo con lo que determine el órgano que imponga la sanción.

## 4.2.2. OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR

### **A. Notificación por escrito**

Una vez adoptadas todas estas medidas con relación a la víctima y al agresor, es el momento de notificar el resultado del Protocolo y las medidas adoptadas:

---

<sup>8</sup> Ley 2/2015, de 15 de junio, de Autoridad del Profesor.



- ✔ A los alumnos implicados (víctimas y agresores) y a sus padres.
  - ✔ Al Servicio de Inspección Educativa. (Ver Anexo 09: "Comunicación al Servicio de Inspección Educativa").
  - ✔ A la Comisión de Convivencia, si estuviera constituida en el centro.
  - ✔ Al claustro de profesores, y en su caso al PAS, para que realice tareas de atención al alumnado, cuando sea necesario para favorecer la aplicación del Protocolo de Actuación y el seguimiento del caso.
- ✔ En función de la gravedad de los hechos, si se considera que estos pueden ser constitutivos de faltas o delitos, se informará a la Fiscalía de Menores. (Ver Anexo 10: "Comunicación a la Fiscalía de Menores").

En los casos en que el agresor sea menor de 14 años, el Ministerio Fiscal remitirá a la entidad pública de protección de menores correspondiente testimonio de los particulares que considere precisos respecto del menor, con el objetivo de que dicha entidad valore su situación y promueva las medidas de protección adecuadas conforme lo dispuesto en la LO 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor<sup>8</sup>. No hay que olvidar que los menores de 14 años no son imputables penalmente, pero ello no excluye que puedan producirse otras consecuencias; por ejemplo, sus actos podrían dar lugar a la responsabilidad civil de los padres o tutores por todos los perjuicios que se hayan podido causar a terceros.

Entre los 14 y 18 años, los menores tienen responsabilidad penal por la comisión de los delitos tipificados en el Código Penal, en los términos de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de responsabilidad de los menores, que es-

<sup>8</sup> Artículo 3 de la L.O. 58/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

tablece las medidas específicas que pueden imponérselos por la comisión de delitos, como amonestaciones, prestaciones en beneficio de la comunidad, realización de tareas socioeducativas, permanencia en el domicilio durante el fin de semana, internamiento...

Cuando consideremos que alguno de los menores implicados pueda estar en una situación de riesgo o desamparo porque no recibe la atención y cuidados debidos de sus progenitores, esta circunstancia se pondrá en conocimiento de los servicios sociales.

Asimismo, si la urgencia de la situación lo aconsejara, el centro se pondrá en contacto con los servicios de atención sanitarios o con los agentes y cuerpos de seguridad correspondientes, para socorrer a la víctima y detener al agresor.

### B. Responsabilidad civil y penal en los centros docentes

#### Responsabilidad civil

Los titulares de los centros podrían ser considerados responsables civiles por los daños que causen sus alumnos y/o sus trabajadores, según lo dispuesto en el Artículo 1903 del Código Civil (CC):

- ✔ *Los titulares de un centro docente responderán por los daños y perjuicios que causen sus alumnos menores de edad durante los períodos de tiempo en que los mismos se hallen bajo el control o vigilancia del profesorado del centro, desarrollando actividades escolares o extraescolares y complementarias.*

Como veíamos en el primer punto del apartado 4.2.1, habría que extender la responsabilidad del centro a los hechos que hayan ocurrido fuera del mismo si tienen su origen en la actividad escolar y los implicados forman parte de la comunidad educativa.

En este caso, la responsabilidad del centro cesaría si acredita que empleó toda la diligencia de un "buen padre de familia". Es decir, si puede probar que

ha realizado todas las actuaciones que estaban a su alcance para detectar, detener y paliar la situación. Reflejar por escrito todas las actuaciones que el centro ha llevado y llevará a cabo, es la mejor forma de acreditar la diligencia debida.

- ✔ *Los dueños o directores de un establecimiento o empresa (responderán respecto de los perjuicios causados por sus dependientes en el servicio de los ramos en que los tuvieran empleados, o con ocasión de sus funciones.*

Es decir, el titular responderá de la actitud negligente o dolosa (intencionada) de los daños causados por sus profesores si no actúan como deben ante un posible caso de acoso. Por ejemplo, si no lo comunican a la Dirección y por tanto, el centro no inicia el Protocolo, o si no se aplican las medidas adoptadas.

No obstante, en estos casos, el Artículo 1904 del CC prevé que “cuando se trate de centros docentes de enseñanza no superior, sus titulares podrán exigir de los profesores las cantidades satisfechas, si hubiesen incurrido en dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones que fuesen causa del daño”.

Por tanto, en esta ocasión, la diligencia del centro se acreditará probando que informó y formó adecuadamente a su personal (docente y de administración y servicios) con relación al Protocolo a seguir en casos de conflicto escolar (acoso, discriminación o violencia puntual), y que aun así, no actuó el trabajador conforme a lo dispuesto en el mismo.

Siguiendo con el ejemplo anterior, si el profesor no comunicó porque no fue informado del Protocolo a seguir, la responsabilidad se exigirá solo al centro, pero si no informó, aún habiendo sido informado del Protocolo, el centro podrá exigirle al profesor lo abonado, en su caso, en concepto de indemnización.

### Responsabilidad penal

También podría derivarse responsabilidad penal para quienes conociendo una situación “delictiva”, “de riesgo” o “desamparo”, no la comunicaron a los organismos correspondientes o no prestaron el auxilio debido.

El Artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal prevé que “los que por razón de su cargo, profesiones u oficios tuvieran noticia de algún delito públi-

co, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio Fiscal, Tribunal competente, Juez de Instrucción y, en su defecto, al funcionario de policía más próximo". Igualmente, el Artículo 13 de la Ley de Protección Jurídica del Menor prevé que "toda persona o autoridad, y especialmente aquellos que por su profesión o función, detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un menor, lo comunicarán a la autoridad o a sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarle el auxilio que precise".

Si no se comunicara la situación, se podría incurrir en un delito de omisión del deber de socorro o en el delito de omisión del deber de impedir delitos o promover su persecución<sup>9</sup>.

### 4.3. MEDIDAS PARA LA COMUNICACIÓN

Paralelamente a las medidas pedagógico, pastorales y jurídicas que se adopten es preciso también realizar un Plan de Comunicación de Crisis que resuma la estrategia de gestión de crisis y la manera de comunicarla, independientemente de si el asunto tiene o no un reflejo en los medios de comunicación.

Siempre hay que adoptar acciones de comunicación interna y externa, y ser proactivos en este sentido para que no sean otros los que estén comunicando por nosotros. (Ver Anexo 11: "Pautas para la comunicación"). Las claves de dicha comunicación serían las siguientes:



<sup>9</sup> Artículo 195 y 450 del Código Penal, respectivamente.

### 4.3.1. AGILIDAD, TRANSPARENCIA Y VERACIDAD

A la hora de ejercer las labores de comunicación hay que tener presentes cuatro consideraciones irrenunciables: agilidad (hay que estar preparados para comunicar en el menor tiempo posible), calidad informativa (la información que se transmite debe ser la de mayor calidad puesto que el centro o institución conoce mejor que nadie los hechos), transparencia (en caso de crisis no se debe sacrificar la completa transparencia de todo lo sucedido) y veracidad (en ningún caso engañar ni mentir). Estos principios obligan a la institución o centro a expresarse abiertamente, con responsabilidad y compromiso a sus públicos internos y externos sin ocultar la información pertinente que sea precisa.

Toda la investigación o recogida de información realizada en las fases anteriores, además de diagnosticar y dar las pautas para intervenir educativamente desde los inicios, nos permitirá configurar la política de comunicación. Tendremos que gestionar esa información con la máxima honestidad posible y sin pasar por alto ningún detalle que pudiera ser relevante en el futuro. Habrá que investigar también si los hechos han tenido repercusión en algún medio de comunicación o red social o hacer una previsión de si puede suceder y cuándo.

En redes sociales, investigar o recoger información significa monitorizar, es decir, saber quién dice qué de nosotros. Esta monitorización supone recabar toda la información publicada acerca de lo sucedido (tuits, entradas en Facebook, imágenes...), lo que nos ayudará a anticiparnos, entender lo que está pasando e informar de ello al equipo directivo (“dar la alerta”). Es aconsejable realizar informes periódicos cuantitativos y cualitativos empleando al menos dos herramientas de búsqueda y estadística (*Google Alerts, Social Mention, Google Trends, Klout...*)<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Puedes consultar el Manual de Comunicación para centros educativos “Hasta el infinito y más allá. Llega hasta donde quieras en redes sociales”, elaborado por Escuelas Católicas.

## 4.3.2. VALORACIÓN DEL ALCANCE DE LA CRISIS

A la hora de fijar una política de comunicación de crisis es importante también determinar el alcance del incidente teniendo en cuenta lo siguiente:

### A. Crisis de nivel reducido

Este tipo de crisis no requiere una intervención directa e inmediata por parte del centro con respecto a la comunicación que, en todo caso, analizará lo sucedido, realizará una escucha activa en el caso de que la crisis se desarrolle en redes sociales, estudiará todos los datos y los valorará de forma que puedan ser útiles ante una complicación de la situación. En el caso de Internet, para desactivar una crisis de comunicación de nivel reducido, en ocasiones, simplemente bastará con esperar a que el fuego se apague solo, lo que en ningún caso significará dar la espalda a la crisis de comunicación *on-line*, al menos se deberá estar atento mediante una escucha activa. Estas crisis de nivel reducido no suelen tener visibilidad en los medios de comunicación generalistas, y son de escasa repercusión en redes sociales.



### B. Crisis de alcance

En estas situaciones es obligada una reacción inmediata y generar una política activa de comunicación (fuera de las redes sociales, en las redes sociales o en ambos contextos, dependiendo del caso), gracias a la cual lograremos ventajas de indudable importancia para la proyección interna y externa de la imagen de nuestro centro, una imagen que tiene también su reflejo en los titulares del mismo y en la escuela católica en general.

Algunas ventajas de una política activa de comunicación: responder a la necesidad básica de informar, de ser transparentes; tomar la iniciativa y no ir a remolque de la interpretación de otros interlocutores; controlar el mensaje; demostrar nuestro compromiso con los públicos afectados; preservar nuestra identidad digital; identificar en redes sociales a nuestros interlocutores y lograr mayor complicidad con ellos, etc.

### 4.3.3. DETECCIÓN DE LOS PÚBLICOS AFECTADOS

Se trata de analizar y catalogar el conjunto diferenciado de públicos afectados directa o indirectamente por los hechos, también en el caso de las redes sociales, con el fin de priorizar el contacto personal con cada uno de ellos en las primeras fases de la comunicación. Son los siguientes:

- ✔ Los públicos más importantes en una situación de crisis generada por un episodio de discriminación de cualquier tipo o acoso son los propios afectados, su familia, los responsables y sus familias, y el entorno. Ellos son siempre el público prioritario de nuestra comunicación, a los que tendremos que acompañar y ayudar en todo momento. Priorizaremos el contacto personal con ellos, aún cuando la crisis sea en redes sociales.
- ✔ En segundo lugar, los afectados indirectamente (alumnos y padres de alumnos) del mismo centro que necesitan –y deben– estar informados, porque de ello depende que se genere la suficiente tranquilidad y se minimize la crisis.
- ✔ Por último, las otras audiencias necesitadas de información en alguna medida, que son: personal del centro educativo (docentes, PAS, monitores



de extraescolares, auxiliares...), medios de comunicación (distinguiendo cobertura territorial y especialidad), redes sociales, institución Escuelas Católicas, otras organizaciones e instituciones, partidos políticos...

### 4.3.4. MENSAJES QUE HAY QUE TRANSMITIR

Los mensajes que hay que transmitir públicamente, en especial en situaciones de gravedad, deben ir en una doble línea de información y opinión.

#### A. Información

- ✓ Descripción y reconocimiento de los hechos: qué ha pasado exactamente.
- ✓ Control de la situación: desactivar la percepción de que vuelva a ocurrir.
- ✓ Medidas adoptadas en el Protocolo de Actuación a corto-medio plazo: cese total de las agresiones, actuaciones que restablezcan el respeto a la víctima por parte del conjunto del alumnado...
- ✓ Solución a largo plazo: medidas que se toman para impedir que vuelvan a ocurrir hechos de esta naturaleza en el futuro, que se incluirán en el Plan de Convivencia y en el Plan de Acción Tutorial.



- ✔ Limitar los hechos, si es posible, a un episodio excepcional en cuanto que el acoso escolar es una conducta grave que requiere nuestra intervención inmediata, pero no es una conducta que esté normalizada en la convivencia del centro.
- ✔ Explicar las medidas de control del centro educativo para evitar situaciones de violencia de esa naturaleza en un futuro (vigilancia en los recreos...).
- ✔ Si en un caso de acoso se acusa al centro de dejación o de mirar para otro lado y, tras la investigación, se concluye que es cierto, pedir disculpas en público y en privado, e informar sobre lo que se va a hacer al respecto. Si, por el contrario, los hechos que se denuncian son falsos intentar desactivar la crisis de manera privada (por teléfono o en persona) para evitar comentarios que alimenten la polémica (no es aconsejable por carta, *e-mail*...). En redes sociales publicar mensajes claros, no ofensivos y lo más oficiales posibles, que demuestren la inocencia del centro.
- ✔ Si ha sido necesario el apoyo o derivar el caso a la inspección, servicios sociales o equipos especializados, informar también de ello.
- ✔ Aislar a los niños afectados de algún modo por el episodio violento o discriminatorio y a sus familias de la atención pública (nunca facilitar sus datos personales, tampoco los del agresor).

### B. Opinión y refuerzo de valores

- ✔ En todas nuestras comunicaciones dejar constancia de la preocupación por los afectados directos e indirectos como prioridad desde el primer momento. Máximo apoyo a ellos y a sus familias.
- ✔ Hacer explícito nuestro más absoluto rechazo a cualquier tipo de violencia o discriminación, sea por el motivo que sea.
- ✔ Transmitir mensajes que demuestran que el centro promueve valores de tolerancia, solidaridad y respeto.
- ✔ Generar información positiva en redes sociales que haga desplazar la negativa.

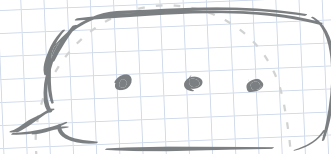
### C. Medios que hay que utilizar

Partiendo de la premisa de que es imprescindible el contacto directo con todos los públicos, podemos apoyarnos en otros canales en función de los destinatarios:

- ✔ Familia directa de los afectados: llamada telefónica inmediata.
- ✔ Profesores y personal: envío de información por los canales que habitualmente utilice el centro (correo electrónico, circulares, plataformas educativas...). Es imprescindible sensibilizar al conjunto de profesores que van a tener contacto con los agresores y con la víctima.
- ✔ Padres y familiares de los niños más cercanos a los afectados: envío de información por los canales que habitualmente utilice el centro (correo electrónico, circulares, plataformas educativas...). No se trata solo de informar sobre las primeras medidas tomadas o sobre el Protocolo de Actuación puesto en marcha, sino también de intentar favorecer la colaboración en todo el proceso y de tranquilizarles.
- ✔ Medios de comunicación: comunicación permanente del director (o portavoz) del centro educativo con los medios de comunicación que demanden información y envío, de forma inmediata, de una nota de prensa o comunicado oficial a los medios locales y regionales (incluidas agencias) o nacionales dependiendo de la gravedad de la crisis y de su posible repercusión.



# RECUERDA



Confirmada la situación de acoso escolar tienes que concretar las medidas pedagógicas, pastorales, jurídicas y de comunicación a adoptar.

### Medidas pedagógicas y pastorales

- Tutorías individualizadas, tanto con la víctima como con el agresor o agresores, garantizando en ambos casos la acogida, el acompañamiento, así como el bienestar de la víctima.
- Sesiones educativas con el grupo-aula que generen un clima de confianza, acompañamiento y desarrollo de competencias socioemocionales.
- Encuentros con las familias para favorecer el intercambio de información, y ofrecer apoyo y seguridad.
- Estrategias globales a aplicar en el centro: plan de vigilancia, política de tolerancia cero, buzón anónimo, fomento de la cultura del cuidado y la fraternidad...

### Medidas jurídicas

- Adopción de las medidas disciplinarias/correctoras y reparatoras de los daños físicos y morales correspondientes a los alumnos implicados.
- Comunicación al Servicio de Inspección Educativa, a la Comisión de Convivencia, si se tiene, y a la Fiscalía de Menores si se consideran que los hechos pueden ser constitutivos de faltas o delitos.
- Estudio de la responsabilidad civil y penal en los centros.

### Medidas para la comunicación

- Puesta en marcha de un Plan de Comunicación de Crisis basado en la agilidad a la hora de comunicar, la transparencia y la veracidad.
- Investigación de la repercusión de los hechos en medios o redes sociales o posibilidad de que suceda a corto plazo.
- Valoración del alcance de la crisis.
- Análisis de los públicos afectados, con los que se priorizará la comunicación.
- Elaboración de mensajes a transmitir, así como elección de los medios que vamos a utilizar para hacer llegar a los distintos públicos nuestros argumentos.

**#05**

MEDIDAS CONCRETAS EN  
CASO DE ACOSO ESCOLAR  
EN REDES SOCIALES

# #05

## Medidas concretas en caso de acoso escolar en redes sociales

Llamamos *ciberbullying* o ciberacoso al acoso que sufre un menor en el contexto digital. Se trata de un fenómeno cada vez más común que exige una respuesta por parte de los centros educativos. No hay que olvidar que es obligación del centro actuar ante una situación de posible vulneración de derechos de un menor de edad cuando tenga conocimiento de ello<sup>11</sup>, independientemente de que ocurra fuera o dentro de las redes sociales. Los centros educativos deben incorporar mecanismos de respuesta adecuados a los nuevos comportamientos de acoso o discriminación siempre que afecten a sus alumnos.

Pero para hablar en sentido estricto de ciberacoso debemos asegurarnos, como en los demás casos de acoso, de que la agresión es repetida y duradera en el tiempo; que existe intención de causar daño (aunque no siempre se dé en los primeros estadios del proceso); y que hay un desequilibrio de poder (que puede ser que ese acoso sea ejercido por más de un alumno, que varios lo apoyen o incluso que el que ejerza el acoso tenga una mayor competencia tecnológica). En el caso de que no se cumplan estos tres requisitos estaríamos hablando de discriminación u otros tipos de violencia.

---

<sup>11</sup> Solo si ambos (víctima y agresor) son alumnos del centro, este tiene la obligación de resolver la situación. Si solo lo fuera uno de ellos, al centro lo único que se le podría exigir sería la comunicación a las autoridades competentes (policía, Ministerio Fiscal...), y la atención psicopedagógica de su alumno.



No obstante, en los decretos de convivencia no se distingue entre las conductas de acoso presenciales y las realizadas a través de los medios telemáticos a la hora de determinar un tipo de falta. Por tanto, independientemente del medio a través del cual se realice el acoso, se aplicarán las medidas previstas en el capítulo 4 de esta Guía con todos los implicados.

En los casos de ciberacoso suele existir contacto o relación previa de los menores en el mundo físico, por ello, hay que tener presente que estas conductas pueden estar ligadas a situaciones de acoso en la vida real. Los medios a través de los cuales se produce el ciberacoso son muy diversos: mensajería instantánea, perfiles en redes sociales, teléfonos móviles, juegos *on-line*, páginas personales, chats en Internet, blogs, etc. Las conductas más habituales son:

- ☑ Remitir correos electrónicos o mensajes desagradables o amenazantes.
- ☑ Etiquetar fotos o asociar comentarios indeseables a las mismas.
- ☑ Publicar mensajes, fotos o vídeos en un perfil, página web o chat obtenidos con o sin consentimiento, o por coacción.
- ☑ Excluir sistemáticamente de grupos de WhatsApp o foros de grupos para causar daño moral.
- ☑ Difundir bulos o rumores insidiosos a través de mensajes de teléfono o redes sociales.
- ☑ Suplantar la identidad digital.
- ☑ Dar de alta a la víctima en páginas denigrantes.
- ☑ Incluirla en juegos interactivos con intención humillante.
- ☑ Enviarle virus, troyanos o propagandas maliciosas.

Hay conductas relacionadas que los decretos de convivencia prevén como faltas muy graves, como son: la grabación, publicidad o difusión, a través de cualquier medio o soporte, de agresiones o humillaciones cometidas o la suplantación de identidad (sin especificar el medio utilizado).



Como en el caso del acoso fuera de las redes, cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga indicios razonables de que puede estar produciéndose un caso de ciberacoso entre iguales lo pondrá en conocimiento del centro. A partir de ahí se inicia el mismo proceso y se adoptan básicamente las mismas medidas que hemos descrito en el capítulo anterior<sup>12</sup>. Señalamos a continuación algunas otras medidas que tienen en cuenta el medio utilizado (Internet, redes sociales).

### 5.1. MEDIDAS PEDAGÓGICAS Y PASTORALES

En el caso de confirmarse el ciberacoso, en el ámbito pedagógico y pastoral las medidas a adoptar son las mismas que cuando el acoso se produce fuera de las redes. A modo de resumen señalamos las siguientes<sup>13</sup>:

#### **Actuaciones específicas individuales con los alumnos afectados:**

- ☑ **Con la víctima:** se realizarán acciones de apoyo y protección dentro de un programa de apoyo personal y social, contando con la colaboración de profesionales externos en caso de ser necesario y valorando una posible derivación. El tutor y los docentes deberán seguir las recomendaciones del orientador dentro del aula en lo referente a apoyo, organización, etc.
- ☑ **Con el agresor:** se desarrollará igualmente un programa específico de ayuda personal y social, y se valorará la posible derivación a servicios externos. Es importante también la colaboración entre tutor, docentes y orientador para valorar la situación en el aula. Desde la dirección se ha de considerar la pertinencia de aplicación del Reglamento de Régimen Interior y de permanecer informado por el tutor y el orientador como agentes principales.

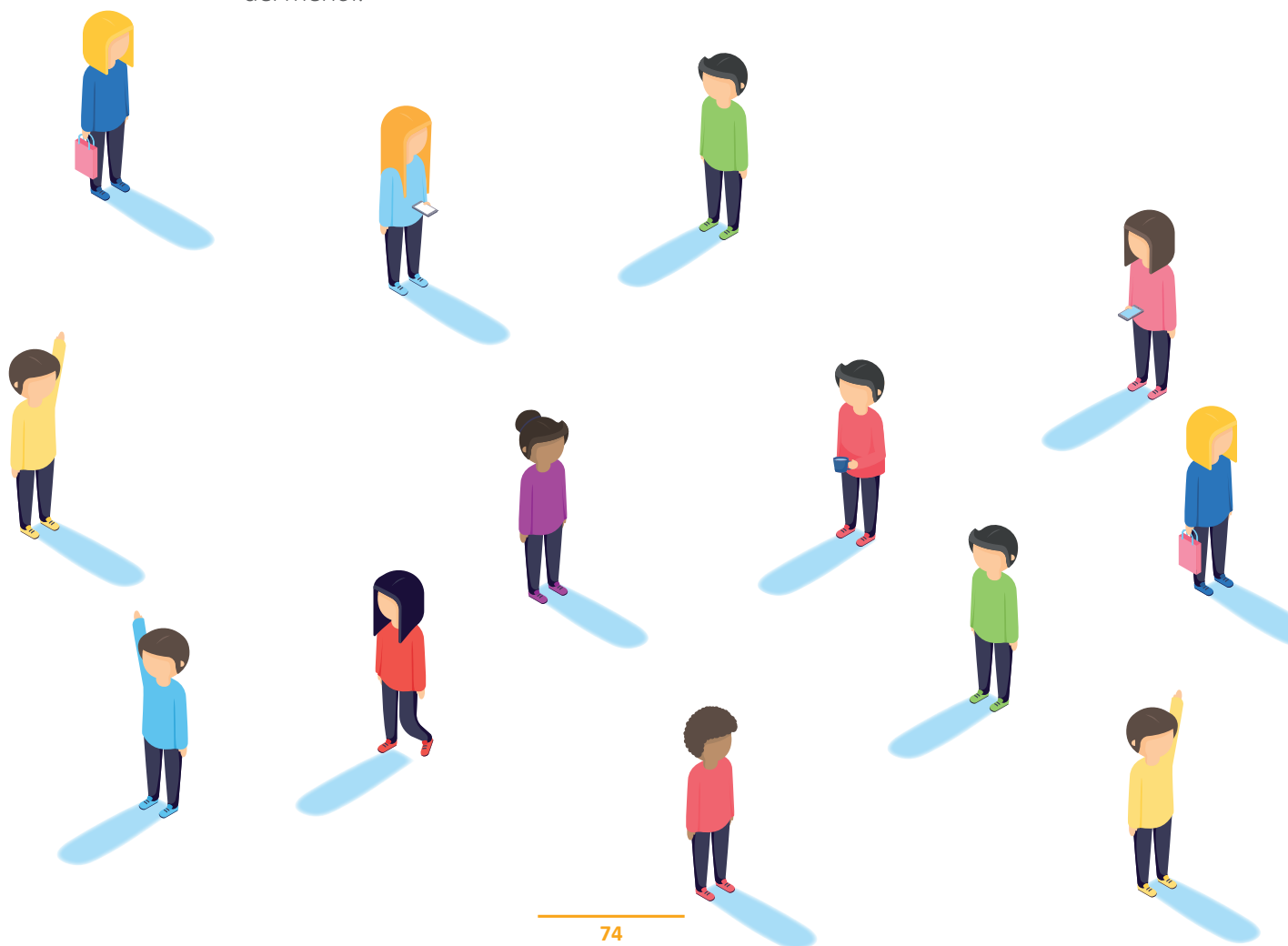
---

12 La complejidad de este tipo de situaciones puede llevar a la necesidad de consulta y asesoramiento a servicios externos al centro como la Agencia Española de Protección de Datos o las Unidades de Investigación Tecnológica o Delitos Telemáticos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

13 Actuaciones en situaciones de acoso y violencia dentro de la red (Luengo Latorre, 2014).

### Actuaciones específicas con las familias:

- ☑ **Con la familia de la víctima:** el orientador ha de proporcionar indicadores de comportamiento a observar, pautas de atención, apoyo, así como realizar un seguimiento del caso y contar con la posibilidad de obtener orientaciones de profesionales externos. El equipo directivo ha de mostrar su apoyo incondicional.
- ☑ **Con la familia del agresor:** el orientador ha de facilitar los indicadores de comportamiento a observar, así como pautas de apoyo y control de conductas, seguimiento del caso, y posibles profesionales externos. El equipo directivo ha de mostrar su apoyo incondicional e intención de reinserción del menor.



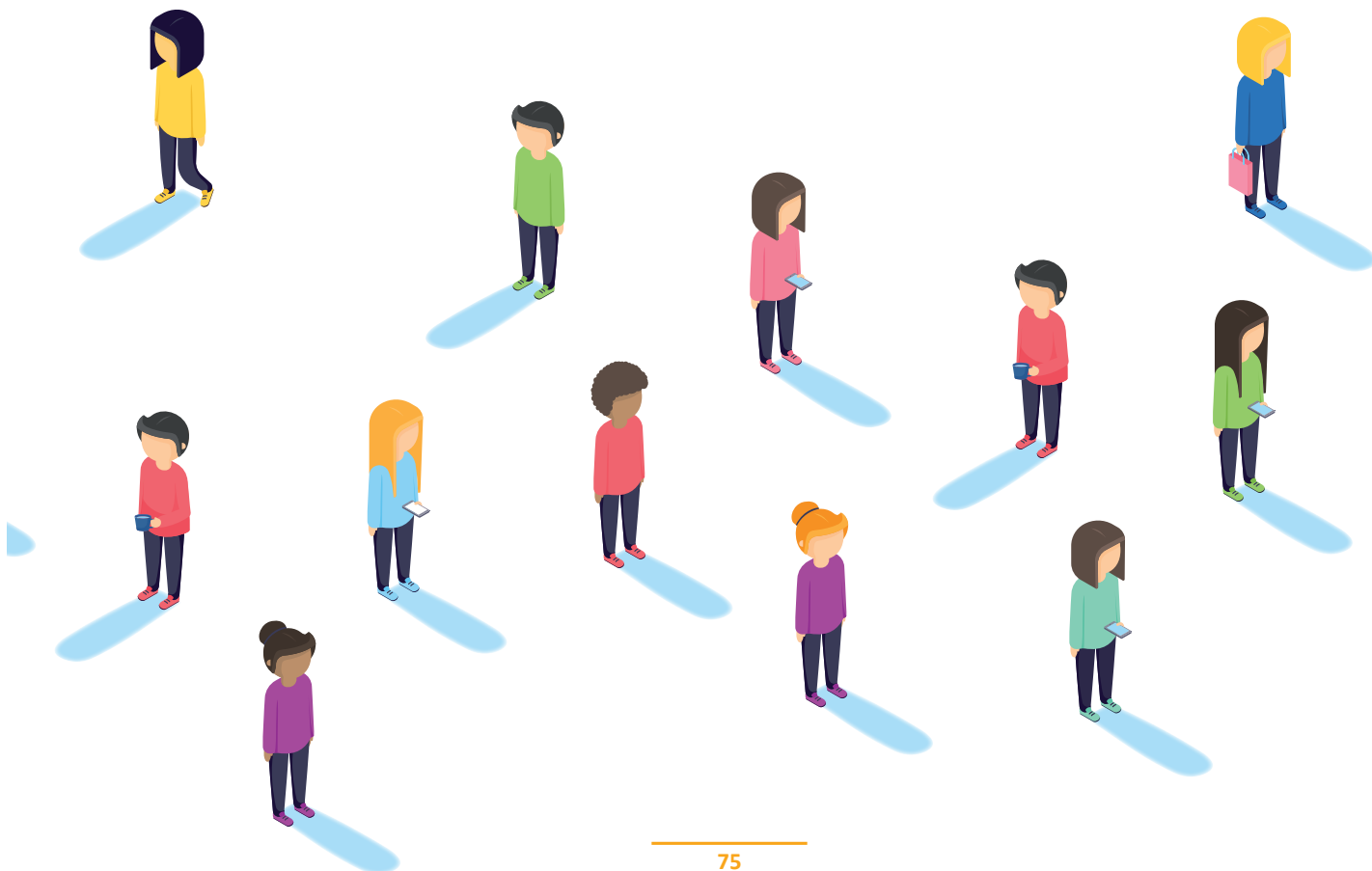
## Actuaciones con el profesorado<sup>14</sup>:

- ✓ Información y sensibilización acerca de la forma de prevenir y actuar en estos casos.
- ✓ Formación para la prevención, detección y actuaciones de situaciones de ciberacoso entre iguales, así como favorecer el desarrollo de patrones de relación de convivencia pacífica.

Todas las actuaciones que se realicen estarán dirigidas por el equipo directivo, se detallarán en un informe específico, y contribuirán a propiciar un clima de paz y convivencia, considerando los niveles educativos y los recursos a utilizar<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> "Ciberbullying. Guía de recursos para centros educativos en caso de ciberacoso". Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.

<sup>15</sup> Se puede consultar: <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>



## 5.2. MEDIDAS JURÍDICAS

En el caso de confirmarse el ciberacoso, en el ámbito jurídico las medidas a adoptar son las mismas que cuando el acoso se produce fuera de las redes.

Es especialmente importante la colaboración de la familia. Su control y vigilancia en el ámbito familiar es fundamental para detectar y detener este tipo de conductas.

Para que el centro y los organismos públicos puedan intervenir y valorar los hechos, se recomendará a la presunta víctima:

- ☑ Recopilar toda la información (los amigos y familiares pueden ser de gran ayuda).
- ☑ Imprimir las páginas o mensajes ofensivos.
- ☑ Acceder a las condiciones de uso de las plataformas que esté utilizando el agresor e imprimirlas (si se han quebrantado las condiciones, se puede cerrar la cuenta).
- ☑ Notificar al proveedor del servicio desde donde se está ejerciendo el acoso que ese usuario concreto ha infringido el contrato previo a su registro, destacando los puntos concretos que se vulneran. Sería conveniente efectuar la notificación mediante burofax o correo postal con acuse de recibo.

## 5.3. MEDIDAS PARA LA COMUNICACIÓN

Como se ha dicho, ante este tipo de situaciones de crisis el centro activará el mismo Protocolo de Actuación que se ha indicado en caso de acoso escolar fuera de las redes sociales. Todas esas medidas adoptadas servirán para la elaboración de mensajes, comunicados oficiales y notas de prensa que se publicarán en las redes sociales del centro, evitando siempre hacer valoraciones. Tampoco se intentará mediar en el conflicto desde las redes, habrá que tratar de solventarlo fuera de ellas, personalmente. Por supuesto, será imprescindible una buena monitorización que nos permita estar al tanto de todo lo que sucede para dar una respuesta ajustada.

Mantener la calma, actuar organizadamente, ser transparentes e informar tanto de las medidas adoptadas como de las que se adoptarán en un futuro inmediato y hacer un seguimiento de la crisis son recomendaciones que no debemos olvidar.

## RECOMENDACIONES GENERALES QUE EL TUTOR PUEDE OFRECER A LOS ALUMNOS PARA EVITAR ESTE TIPO DE SITUACIONES O PARA OBTENER PRUEBAS PARA POSIBLES DENUNCIAS

No contestes a las provocaciones, ignóralas. Cuenta hasta 100 y piensa en otra cosa.

Compórtate con educación en la Red. Sé agradable *on-line*.

Si te molestan, abandona la conexión y pide ayuda. Si estás usando un servicio *on-line*, contacta con su gestor.

No facilites datos personales. Te sentirás más protegido/a.

No hagas en la Red lo que no harías a la cara.

Si te acosan, guarda las pruebas.

No pienses que estás del todo seguro al otro lado de la pantalla.

Advierte a quien abusa de que está cometiendo un delito.

No seas vengativo; entrar en una espiral de violencia en las redes no beneficia a nadie.

# RECUERDA

1

El ciberbullying resulta muy relevante por la **gravedad de sus consecuencias**, la dificultad de prevención y el alto grado de prevalencia.

2

No olvides que el medio para las agresiones son las redes sociales, pero los **requisitos** para calificar los hechos como acoso escolar son los mismos que fuera de la red: desequilibrio de poder, conducta reiterada en el tiempo e intención de hacer daño.

3

Si víctima y agresor son alumnos de tu centro tienes **obligación de actuar**. Aplica las mismas medidas pedagógicas, pastorales, jurídicas y de comunicación que te recomendamos en el capítulo 4.

Si solo uno de ellos lo fuera también debes atenderle psicopedagógicamente, y ten en cuenta que se podría exigir al centro su comunicación a las autoridades competentes.

4

**No niegues el acceso a Internet** a tus alumnos, educales para crear una cultura responsable de las herramientas tecnológicas y enséñales a evitar este tipo de situaciones.

5

Informa con transparencia, **haz una buena monitorización** y no intentes mediar en el conflicto desde las redes.

**#06**

**SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN**

# #06

## Seguimiento y evaluación

Después de toda crisis, como la que genera una situación de acoso, se inicia el período de recuperación. Es necesario contar con un plan de acompañamiento y seguimiento de las partes implicadas, así como evaluar cómo se encuentra el centro después de la crisis, determinar qué falló, qué se pudo prevenir, lo que funcionó correctamente y lo que se debería cambiar en el futuro, cómo ha quedado la imagen del centro tras lo sucedido... (tanto desde el punto de vista pedagógico, pastoral y jurídico como de comunicación).

### 6.1. ÁMBITO PEDAGÓGICO Y PASTORAL

Si al conflicto inicial se ha respondido contando con la colaboración de las partes implicadas y los compromisos se han cumplido, dando como resultado la mejora significativa del estado de la víctima y la reparación de los daños por parte del agresor, entre otros, el cierre se considera positivo. Si, por el contrario, las partes han fortificado sus posturas y continúan enfrentadas (con el agravante de sus familias), el cierre es negativo.

Independientemente de la consideración del cierre, habrá que continuar con un plan de acompañamiento y seguimiento que lleve a cabo las siguientes acciones:

1. Reunión del director con los responsables con el objetivo de evaluar el Protocolo de Actuación: el tutor, orientador y equipo de gestión de la convivencia, así como la persona referente que ha liderado el proceso (instructor).



2. Seguimiento y evaluación del cumplimiento de las medidas adoptadas con todas las partes implicadas, en especial con la víctima (comprobar que no ha habido ningún otro tipo de agresión, cómo es su relación con el acosador y con los compañeros en general, cómo se siente con las medidas de protección determinadas, etc.); así como con el alumno que ejerció el acoso (es aconsejable que cada centro fije un plazo de reuniones de seguimiento en los dos meses siguientes que, según la gravedad, podrán ser semanales, quincenales o mensuales); con el grupo de apoyo a la víctima; con las familias implicadas (seguimiento físico o telefónico). Puede responsabilizarse de todo ello el equipo de orientación, en los plazos fijados en el Protocolo, dejar constancia por escrito e incorporarlo al mismo. Se realizarán tantas evaluaciones como sean necesarias, hasta poder determinar que la situación ha finalizado y ha sido debidamente resuelta.



3. Valoración de las medidas y recursos que se pueden tomar en el centro, a medio y largo plazo, para favorecer la convivencia y desarrollo integral del alumnado, desde un enfoque de proyecto educativo global (como por ejemplo, un modelo de escuela inclusiva) hasta la concreción práctica, como por ejemplo con planes de mediación, estructuras organizativas, medidas curriculares y metodológicas, programa de tutorías, etc.
4. En el supuesto de que el centro concluyese que no contaba con ningún programa de prevención (de tutorías, convivencia, educación en valores...), habría que establecer la puesta en marcha de:
  - a. Planes integrales de prevención contra el acoso escolar (contemplando la realidad física y virtual) y el desarrollo de programas de tutorías entre iguales, mediación, etc.
  - b. La evaluación periódica de la violencia en las aulas, como por ejemplo, el Modelo AVE<sup>16</sup>.



<sup>16</sup> Modelo AVE (Piñuel y Oñate, 2007).

5. Desde una educación basada en principios evangélicos se deberían analizar los planes de convivencia y de tutorías, e introducir, en caso de que no estuvieran previstas, las siguientes acciones:
  - a. Seguimiento y evaluación grupales: actividades de educación para la cultura del encuentro y el diálogo, como único camino para construir la paz; junto con el desarrollo de la ética del cuidado y el compromiso por crear ambientes saludables.
  - b. Seguimiento individual: potenciar la realización del proyecto personal que incluya el desarrollo de las virtudes cristianas (valores evangélicos-humanos practicados en el tiempo) y el compromiso con el prójimo, así como el uso del porfolio personal para la relectura de vida y toma de conciencia del propio actuar.

Ambos instrumentos serán plenamente eficaces si existen personas que puedan realizar un acompañamiento personal, dando tiempos y espacios para ello.

### 6.2. ÁMBITO JURÍDICO

El centro tiene que probar su diligencia no solo en cuanto a la detección y detención del conflicto, sino también respecto al restablecimiento de un buen clima de convivencia. En este sentido, tiene que acreditar que las medidas de apoyo, protección, restauración, reparación y corrección adoptadas han conseguido paliar y normalizar la situación.

Para ello, deben incorporarse al Protocolo de Actuación quién es el responsable y los plazos en los que se revisarán los efectos de las medidas adoptadas, a través de las declaraciones de los implicados y sus familias, del grupo de confianza y testigos del conflicto, y de los profesores y demás personal del centro que tenga relación con estos alumnos a lo largo de la jornada escolar. De todo ello se dejará constancia escrita.

Si se acordó con los implicados y el grupo de clase un compromiso de convivencia, se evaluarán los aspectos que se hubieran determinado en el mismo.

El responsable de realizar el seguimiento informará de su resultado a la Dirección del Centro y podrá proponer la modificación o cese de las medidas adoptadas, bien porque no estén dando el resultado esperado, porque se considere oportuno

acordar otras diferentes en ese momento, o porque ya no sean necesarias. Para adoptar las decisiones pertinentes, se contará también con el asesoramiento del Departamento de Orientación y del tutor de la víctima y del acosador.

La Dirección irá informando de todo ello al servicio de Inspección Educativa y a los demás órganos públicos a los que hubiera comunicado, en su momento, el conflicto.

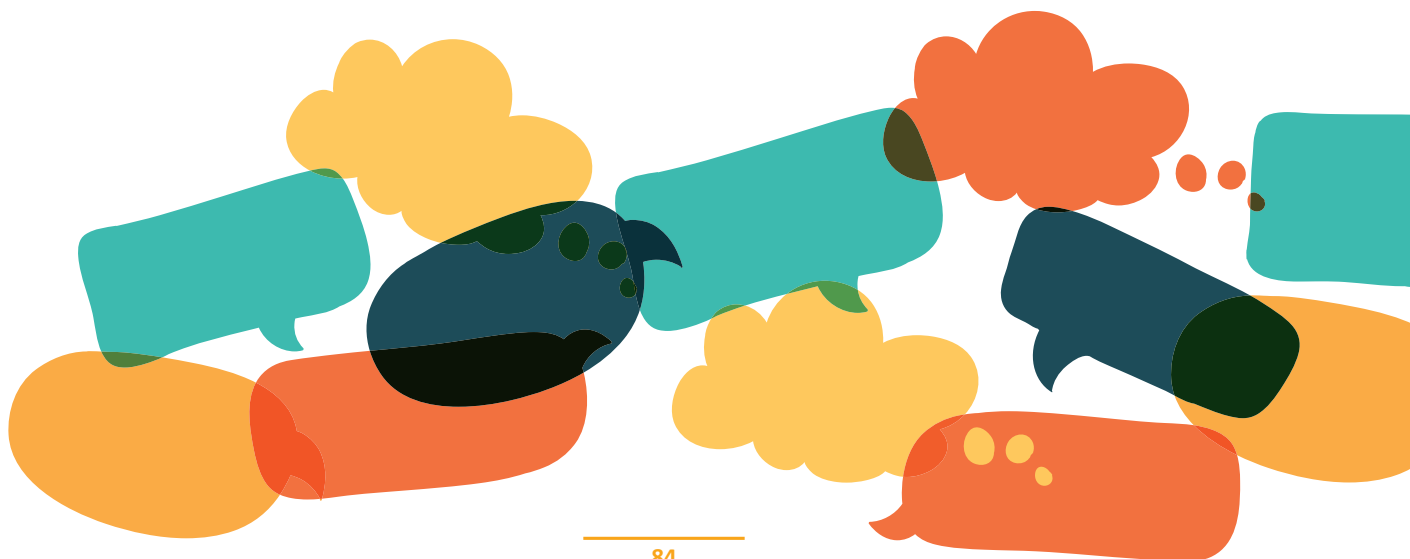
En relación con la evaluación de lo ocurrido y de su actuación, el centro tendrá que revisar las medidas preventivas incluidas en el Plan de Convivencia y el Plan de Acción Tutorial del centro, así como el Protocolo de Actuación en situaciones de conflicto escolar para, en su caso, detectar posibles deficiencias y realizar las mejoras oportunas.

### 6.3. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA "POSTCRISIS"

En comunicación la postcrisis es el momento en el que se trata de recuperar la situación inicial. Para lograrlo, en primer lugar, hay que asegurarse de dar cierta continuidad a los mensajes que durante la crisis se han facilitado:

- ☑ Preocupación por las personas y por las consecuencias de los hechos.
- ☑ Garantía de que estos hechos no se van a volver a repetir en el futuro.

Estas gestiones comunicativas deben realizarse, en la medida de lo posible, a través de comunicaciones directas y personales (escritas y orales) a padres afectados,



asociaciones de padres, autoridades locales... aún cuando la crisis haya tenido lugar solo en redes sociales.

De forma paralela, en los meses siguientes (y si la gravedad de los hechos así lo requiere) se irán remitiendo a los medios de comunicación y colgando en las redes sociales notas de prensa con la información actualizada de las labores de recuperación de la situación inicial, la compensación a los afectados y la puesta en marcha de medidas novedosas que garanticen mayores niveles de seguridad o protección para el futuro.

Será el momento de realizar tres tipos de gestiones:

- ☑ Comprobar que las compensaciones a terceros han sido satisfechas.
- ☑ Reconocer el esfuerzo realizado internamente.
- ☑ Evaluar la imagen del centro en los públicos más importantes (algo que se puede hacer de forma absolutamente científica o a través de simples indicios relevantes).

En definitiva, no hay que olvidar efectuar un autoanálisis de la crisis: comprobar qué ha funcionado correctamente y qué se debería cambiar en el futuro para la mejor resolución de situaciones críticas posteriores. También es bueno realizar un informe con recomendaciones para prevenir situaciones parecidas, en el que se fijen objetivos a medio y largo plazo que permitan ir recuperando la credibilidad que se haya podido perder.



# RECUERDA

1

Después de toda crisis se inicia el **periodo de recuperación**. Para ello es necesario que cuentes con un plan de acompañamiento y de seguimiento de las medidas adoptadas.

2

**Evalúa** cómo se encuentra la víctima o víctimas, el acosador o acosadores, las familias implicadas...

3

Si no contabas hasta ahora con ningún **programa de prevención** es el momento de poner en marcha alguno y de revisar tu Plan de Convivencia.

4

Si en su momento informaste a la Inspección Educativa o a otro órgano de la existencia del conflicto, comunica también ahora que se ha recuperado el **buen clima de convivencia**.

5

No te olvides de **dar continuidad a los mensajes**, tanto con comunicaciones directas a los afectados y miembros de tu comunidad educativa, como a los medios de comunicación si fuera necesario.

6

Evalúa cómo ha quedado la **imagen de tu centro**.

**#07**

PREVENCIÓN

# #07

## Prevención

El marco de referencia de toda actuación en la escuela católica es “el proyecto educativo cristiano”, que ofrece una visión del ser humano, de la sociedad y del mundo, específica y llena de posibilidades; donde el proceso educativo es planteado desde una visión integral que ayuda al desarrollo pleno de la persona en su dimensión corporal, emocional, intelectual y espiritual, y le capacita para vivir y transformar la sociedad y el mundo según los valores del Evangelio.

Nuestras instituciones tienen en sus raíces dichos valores que defienden la dignidad humana, el amor al prójimo y la fraternidad, entre otros. Por todo ello, la prevención frente al acoso y la discriminación está en nuestra razón de ser. Y educar





a nuestros alumnos en habilidades para la vida, en competencias socioemocionales (autonomía, asertividad, responsabilidad, empatía, capacidad de prevención y solución de conflictos, altruismo, etc.), y en valores que les ayuden a articular su proyecto vital, ha de ser objetivo central en nuestra misión educativa. Dicha educación les enseñará a gestionar conflictos o situaciones de riesgo y adversidad a los que pueden enfrentarse en su período de crecimiento y maduración.

Una prevención, para ser exitosa, debe estar enraizada en las líneas estratégicas de actuación de la institución. Poner en práctica acciones puntuales, o tomar decisiones estratégicas o educativas fuera de un marco institucional pedagógico, no contribuye sino a parchear la aparición de posibles riesgos o adversidades. Las diferentes acciones se han de encontrar dentro de un plan institucional o de centro, tejido con una visión de futuro y definido en el carácter propio, para que todo el acompañamiento que hagamos a nuestro alumnado en su proceso de desarrollo vital se base en el respeto y cuidado del ser humano.

### 7.1. MEDIDAS PEDAGÓGICAS Y PASTORALES

Los programas de prevención deben responder a una visión sistémica, integral y global, encuadrándolos en el marco que ofrecen los planes vertebradores del centro.

#### 7.1.1. PLANES VERTEBRADORES EN UNA CULTURA DE CONVIVENCIA

Estos planes tienen contenidos y destinatarios comunes, de ahí que sea imprescindible el conocimiento de lo que comparten para poder coordinarlos de forma armónica.

##### **A. Plan de Convivencia Escolar del Centro**

La prevención se puede englobar bajo las líneas de actuación marcadas en el Plan de Convivencia Escolar de Centro, que orienta los procedimientos encaminados a conseguir un clima adecuado que prime lo educativo sobre lo meramente punitivo.

En su puesta en práctica resulta fundamental:

- I. La actualización y la difusión del Plan y las normas de convivencia a toda la comunidad educativa, que es vital para su buen funcionamiento, donde una cultura de paz, convivencia y valores sea una máxima para todos.
- II. El seguimiento y evaluación anual del Plan, de acuerdo con indicadores, responsables y temporalizaciones que contribuyan de forma eficaz a la prevención de la violencia y la discriminación, y así poder reestructurar y actuar en consecuencia, en caso necesario.

El Plan deberá contemplar las normas de convivencia y conducta, las medidas correctoras en caso de incumplimiento, y los derechos y deberes de los alumnos, además de las actividades curriculares, medidas organizativas o el modelo de resolución de conflictos por el que haya optado el centro.

Escuelas Católicas ofrece una *Guía para la promoción y mejora de la convivencia*<sup>17</sup> que contiene un amplio conjunto de herramientas autogestionables para la formación del profesorado a la luz del carisma y el proyecto educativo de cada entidad titular.

### **B. Plan de Acción Tutorial**

Los modelos disciplinarios se muestran insuficientes para dar respuesta a la violencia escolar, al contrario de los modelos asertivos que, con su enfoque, generan climas saludables.

El Plan de Acción Tutorial es una oportunidad para continuar desarrollando las competencias socioemocionales de los alumnos en función de su momento evolutivo y de una lectura del contexto cercano y global.

Ha de contar con el asesoramiento y apoyo del Departamento de Orientación y Pastoral del centro, para que exista un plan estratégico a cinco años y con revisiones anuales que permitan una atención estructurada y eficaz.

---

<sup>17</sup> Guía para la promoción y mejora de la convivencia de Escuelas Católicas ([http://www.esuelascaticas.es/pedagogico/Paginas/Convivencia\\_EC.aspx](http://www.esuelascaticas.es/pedagogico/Paginas/Convivencia_EC.aspx)).

Deben incluirse los planes de formación y coordinación necesarios para que se pueda entrenar a la comunidad educativa en el dominio de habilidades sociales como la asertividad, la empatía, etc.

### C. Plan de Pastoral

Dentro del Plan de Pastoral e incidiendo en el cultivo de unas actitudes que contribuyan al aprendizaje de la ética del cuidado y a la corresponsabilidad por crear ambientes saludables, se ha de contemplar como uno de los ejes principales el desarrollo de la competencia espiritual y la conciencia moral, en coordinación con otros planes y actividades basado en:

- ✔ Una educación emocional que ayude a identificar, nombrar y gestionar las emociones propias y de terceros.
- ✔ Una educación ética que posibilite la identificación de valores y criterios que contribuyan al desarrollo personal y social.
- ✔ Una educación espiritual que integre todo ello en un proyecto personal y que tenga sus implicaciones en una adecuada construcción de una sociedad acogedora y respetuosa.

Se trata de educar el carácter (la sensibilidad, la conciencia y las virtudes-fortalezas personales), no de una mera transmisión de contenidos axiológicos. Por ello, el aprendizaje debe ser significativo, desde la experiencia, con resolución de problemas reales o hipotéticos cercanos al alumno y adaptados a su momento evolutivo.

La religión cristiana, como el resto de religiones, nos ofrece una rica variedad de modelos (testigos de vida realizada y comprometida), así como relatos que pueden contribuir al desarrollo de estas dimensiones.



### 7.1.2. ÁMBITOS Y ACCIONES CLAVE COMUNES

En los diferentes planes, programaciones y actividades que se ponen en marcha en los centros hay tres ámbitos comunes que han de funcionar de forma conjunta y coordinada: currículum, acompañamiento y formación, y medidas organizativas.

#### A. Currículum

El currículum escolar debe fomentar los valores que queremos cultivar desde nuestro Proyecto Educativo de Centro. Es necesario realizar una revisión para que la visión que ofrezca respete y represente la diversidad étnica, de clase social, de género, de religión, etc. (currículum intercultural) existente en nuestra sociedad. Además se ha de profundizar en el diálogo y trabajo entre las diversas disciplinas, así como en los valores humano-cristianos que propicien una sociedad más justa y pacífica.

En las programaciones didácticas y de aula se puede materializar la intencionalidad de los planes y propuestas a través de los objetivos, contenidos y la metodología. El diseño de las programaciones sigue una pauta de creación o gestión de materiales educativos y actividades que deben fomentar el aprendizaje inclusivo y comprometido con la ética del cuidado.

Las deseadas competencias socioemocionales se fomentan conectando siempre con el alumnado, utilizando enfoques y metodologías proactivas diversas que promueven una enseñanza de acuerdo con cada alumno y su entorno. Vemos algunas recomendaciones:

- ✔ Las inteligencias múltiples de Howard Gardner, incluyendo la existencial, aplicadas a las secuencias didácticas del aula, ofrecen un trabajo respetuoso con el alumno y sus capacidades.
- ✔ El aprendizaje cooperativo y sus principios (interdependencia positiva, interacción cara a cara y responsabilidad individual, entre otros) definen un sistema de participación y red entre el alumnado.
- ✔ El aprendizaje y servicio (herramienta dirigida a construir una sociedad más justa en la que se contempla la diversidad como una riqueza).

- ✔ Enseñar a pensar sobre la base de una cultura, estrategias y destrezas que fomentan el entendimiento y la comprensión de la realidad y de los otros.
- ✔ Actividades o programas que promuevan el desarrollo de la interioridad y de capacidades como el silencio, la meditación, la atención plena, la relajación, la educación de la mirada... fomentan la formación de la conciencia moral.
- ✔ La orientación académico-profesional en clave vocacional y las tutorías ayudan a nuestros alumnos a centrar la atención en la persona que quieren llegar a ser (valores, actitudes hacia los demás, virtudes...), más allá de la profesión que quieran desempeñar.
- ✔ En el anuncio del mensaje cristiano, en las actividades propiamente de pastoral en nuestros centros, transmitimos actitudes, valores, modelos de vida... que pueden ayudar a nuestros alumnos a crecer como personas y comprometerse en la construcción de la sociedad.

Estos enfoques y metodologías contribuyen al respeto y participación del alumnado y, por tanto, a la mejora de la convivencia. No hay que olvidar las múltiples iniciativas que se pueden desarrollar, como programas de desarrollo, de proyectos personales y de ayuda al entorno o voluntariado en cursos superiores de Secundaria o Bachillerato, que suman al desarrollo integral y en sociedad del niño y adolescente.

### **B. Acompañamiento y formación**

En la labor coordinada necesaria de toda la comunidad educativa, equipos directivos, profesores, PAS, padres y alumnos, también se han de ver beneficiados de un acompañamiento y formación específica que favorezca la convivencia, no únicamente centrada en la detección e intervención de situaciones de acoso. A continuación sugerimos algunos programas recomendables de orden general y otros más específicos<sup>18</sup>:

---

<sup>18</sup> Existen programas específicos como Olweus o KiVa cuya información puedes completar en el Anexo 12: "Programas de intervención".

## PROGRAMAS DE ORDEN GENERAL



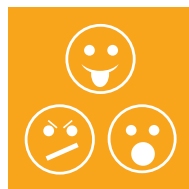
### GESTIÓN DE AULA

#### DESTINATARIOS: EQUIPO DIRECTIVO Y PROFESORADO

El profesorado necesita un desarrollo emocional y espiritual, así como recursos y herramientas básicas que le permitan ofrecer a su alumnado un ejemplo y modelo de persona cívica y respetuosa.

En el aula no deben darse situaciones en las que se infravalore, critique o ironice el trabajo, comportamiento o cualidades de los alumnos porque, posteriormente, pueden influir en bromas entre ellos o en el deterioro de sus relaciones. Por el contrario, se ha de poder ofrecer un marco de relaciones saludable, al mismo tiempo que se testimonian los valores que se quieren inculcar (tolerancia, respeto, bondad, etc.).

La gestión de aula no reside únicamente en un elenco de normas de convivencia, sino en una reflexión y asunción de los valores que estas defienden.



### EDUCACIÓN EMOCIONAL

#### DESTINATARIOS: TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

La educación en emociones y convivencia positiva es una formación de carácter obligado para todos nuestros centros y todos los agentes educativos<sup>19</sup>.

Goleman (1995) definió la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de automotivarnos, y de manejar de manera positiva nuestras emociones, sobre todo aquellas que tienen que ver con nuestras relaciones humanas.

<sup>19</sup> En 2008 la Diputación Foral de Guipúzcoa editó unos materiales de Inteligencia Emocional diseñados por José Antonio González, Begoña Ibarrola, Rafael Bisquerra y un equipo de profesionales del Colegio Hirukide (Tolosa, Euskadi). Los contenidos, metodologías y puesta en marcha con toda la comunidad, incluido el PAS, han demostrado su éxito en convivencia. Los materiales se pueden descargar en:

<http://www.eskolabakegune.euskadi.eus/web/eskolabakegune/material-de-la-diputacion-de-guipuzcoa>

Los programas de educación emocional han de estar recogidos en nuestros planes, para ofrecer un proceso continuo y permanente de desarrollo integral a nuestra comunidad educativa. En ellos se trabajarán habilidades indispensables para tener relaciones saludables, habilidades como la perseverancia, la empatía o la compasión que han de estar incardinadas en nuestro espíritu y que conllevan altos beneficios personales y sociales en la vida cotidiana.

El Informe Delors (UNESCO 1996) reconoció que la educación emocional es un complemento indispensable en el desarrollo cognitivo y una herramienta fundamental de prevención.



### **CULTIVO DE LA INTERIORIDAD (COMPETENCIA ESPIRITUAL)**

#### **DESTINATARIOS: TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

Lo que conocemos por la novena inteligencia (H. Gardner), más allá de recibir denominaciones por parte de los expertos, es pluridimensional y abarca lo existencial, lo metafísico, lo trascendente y todo aquello que podría ser aglutinado en lo espiritual. En muchos centros se están llevando a cabo proyectos de educación de la interioridad, y en otros se ha desarrollado una integración curricular. Independientemente de las decisiones institucionales, el cultivo de la interioridad y, por ende, de esta inteligencia, es necesario para una educación integral del alumno, y para prevenir y afrontar posibles situaciones de acoso o discriminación.

El cultivo de la interioridad debe contemplar, entre otros muchos aspectos:

- ✔ La relectura personal de vida que permita una toma de conciencia del propio actuar diario, que garantice plena libertad y responsabilidad ante lo puramente pasional.
- ✔ La articulación del proyecto existencial a partir de valores y criterios asumidos.
- ✔ La programación de tiempos y espacios donde pueda surgir o ser profundizada la fe, fundamento sólido para el crecimiento personal.



## MEDIACIÓN

**DESTINATARIOS: COMISIÓN DE CONVIVENCIA, PROFESORADO Y ALUMNADO**

La mediación es una estrategia preventiva que se emplea en los centros escolares para hacer frente a los conflictos que surgen entre los alumnos y, en muchas ocasiones, puede evitar casos de acoso o discriminación graves. Es una metodología que favorece la autonomía, implicación y compromiso de los alumnos en la resolución de conflictos, aportando los aprendizajes que eso conlleva.

El mediador interviene para disminuir las hostilidades, mejorar la comunicación entre las partes, renovar las relaciones interpersonales, fomentar el pensamiento crítico que conduzca a soluciones creativas y acompañar con el fin de generar consenso. Para la aplicación de la mediación pueden valorarse distintas opciones, como la creación de un grupo de mediación, integrado por profesores, orientadores, alumnos y padres o acudir a profesionales ajenos al centro que intervengan en procesos de mediación, siendo esta una opción aconsejable en aquellos casos en que el conflicto revista especial gravedad. Será la propia entidad titular la que decida si el caso debe ser sometido o no a mediación. Para ello, lo primero que debemos tener en cuenta es que la mediación, como método de resolución “pactada” de conflictos, únicamente tiene sentido en aquellos casos en que existe una voluntad de las partes de adherirse al proceso mediador. Así, el primer requisito que cabe señalar es la aceptación por parte de los implicados y su compromiso de aceptar la realización de las actuaciones que se determinen como consecuencia del proceso.

## PROGRAMAS ESPECÍFICOS



### AULA DE CONVIVENCIA

**DESTINATARIOS: DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN, COORDINADOR DE LA COMISIÓN DE CONVIVENCIA Y ALUMNADO**

El aula de convivencia es un espacio de aprendizaje que se crea con el fin de mejorar el ambiente y de resolver conflictos. Es el espacio



donde se realizará el acompañamiento personal y grupal de los alumnos involucrados en algún problema de convivencia, sin que necesariamente sea evaluado como crisis grave, (aunque en esta puede ser el espacio para las fases de detección, valoración y recogida de información).

Estará a cargo del Departamento de Orientación y del coordinador de convivencia (donde exista esta figura), que serán los que ayuden a los alumnos implicados a realizar una reflexión sobre las conductas que han alterado la convivencia (causas, consecuencias, posibles soluciones...), así como el aprendizaje de actitudes-valores que ayuden a transformarla, tratando de establecer compromisos para una mejora de la vida escolar. Sin pretender suplir la labor de los tutores y profesores, algunos de los problemas por ellos detectados pueden ser tratados por este mecanismo, con el fin de prevenir una crisis mayor. Deberán registrarse las actuaciones que se lleven a cabo en este aula tanto en el plano individual, como de pequeños grupos.



### ALUMNADO AYUDANTE

#### DESTINATARIOS: PROFESORADO Y ALUMNADO

Los "Sistemas de Ayuda entre Iguales" contribuyen a la mejora del clima de convivencia en las aulas y al desarrollo personal y social de los alumnos.

Los objetivos principales son:

- ✓ Contribuir a la seguridad de todos los miembros de la comunidad educativa.
- ✓ Trabajar los valores de responsabilidad compartida e implicación en la mejora del clima afectivo de la comunidad.
- ✓ Generar una organización escolar determinada para tratar las formas violentas de afrontar los conflictos.
- ✓ Construir canales de comunicación y conocimiento mutuo, mejorando la autoestima de los participantes del programa.

Las funciones básicas del "Alumno Ayudante" son: escuchar, ayudar a los compañeros cuando alguien les molesta, acoger a los recién llegados al centro

educativo o contribuir a organizar grupos de apoyo de tareas académicas, etc. Además, pueden formar parte de un “Observatorio para la convivencia”. Es importante señalar que un “Alumno Ayudante” no es ni un policía (porque no vigila el cumplimiento de normas), ni un “chivato” (con la connotación negativa que conlleva), ni un amigo o mediador (porque no hace los problemas suyos ni inicia un proceso de mediación). Los Programas de Mediación son diferentes pero se conectan con los de “Alumnado Ayudante”, pudiendo generarse estructuras específicas, especializadas y compatibles. En el caso de estructuras compatibles, los alumnos ayudantes intervendrían en un momento previo (detección), y la mediación se realizaría con posterioridad como parte de la resolución del conflicto ya existente.



### TUTORÍA ENTRE IGUALES (TEI)

#### DESTINATARIOS: TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

El programa TEI, basado en la metodología de las tutorías entre iguales, que se desarrolla y actualiza desde el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Barcelona y de la Universidad de Santiago de Compostela, así como el proceso de evaluación, que lo lleva a cabo la Universidad de Alicante, tiene un carácter preventivo e institucional que implica a todos y cada uno de los miembros de la comunidad. Su intervención se concreta en alumnos tutores de dos cursos superiores (5º Educación Primaria y 3º Educación Secundaria).

Este programa puede ser una herramienta completa y rigurosa dentro del Plan de Convivencia Escolar de un centro por su perspectiva ecológica, generando un aprendizaje social necesario en el proceso evolutivo del niño. Es también adaptable contra la desmotivación y el fracaso escolar, no solo personal y social, sino también curricular. Sus objetivos principales son:

- ✓ Integrar a los alumnos nuevos en el centro escolar, a través de un tutor; y el trabajo del autoconcepto y autoestima de los nuevos alumnos.
- ✓ Compensar el desequilibrio de poder y de fuerzas propio de las situaciones de acoso, desde un enfoque disuasorio y de prevención.
- ✓ Cohesionar a la comunidad educativa con la integración y desarrollo de la tolerancia cero.



### MODELOS RESTAURATIVOS

#### DESTINATARIOS: TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Los enfoques restaurativos en las escuelas se han extendido bastante en los últimos años; en concreto, los círculos restaurativos se aplican en las aulas porque ofrecen a la comunidad la oportunidad de tener un lugar seguro para la reconstrucción de relaciones y la reparación de daños o conflictos, de manera conjunta, dialogada y participativa. Se trata de una estructura que da espacio en los grupos para compartir y comprender lo que les ha sucedido, y donde los niños, jóvenes o adultos aprenden a responsabilizarse de sus actos, creando una cultura de inclusión y pertenencia. Los participantes se reúnen de forma voluntaria y con la ayuda de una persona facilitadora. Los círculos tienen tres fases clave: comprensión, responsabilidad y acuerdos.

Este enfoque es especialmente útil en áreas de alto riesgo social, económico, etc. Se basan en la filosofía de la justicia restaurativa (JR) y su visión sobre la delincuencia y la justicia penal. El delito o daño se considera una acción realizada contra la víctima y la comunidad, y no únicamente un acto ilegal. En este caso, la justicia restaurativa aumenta el papel de las víctimas y exige a los infractores que se responsabilicen de sus acciones y del daño ocasionado, creando un sentido de seguridad y reforzando los vínculos de la comunidad (Zehr, 1985).

### C. Medidas organizativas

La claridad y coordinación entre los responsables educativos es el eje del buen funcionamiento de todos los planes, programas, actividades o medidas que una institución o centro educativo pueda decidir llevar a cabo. Es primordial y redundante en el deseo de generar ambientes saludables para toda la comunidad.

Las medidas de organización deben incluir espacios temporales y físicos para la prevención, detección, formación y acompañamiento. Una medida clave en este sentido puede ser aprovechar las reuniones informativas de profesores para crear espacios formativos en los que compartir e intercambiar experiencias y prácticas pedagógicas concretas; será importante disponer de protocolos de comunicación en dichas reuniones para poder ser eficaces en la detección de posibles crisis. La información puede ir a través de otros ca-

nales como pueden ser el correo, tabloneros, etc., sin restar un tiempo valioso a la comunidad.

Respecto a los espacios, se pueden tener en cuenta estos indicadores para la prevención de una posible crisis:

Los espacios de la escuela reflejan el proyecto educativo (valores evangélicos) a través de su arquitectura, equipamientos y ambientación.

Desde el centro se ha realizado una planificación y diseño inteligente de los espacios que fomenta mensajes atractivos y conectados con la inclusión, convivencia, etc. (aulas multitarea, rincones de consenso-mediación, capillas o aulas de interioridad, etc.).

Los entornos son flexibles, dinámicos y transparentes, permitiendo visibilizar todo lo que ocurre en el centro educativo.

El centro ofrece de forma clara espacios de denuncia como buzones anónimos, información de teléfonos de organismos profesionales (ANAR, Policía, etc.).

En espacios abiertos o de "riesgo" como patios, pasillos y baños se lleva a cabo un plan de vigilancia y control.

En los patios se potencian actividades deportivas, talleres de juegos u otro tipo de actividades que cuiden de la convivencia y la seguridad de los menores.

El espacio virtual supone una extensión del centro, por lo que se dispone de un responsable de contenidos que gestiona redes sociales, etc.

La escuela vive los espacios del barrio y de la ciudad como espacios educativos en los que poder continuar la labor y extensión de los valores cristianos (por ejemplo, proyectos de aprendizaje y servicio).

### 7.2. PREVENCIÓN JURÍDICA

#### 7.2.1. INFORMACIÓN SOBRE CONSECUENCIAS JURÍDICAS DE DETERMINADAS ACTUACIONES

A lo ya expuesto en el punto anterior para evitar y detectar situaciones conflictivas, se debe añadir que, desde el punto de vista jurídico, la prevención también consiste en informar y sensibilizar a los alumnos sobre los derechos inherentes a todas las personas y las consecuencias legales de realizar actos contrarios a los mismos.

El desconocimiento de que lo que está haciendo es “malo” o puede llegar a ser un delito (con diferentes consecuencias en función de la edad de los menores), la sensación de anonimato e impunidad que proporciona Internet o la creencia de que por ser menores no les va a pasar nada, hace necesario llevar a cabo acciones preventivas, especialmente con relación a la privacidad y la protección de datos<sup>20</sup>.

Por otro lado, cuando el menor facilita a terceras personas datos personales suyos o de su entorno familiar, existe la posibilidad de que sean utilizados con fines ilícitos en perjuicio de su propia intimidad. Deben tener por ello pautas claras para poder valorar la intimidad y la privacidad de su familia: reflexionar sobre los datos personales que comparten, decidir quiénes tienen acceso a ellos y determinar qué situaciones no previstas pueden suponer un riesgo (robo del móvil, etc.). Es preciso hacer ver al menor que cuando las personas intercambian su número de teléfono o cualquier dato personal, lo hacen con la finalidad de mantener contacto mutuo y nunca deben utilizar estos datos para dañar a otra persona, así como tampoco deben ceder información o datos personales de terceros.

La Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que modifica de manera importante el Código Penal, ha reforzado el principio del interés superior del menor. Dispensa una mayor protección a las víctimas de delitos relacionados con la

---

<sup>20</sup> En este sentido la publicación “Enséñales a ser legales en internet. Guía para familiares y profesores”, de la Agencia Española de Protección de Datos (2016), tiene como objetivo informar y sensibilizar de las consecuencias negativas de determinadas conductas que pueden llegar a constituir delitos.

protección de datos de carácter personal, especialmente si se trata de menores, y ha introducido algunas novedades que afectan a la tipificación de los delitos en los que se puede incurrir en los casos de *ciberbullying*.

Para llevar a cabo esta acción preventiva, los centros tienen a su disposición el Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los centros educativos y sus entornos<sup>21</sup>.

El número de delitos que pueden cometer los menores, y que deberían conocer, es variado e incluiría, por ejemplo:

- ☑ Delitos de amenazas: cuando se amenaza a una persona, a alguien de su familia o a alguien con el que esté íntimamente relacionado, para causarle un mal, revelar o difundir hechos referentes a la vida privada o relaciones familiares que no sean públicamente conocidos y puedan afectar a su fama, crédito o interés.
- ☑ Delitos de acoso (coacciones): cuando una persona lleva a cabo de forma insistente y reiterada, sin estar legítimamente autorizado, de manera que altere gravemente el desarrollo de su vida cotidiana, entre otras las siguientes acciones:
  - Vigilancia, persecución o búsqueda de cercanía física.
  - Establecimiento o intento de establecer contacto con la persona acosada a través de cualquier medio de comunicación.
  - Adquisición de productos, contratación de servicios o hacer que terceros se pongan en contacto con la persona acosada mediante el uso indebido de sus datos personales.
  - Atentar contra su libertad.
- ☑ Delito contra la integridad moral: cuando se infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral.
- ☑ Delito de calumnias: achacar a una persona la comisión de un delito sabiendo que no es cierto.

---

<sup>21</sup> Escuelas Católicas firmó un Protocolo de adhesión a dicho Plan el 5 de octubre de 2015.

- ✓ Delito de injurias: humillar, insultar, ofender a un tercero de manera que lesione su dignidad, menoscabando su fama o atentando contra la propia estima.
- ✓ Delitos de descubrimiento y revelación de secretos: sin autorización de la persona afectada, difundir, revelar o ceder a terceros imágenes o grabaciones audiovisuales de aquella que hubiera obtenido con su anuencia en un domicilio o en cualquier lugar fuera del alcance de la mirada de terceros, cuando la divulgación menoscabe gravemente la intimidad personal de esa persona.
- ✓ Delito de inducción al suicidio.
- ✓ Delitos contra la libertad y la identidad sexual: se pueden cometer utilizando Internet y la información personal como medios para consumarlos.
- ✓ Delitos relativos a la intromisión en la intimidad.
- ✓ Delitos contra la propiedad intelectual.
- ✓ Delitos contra la propiedad industrial.
- ✓ Apología del terrorismo.
- ✓ Incitación al odio y a la violencia.
- ✓ Delitos de odio.

### 7.2.2. CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA O BUENAS PRÁCTICAS

Las entidades titulares están viendo, cada vez más, la necesidad de elaborar documentos en los que se establezca, de una forma clara, las pautas de comportamiento necesarias para el buen desarrollo de la misión educativa de los educadores que forman parte de su institución.

El respeto a la dignidad de las personas y a su desarrollo integral, así como la proyección exterior de la labor docente del centro y de su propia identidad, exige tener presentes estas normas que ayudan a proceder de un modo adecuado con la labor que se desarrolla en el colegio.

Todos los que participan de alguna manera en la labor docente que desarrolla el centro deben ser conscientes de que desempeñan un papel profesional e institucional, y que aquellos con quienes tratan confían en su buena intención y profesionalidad, lo que conlleva una gran responsabilidad y la necesidad de una actuación acorde a dicha confianza.

En este sentido, el Código de Buena Conducta se configura como:

- ✓ Un documento de carácter positivo, que presenta lo que caracteriza a los educadores de un centro de ideario católico, con una identidad, carácter propio y proyecto educativo determinados.
- ✓ Un documento que pretende ofrecer seguridad y claridad a todos los que realizan alguna función en el centro, evitando malentendidos y conflictos con las familias, los alumnos, los compañeros de trabajo o la titularidad.

En relación con la Guía que nos ocupa, los educadores deben conocer, entre otros aspectos, el Protocolo de Actuación ante situaciones de acoso escolar elaborado por el centro, así como su obligado cumplimiento desde el punto de vista laboral. Por tanto, la elaboración del Protocolo y su vinculación con el código de conducta tienen una importante función preventiva de este tipo de situaciones y de las posibles responsabilidades que pudieran exigirse.

### 7.3. PLAN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS

La prevención también es uno de los aspectos básicos de la comunicación de situaciones de crisis. Tener previamente un plan de actuación al que poder acudir cuando estalle la emergencia será clave para hacer frente a su gestión de manera eficaz. No podemos permitir que una crisis nos coja desprevenidos. Una vez que estalle, si no se han trabajado con antelación, será difícil dar una respuesta adecuada y lo más rápida posible, dos requisitos imprescindibles.

Es aconsejable por tanto contar con un Plan de Comunicación de Crisis, que no es otra cosa que un documento de trabajo en el que de forma metódica, clara y exacta, se detallan las posibles crisis a las que nos podemos enfrentar. Contiene además pautas y principios generales para gestionar cualquiera de esas situaciones desde el punto de vista de la comunicación. Es muy importante para proteger la imagen y reputación de nuestro centro y, si estamos preparados, podremos ganar tiempo y ayudar a reducir los efectos negativos.



Un buen Plan de Comunicación de Crisis evitará caer en un estado de confusión e indecisión; servirá para guiar al personal acerca de lo que tiene que hacer y decir en momentos de emergencia; y permitirá abordar los sucesos imprevistos de un modo más sereno y tranquilo.

En él debemos incluir:

- ✔️ Objetivos.
- ✔️ Crisis potenciales y escenarios en los que somos más vulnerables.
- ✔️ Nuestros públicos.
- ✔️ Nombre del portavoz.
- ✔️ Nombre de los miembros del Comité de Crisis.
- ✔️ Recursos internos: medios disponibles.
- ✔️ Recursos externos: organismos oficiales, asociaciones, otros centros de la institución, expertos... a los que poder acudir.
- ✔️ Medios de comunicación: lista de medios, de periodistas, correos electrónicos y teléfonos a los que poder enviar nuestras comunicaciones...
- ✔️ Referencias a crisis pasadas.
- ✔️ Evaluación del funcionamiento (simulacros).

Además de todo esto y como parte nuclear de nuestro Plan, trabajaremos el diseño de una potente estrategia de contenidos de calidad que fundamentalmente evite el descontrol de los mensajes, especialmente en los primeros momentos. Se pueden tener materiales preparados e información actualizada de las acciones del colegio relacionadas con las crisis potenciales (Plan de Convivencia, planes de evacuación, jornadas de hábitos saludables, planes de mediación, etc.). Es bueno también observar, en esta fase de prevención, cómo han actuado otros centros en situaciones parecidas, aprender de los errores y copiar los aciertos (mensajes que se han transmitido, cómo se ha comunicado a las familias y a los medios, cómo se han trabajado las tutorías...).

En resumen, se trata de adelantarse a los posibles escenarios y elaborar estrategias de comunicación que nos permitan, ante el estallido de una crisis, saber qué hacer, cómo hacerlo (incluidas las intervenciones ante los medios de comunicación), y cuáles serán nuestros mensajes claves.

#### 7.4. PREVENCIÓN EN REDES SOCIALES

En lo referente a la prevención no podemos descuidar tampoco Internet y las redes sociales. Prevenir en redes sociales implica, por una parte, hacer una buena monitorización, es decir, saber qué se dice de nosotros y quién lo dice; y, por otra, promover el desarrollo de actuaciones de información y sensibilización en



la comunidad educativa en su conjunto, lo que implica además conocer las normas de cada canal.

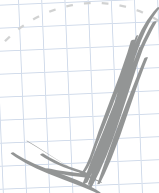
Una política de prevención nos llevará, en primer lugar, a realizar una buena escucha activa que ayude a distinguir entre una opinión negativa aislada o de un *troll* (persona que publica mensajes con la intención de molestar), o algo más grave; y por otra parte, a tener identificados a los actores en las redes sociales con los que nos interesa interactuar en caso de una situación de crisis, y a los que nos podemos dirigir si fuera necesario solicitar su ayuda.

En segundo lugar, prevenir implica que la comunidad educativa sea consciente y conozca de primera mano las ventajas e inconvenientes de las redes sociales, así como la normativa en materia de protección de datos, comercio electrónico y propiedad intelectual. Saber que hay conductas especialmente vinculadas a las redes e Internet como *ciberbullying*, *ciberbaiting*, *grooming* o el *sexting* es imprescindible. Por ello, es aconsejable como medida de prevención que desde el centro educativo se promuevan labores de formación e información a todo el personal de manera que se determine el uso correcto de las redes sociales, así como las responsabilidades de cada uno.

También resulta imprescindible la formación a los alumnos tanto en el uso de un lenguaje adecuado en la red, como en la utilización de iconos, dibujos, enlaces, privacidad, descarga de juegos y aplicaciones... Hoy la alfabetización digital y las buenas prácticas representan una tarea compleja pero debe ser integrada en el centro, bien a través de la acción tutorial, de unidades didácticas o de alguna asignatura, etc. Asimismo, pueden ser aconsejables sesiones de trabajo y sensibilización con padres.

En definitiva, la prevención en redes sociales consiste en educar. Educar en el buen uso de las mismas, incorporándolas tanto a nuestras metodologías, como a los espacios físicos, empleando mensajes (fotografías, relatos, vídeos...) que favorezcan una cultura del encuentro, del diálogo, de la paz y la no violencia. La prevención, la capacidad de reflexión y la transmisión de valores también se pueden realizar por las redes sociales.

# RECUERDA



### Luchar contra el acoso escolar es una responsabilidad de todos

La prevención está en la razón de ser de la escuela católica y como tal debe estar definida en el marco que ofrecen los planes vertebradores de cada centro.

- Plan de Convivencia Escolar del Centro
- Plan de Acción Tutorial
- Plan de Pastoral

Acuérdate de que en los diferentes planes, programas y actividades deben funcionar de forma conjunta currículum, acompañamiento y formación, y medidas organizativas.

### Prevenir: Informar / Formar / Sensibilizar

La prevención también consiste en informar, formar y sensibilizar sobre derechos y consecuencias de determinadas actuaciones.

- Da a conocer a tus alumnos los posibles delitos en los que pueden incurrir y sus consecuencias.
- Elabora un código de buena conducta o buenas prácticas para que tu personal tenga claro cómo actuar.

### Cuenta con un Plan de Comunicación de Crisis

Te evitará caer en un estado de confusión e indecisión. Si estás preparado puedes ganar tiempo y ayudar a reducir los efectos negativos de la crisis.

### En redes sociales prevenir es... educar

Educar en el buen uso de las tecnologías, lo que implica: monitorizar, conocer las ventajas e inconvenientes de las redes, formarse en el uso correcto de las tecnologías (tanto alumnos como el resto de la comunidad educativa), conocer las normas de cada canal...

#08

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES

DE INTERÉS

# #08

## Bibliografía y enlaces de interés

### BIBLIOGRAFÍA

La bibliografía citada a continuación puede ayudar a instituciones y centros a profundizar en la misión, visión, valores y líneas estratégicas y de actuación respecto a sus proyectos educativos o al desarrollo de planes vertebradores como pueden ser el Plan de Convivencia, el cultivo de la interioridad, etc.

■ **ALBURQUERQUE, E.** *El acompañamiento espiritual en la pastoral juvenil.* Madrid: CSS. 2009.

■ **ALONSO, O. Acompañar:** *El acompañamiento pastoral a los adolescentes en la escuela.* Madrid: PPC. 2008.

■ **ARANGUREN, L. A.** *Educar en el compromiso: valores para vivir en sociedad.* Madrid: PPC. 2002.

■ **ARRIETA, L.** *Acoger la vida, acompañando la vida: el acompañamiento en la vida cotidiana.* Vitoria: ITVR. 2004.

■ **AZAGRA ROS, J. – GARCÍA ROCA, J.** *La sociedad inclusiva. Entre el realismo y la audacia.* Madrid: PPC. 2015.

- **BALDUCCI, E.** *Urge una escuela para la paz.* Madrid: PPC. 2015.
- **BAUMAN, Z. y DONSKIS, L.** *Ceguera moral: la pérdida de sensibilidad en la modernidad líquida.* Barcelona: Paidós. 2015.
- **CONFERENCIA EPISCOPAL ESPAÑOLA.** *La escuela católica. Oferta de la Iglesia Española para la educación en el siglo XXI.* Madrid: EDICE. 2007.
- **DÍAZ, M. J.** *Educación y razonamiento moral: una aproximación constructivista para trabajar los contenidos transversales.* Bilbao: Mensajero. 1994.
- **DOMÍNGUEZ PRIETO, X.** *Llamada y proyecto de vida.* Madrid: PPC. 2007.
- **EXTXEBERRIA, X.** *Virtudes para convivir.* Madrid: PPC. 2012.
- **FRANCISCO.** *Carta Apostólica Misericordia et misera.* Roma: Librería Editora Vaticana. 2017.
- **FRANCISCO.** *Exhortación Apostólica Evangelii Gaudium.* Roma: Librería Editora Vaticana. 2013.
- **FRANCISCO.** *Mensaje a los participantes en el Congreso Nacional de Escuelas Católicas.* Roma: Librería Editora Vaticana. 2015.
- **FRANCISCO.** *Mensajes para las Jornadas Mundiales de la Paz.* Roma: Librería Editora Vaticana. 2015.
- **GARCÍA, L. M.** *El libro del discípulo: el acompañamiento espiritual.* Bilbao: Mensajero. 2011.
- **GARCÍA, S. A.** *El acompañamiento: un ministerio de ayuda.* Madrid: Paulinas. 2002.
- **GARDNER, H.** *La inteligencia reformulada: las inteligencias múltiples en el siglo XXI.* Barcelona: Paidós. 2003.
- **MAS, M.** *Educar en la No Violencia.* Madrid: PPC. 2000.
- **TORRALBA, F.** *Inteligencia espiritual.* Barcelona: Plataforma. 2010.
- **TORRALBA, F.** *El silencio: Un reto educativo.* Madrid: PPC. 2014.
- **VVAA.** *Reflexiones en torno a la competencia espiritual. La dimensión espiritual y religiosa en el contexto de las competencias básicas educativas.* Madrid: Escuelas Católicas. 2007.
- **VÁZQUEZ, J. (Coord.).** *Evangelio, evangelización y escuela. Manual de Pastoral Educativa.* Madrid: Comillas-CESAG. 2015.

La siguiente bibliografía puede ayudar en las decisiones institucionales y de centro sobre el tipo de materiales específicos que se pueden utilizar para la prevención, en los momentos de acogida y detección, así como en el proceso de intervención y seguimiento de los casos de acoso escolar. Los libros indicados a continuación aportan propuestas sólidas y definidas.

- **AAVV.** *Manual de apoyo para la prevención y detección del racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia en las aulas.* Madrid: Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia. 2015.
- **AAVV.** *Guía para la promoción y mejora de la convivencia de Escuelas Católicas.* Madrid. 2008. [www.escuelascaticas.es/innovacion-pedagogica/convivencia](http://www.escuelascaticas.es/innovacion-pedagogica/convivencia)
- **AVILÉS, J. M.** *El maltrato entre iguales.* Salamanca: Amarú. 2006.
- **CIDALIA Consultora en Diversidad S.L.L. y SOLA, I. y LÓPEZ, P.** *Cómo actuar ante casos de discriminación y delitos de odio. Guía práctica.* Madrid: Instituto de la mujer y para la igualdad de oportunidades. 2015.
- **CASCÓN, P. (Coord.).** *Cuadernos de Pedagogía. Educar para la paz y la resolución de conflictos.* Barcelona: Cisspraxis. 2000.
- **GRANDE-CABALLERO, J. B.** *Actividades y recursos para educar en valores.* Madrid: PPC. 2009.
- **DÍAZ, M. J.** *Del acoso escolar a la cooperación en las aulas.* Madrid: Pearson. 2006.
- **DÍAZ, M. J. y MEDRANO, C.** *Educación y razonamiento moral: una aproximación constructivista para trabajar los contenidos transversales.* Bilbao: Mensajero. 1994.
- **FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO.** *Discriminación y Comunidad Gitana. Guía práctica de actuación para ONG y asociaciones gitanas.* Madrid: Fundación Secretariado Gitano. 2006
- **LUENGO, J. A.** *Cyberbullying. Prevenir y actuar. Guía de recursos didácticos para centros educativos.* Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. 2014.
- **OLWEUS, D.** *Conductas de acoso y amenaza entre escolares.* Madrid: Morata. 2006.
- **PUIG, J. M. (Coord.).** *Aprendizaje servicio (ApS): educación y compromiso cívico.* Barcelona: Graó. 2009.
- **PIÑUEL, I. y OÑATE, A.** *Mobbing escolar. Violencia y acoso psicológico contra los niños.* Barcelona: CEAC. 2007.
- **PUJOLÁS, P.** *Atención a la diversidad y aprendizaje cooperativo en la educación obligatoria.* Málaga: Aljibe. 2001.



- | **RÍO, P.** (recopilador). *Decálogos para educar: recursos para la educación en valores*. Madrid: CCS. 2015.
- | **RODRÍGUEZ, N.** *Stop bullying*. Barcelona: RBA. 2006.
- | **SEGURA, M. y MUÑOZ, A. y GIL M. M.** *El aula de convivencia: materiales educativos para su buen funcionamiento*. Madrid: Narcea. 2011.
- | **SERRANO, A.** *Acoso y violencia en la escuela: como detectar prevenir y resolver el bullying*. Barcelona: ARIEL. 2006.
- | **SERRATE, R.** *Bullying, acoso escolar*. Madrid: LABERINTO. 2007
- | **SUCKLING, A. y TEMPLE, C.** *Herramientas contra el acoso escolar. Un enfoque integral*. Madrid: Morata. 2012.
- | **TERUEL, J.** *Estrategias para prevenir el bullying en las aulas*. Madrid: Pirámide Ediciones. 2007.
- | **TORRES, A.** *Mejorando la convivencia en los centros*. Murcia: Servicio de Ordenación Administrativa y Publicaciones. 2002.
- | **VAINSTEIN, N. y RUSLER, V.** *Guía Conceptual. Por qué, cuándo y cómo intervenir desde la escuela ante el maltrato a la infancia y la adolescencia*. Argentina: UNICEF. 2011.
- | **VILLALBA, I.** *Educación la inteligencia espiritual*. Madrid: Khaf. 2014.
- | **VOORS, W.** *Bullying : El Acoso Escolar*. Barcelona: Oniro. 2005.

**Estas publicaciones apoyan e informan sobre las diferentes acciones a tener en cuenta en el ámbito de la comunicación.**

- | **AAVV.** *Hasta el infinito y más allá. Llega hasta donde quieras en redes sociales. Manual de Comunicación para centros educativos*, de Escuelas Católicas. 2015.
- | **MARÍN, F.** *Comunicación de crisis*. Madrid: LID. 2009.
- | **MITROFF, I. y PEARSON, C.M.** *Cómo gestionar una crisis: guía para mejorar la preparación frente a una crisis*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000. 2002.
- | **MURIEL, J. M.** *Secretos de la gestión de una crisis*. Madrid: ESIC. 2012.
- | **NICOLÁS, M. A. y GRANDIO, M. M. (Coord.)**. *Estrategias de comunicación en redes sociales*. Barcelona: GEDISA. 2012.
- | **SÁNCHEZ CALERO, M<sup>a</sup> L.** *La información especializada en la gestión de crisis*. Madrid: FRAGUA. 2006.

**I SAURA, P.** *Gestión de la comunicación de crisis en el sector de la alimentación y bebidas.* Madrid: Universidad Pontificia de Comillas. 2005.

### ENLACES DE INTERÉS

- ☑ El Ministerio de Educación ofrece desde esta dirección acceso a los protocolos de actuación e intervención ante situaciones de acoso escolar, maltrato infantil, violencia de género en el ámbito educativo, de algunas comunidades autónomas, así como de otras entidades y organismos internacionales.

**<http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/mc/convivencia-escolar/recursos/guia.html>**

- ☑ En el marco de desarrollo e implementación del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos, llevado a cabo por la Policía General, el Secretario de Estado de Seguridad ha firmado con las organizaciones educativas protocolos de adhesión al citado Plan Director.

**[https://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/unidad\\_central\\_part\\_ciudadana/art\\_ciudadana\\_poli\\_escuel.html](https://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_part_ciudadana/art_ciudadana_poli_escuel.html)**

- ☑ La Fundación ANAR realiza importantes, prestigiosos y reconocidos Informes y Estudios sobre la situación de niños y adolescentes en España. ANAR también está presente en colegios e institutos, en los que realiza acciones formativas con alumnos, profesores y padres. Actualmente ha firmado un convenio de colaboración con Escuelas Católicas. El proyecto "Buentrato" ha sido reconocido por UNICEF como ejemplo de Buenas Prácticas en la participación infantil a favor de la prevención de la violencia contra la infancia.

**[www.anar.org](http://www.anar.org)**

- ☑ Recursos para la elaboración de programas contra el acoso escolar en los centros, específicos para profesores, familias y alumnos. Comunidad de Madrid.

**<http://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/recursos>**

- ☑ Recursos audiovisuales para llevar a cabo cada una de las entrevistas necesarias durante el Protocolo de Actuación en caso de posible acoso escolar. Gobierno de Canarias.

**<http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/acosoescolar/>**

- ☑ Recursos audiovisuales en una campaña de concienciación contra el acoso escolar. Save the Children.

**<https://www.savethechildren.es/heroesdelpatio>**

**[https://www.savethechildren.es/donde/espana/violencia-contra-la-infancia/acoso-escolarbulying?gclid=Cj0KEQiAvNrBBRDe3IOwzLn6\\_O4BEiQAmbK-DnMQUKp1AKMAVwGGXLI\\_7-ntEiKMrxL\\_I9n7z9gYU-hoaAu1p8P8HAQ](https://www.savethechildren.es/donde/espana/violencia-contra-la-infancia/acoso-escolarbulying?gclid=Cj0KEQiAvNrBBRDe3IOwzLn6_O4BEiQAmbK-DnMQUKp1AKMAVwGGXLI_7-ntEiKMrxL_I9n7z9gYU-hoaAu1p8P8HAQ)**

- ☑ Conferencia Episcopal de Estados Unidos (USCCB). *Estatuto para la protección de niños y jóvenes.*

**<http://www.usccb.org/issues-and-action/child-and-youth-protection/safe-environment.cfm>**

- ☑ Pantallas Amigas es una iniciativa que tiene como misión la promoción del uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y el fomento de la ciudadanía digital responsable en la infancia y la adolescencia.

**<http://www.pantallasamigas.net>**

- ☑ Campaña de MegaStar FM contra el acoso escolar. #NiPasoNiMePaso. Por un protocolo *antibullying* en todos los centros escolares de España.

**<https://www.change.org/p/nipasonimepaso-por-un-protocolo-antibullying-en-todos-los-centros-escolares-de-espana>**



#09

ANEXOS

# #ANEXO 01

## COMUNICACIÓN DE INDICIOS DE ACOSO ESCOLAR

El Protocolo se inicia con la notificación de la existencia de indicios razonables de acoso escolar a un alumno del centro. Este anexo recoge información básica sobre la denuncia, tanto si se formula con identificación del denunciante como de forma anónima. En todo momento la actitud tiene que ser de acogida y escucha, mostrando nuestra preocupación y compromiso por esclarecer y solucionar la situación.

### ORIGEN DE LA INFORMACIÓN (PROCEDENCIA):

|   |
|---|
| <input type="radio"/> Familia .....             |
| <input type="radio"/> Tutor/a .....             |
| <input type="radio"/> Alumnado .....            |
| <input type="radio"/> Orientación .....         |
| <input type="radio"/> Personal no docente ..... |
| <input type="radio"/> Profesorado .....         |
| <input type="radio"/> Denuncia anónima .....    |
| <input type="radio"/> Otro (especificar): ..... |

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

### DATOS DE LA SUPUESTA VÍCTIMA:

|                      |
|----------------------|
| Nombre: .....        |
| Nivel y grupo: ..... |

### DATOS DEL SUPUESTO ACOSADOR/ES:

|                      |
|----------------------|
| Nombre: .....        |
| Nivel y grupo: ..... |

### DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (INCLUYENDO LUGAR, FECHA, HORA, TESTIGOS, ETC.):

|         |
|---------|
| 1º      |
| 2º      |
| 3º..... |

### PRUEBAS O INDICIOS QUE SE APORTEN (NOTAS ESCRITAS, MENSAJES DE RRSS, PARTES DE LESIONES, ETC.)

|  |
|--|
|  |
|--|

En \_\_\_\_\_, a \_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Fdo. Don/Doña \_\_\_\_\_  
(persona del centro que reciba la comunicación)

Fdo. Don/Doña \_\_\_\_\_  
(persona que realiza la comunicación)

# #ANEXO 02

## SUGERENCIAS PARA CONCRETAR EL PROTOCOLO ANTE POSIBLES CASOS DE ACOSO ESCOLAR

El Protocolo se desarrollarán en diversas fases:

### 1ª RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Consiste en determinar:

**A.** A quién del equipo directivo se le notificarán las denuncias u observaciones sobre conflictos de cierta entidad, y en qué plazo.

Si estuviera ausente dicha persona, especificar a quién se le notificaría subsidiariamente.

Si no es el Director General quien recibe la comunicación en primer lugar, se le notificará a éste a la mayor brevedad posible.

**B.** En qué plazo se convocará la primera reunión para analizar indicios y a quién se convocará a dicha reunión. Proponemos: dirección titular, alguien del equipo directivo docente del nivel, el tutor de la presunta víctima y del presunto agresor, y el orientador.

**C.** Quién realizará las entrevistas y registrará las actuaciones. Puede ser una sola persona o varias.



## Guía para actuar en caso de acoso escolar

Señalar un plazo orientativo para llevar a cabo las entrevistas, en función de su número.

**D.** En qué plazo y quién se encargará de comunicar la situación al resto del profesorado y personal que atiende a los alumnos y en caso de ser necesario, las medidas urgentes adoptadas.

**E.** Cuándo solicitar la colaboración del claustro y del resto del personal. En qué plazo se deben emitir los informes correspondientes.

**F.** Plazo para comunicar el inicio del Protocolo a la Inspección y quién lo hará (tener en cuenta lo que dispongan al respecto los protocolos autonómicos).

**G.** Comunicación al responsable de comunicación de los pasos que se están dando para que esté prevenido en el momento que tengan que iniciar una política de comunicación interna y externa.

### 2ª ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS

**A.** En qué plazo se convocará una segunda reunión para:

☑ Valorar la información recabada en las entrevistas y los informes.

☑ Decidir:

☑ Si los hechos constituyen un caso de acoso escolar. En este caso habrá que poner en marcha el Protocolo de Actuación para detener y paliar la situación.

☑ Cuando los hechos no constituyan un caso de acoso escolar, si nos encontramos ante otro tipo de falta de disciplina o no. En su caso, se adoptarán las medidas sancionadoras y preventivas oportunas.

☑ Si no hay indicios suficientes o los hechos no son concluyentes en este momento: se realizarán actuaciones de seguimiento y observación, así como medidas preventivas.

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

**B.** Plazo para comunicarle nuevamente al claustro y al resto del personal del centro que tenga relación con los alumnos implicados, a sus familias y a la Inspección, el Protocolo de Actuación en caso de acoso escolar o las medidas adoptadas en otros casos.

### 3ª SEGUIMIENTO

**A.** Quién llevará a cabo el seguimiento para comprobar la efectividad de las medidas, y cada cuánto tiempo se evaluará la situación.

**B.** Quién decidirá la continuidad, modificación o cese de las medidas adoptadas inicialmente.

**C.** Quién informará al equipo directivo, a los tutores, al claustro, a las familias, a la Inspección Educativa, y en su caso a la Fiscalía de Menores (si le hemos notificado el caso anteriormente).

#### **NOTA:**

Las personas responsables se designarán por el cargo.

Los plazos podrán flexibilizarse la dirección del centro siempre que considere que existe una causa justificada para ello.

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.

# #ANEXO 03

## MODELO DE CITACIÓN DE ALUMNOS IMPLICADOS

D. \_\_\_\_\_, como responsable de la tramitación del Protocolo iniciado el día \_\_\_\_\_, por la comunicación al centro de un posible caso de acoso escolar, cita al alumno/a \_\_\_\_\_, en calidad de presunta víctima/agresor/testigo, y a Don \_\_\_\_\_ y Doña \_\_\_\_\_, padres/tutores legales (en caso de que sea menor de edad), a una entrevista personal el próximo día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas en \_\_\_\_\_.

Fecha \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.

# #ANEXO 04

## REGISTRO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS

### TIPO DE ENTREVISTA:

Recogida de información

Seguimiento

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre del alumno/a: \_\_\_\_\_

En calidad de: \_\_\_\_\_ (supuesta víctima, supuesto agresor, víctima, agresor o testigo)

Asistentes:

• Por parte del centro: \_\_\_\_\_

• Por parte de la familia: \_\_\_\_\_

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

**DESARROLLO DE LA ENTREVISTA** (El objetivo es, en primer lugar, acoger y apoyar y, en segundo lugar, contextualizar la información: los hechos, el lugar, la hora, otras personas que los conocieran o los hubieran presenciado, si existe algún tipo de evidencia o indicio... Manifestar siempre la voluntad del centro de solucionar el conflicto y la importancia de la colaboración de todas las partes):

Pregunta: \_\_\_\_\_

Respuesta: \_\_\_\_\_

Pregunta: \_\_\_\_\_

Respuesta: \_\_\_\_\_

Pregunta: \_\_\_\_\_

Respuesta: \_\_\_\_\_

Pregunta: \_\_\_\_\_

Respuesta: \_\_\_\_\_

### **PRUEBAS O EVIDENCIAS APORTADAS:**

(En su caso)

ACUERDOS ADOPTADOS Y PAUTAS DE ACTUACIÓN TENDENTES A PROTEGER A LA PRESUNTA VÍCTIMA Y/O EVITAR NUEVOS CONFLICTOS.

Fecha \_\_\_\_\_

Fdo. (Todos los asistentes)

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.

# #ANEXO 05

## ORIENTACIONES PARA LAS ENTREVISTAS

En todas las entrevistas son fundamentales las siguientes actitudes por parte del entrevistador:

- ✔ La empatía con el alumno, familia o educador.
- ✔ La escucha activa de las percepciones o sentimientos acerca de los hechos que estén viviendo las partes implicadas.
- ✔ La legitimación de su preocupación (en ningún caso, negar, reprobar, suponer o aconsejar, interrumpir...).
- ✔ La adaptación del lenguaje dependiendo de la persona para fomentar el entendimiento y la comprensión (niños, adolescentes, familias, etc.).
- ✔ La sencillez, claridad y respeto a la hora de hacer cualquier pregunta o comentario.
- ✔ El agradecimiento por la confianza depositada y la seguridad en la confidencialidad en todo el proceso.
- ✔ La profesionalidad del centro educativo en la comunicación y puesta en marcha de los protocolos necesarios para garantizar la seguridad y el bienestar de todas las partes implicadas (compromisos, citas posteriores, medidas educativas y/o correctivas, responsables...).

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

A menudo es en las tutorías donde se manifiestan, por parte de la familia, sospechas de que algo está sucediendo con su hijo, pero en ningún caso el tutor ha de derivar directamente el asunto sin realizar a un proceso de escucha activa de la familia, que consista en:

- ✔ Agradecer la confianza puesta en el centro y acoger emocionalmente a la familia, comprender su estado (angustia, inquietud, desvelo, etc.), y generar confianza. “Sentimos mucho por lo que están pudiendo pasar porque nuestra máxima preocupación son los alumnos y entre ellos su hijo. Estamos muy agradecidos por su confianza en nosotros y vamos a prestar la máxima atención a su situación en la búsqueda de su bienestar y seguridad”.
- ✔ Recoger toda la información que nos aporten dando validez a lo que han podido observar, vivenciar o conocer (cuándo y cómo tuvieron conocimiento de los hechos, dónde y por cuánto tiempo, quiénes han podido ser testigos...).
- ✔ Este proceso es complicado, hay que evitar valorar, juzgar o diagnosticar (por ejemplo, diciendo: “no se preocupen que en seguida vamos a poner en marcha el protocolo de acoso escolar”). Poner en este momento el nombre de “acoso escolar” es precipitado y puede dar lugar a malentendidos o prejuicios. Tampoco se trata de interrogar fríamente, sino de entrevistar con profesionalidad y amabilidad. Esa entrevista debe estar previamente preparada y contar con cuestiones concretas para poder delimitar el alcance de los hechos relatados, teniendo en cuenta que en todo momento la familia debe sentirse escuchada y cómoda. Los datos obtenidos se recogerán por escrito, según el modelo determinado por la comunidad autónoma o el elaborado por Escuelas Católicas.
- ✔ Valorar el grado de preocupación que puede estar sintiendo el alumno a partir de la existencia de determinadas variables que puede observar la familia.
- ✔ Informar a los padres de que el centro va a poner en marcha el Protocolo correspondiente para investigar lo ocurrido y que, en cualquier caso, se adoptarán medidas para garantizar la atención y seguridad de su hijo/a. Dar tranquilidad y confianza a las familias es prioritario. En todo momento

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

se informará de los avances y de las medidas y resultados obtenidos, sea por vía telefónica, plataforma educativa o si lo prefieren, personalmente.

- ✔ Cerrar la entrevista agradeciendo de nuevo la confianza depositada.
- ✔ Después de despedirse de los padres, el tutor se pondrá en contacto con el director para poner en marcha la reunión con el equipo de profesionales educativos e iniciar el Protocolo de Actuación.

Es posible también que esas sospechas se comuniquen directamente por parte de los padres al director del centro. Las recomendaciones a la hora de realizar la entrevista son las mismas que para el tutor. El director deberá acoger a la familia afectada (dando prioridad a dicha reunión), atender su preocupación y malestar, y tomar en consideración a todas las partes afectadas.

**Nota:** Si la familia se pone en contacto con un agente de pastoral (profesor, voluntario, monitor de extraescolares...), sea porque el incidente se ha dado en una actividad extraescolar o de pastoral, o sea por otros motivos (especial confianza, cercanía...), se seguirá el mismo procedimiento. Normalmente, en el contexto pastoral este tipo de entrevistas tienen lugar sin cita previa, por lo que resulta difícil derivar la familia al tutor cuando el incidente no tiene relación directa con la actividad pastoral concreta; sin embargo, a lo largo de la conversación habría que sugerir la necesidad de usar los canales adecuados. "Agradezco tu confianza, y comparto tu preocupación, pero sería conveniente que trataras esta cuestión con el tutor/a de tu hijo/a para que se pueda profundizar y afrontar el problema con mayor eficacia. Por nuestra parte seguiremos la cuestión y ayudaremos en todo lo posible".

Las entrevistas deberán cumplir, directa o indirectamente, con el objetivo de obtener información para realizar un diagnóstico pero, a la vez, lograr una relación más estrecha con el alumno y su familia mediante la puesta en común de ideas, pensamientos... con el fin de que estas sesiones tengan, además, un carácter educativo y de intervención si fuera preciso. Se dejará constancia por escrito de cada una de las entrevistas.

Ofrecemos a continuación algunas pautas para las entrevistas en función de las personas de que se trate.



# TIPOS DE ENTREVISTAS

## ENTREVISTA CON LA SUPUESTA VÍCTIMA

La persona referente encargada de llevar a cabo esta entrevista tiene como objetivos prioritarios: acoger emocionalmente al menor y poder recoger toda la información posible de la situación que ha vivido o está viviendo, para posteriormente poder contrastarla (diagnóstico inicial) y establecer las medidas adecuadas, dejando todo por escrito.

En esta reunión la acogida es fundamental. Teniendo en cuenta el componente emocional y psicológico, se trata de fortalecer la relación de confianza. La información debe surgir del relato espontáneo del niño, e ir acompañándolo con las preguntas-comentarios que se sugieren a continuación (escucha activa).

### Objetivos

- ✔ Ser honesto con el motivo de la reunión/entrevista. "Hemos escuchado por parte de (...) que has pasado/estás pasando por (...). Nos gustaría poder escucharte y saber cómo te encuentras para poder ayudarte".
- ✔ Acoger emocionalmente. La persona referente ha de mostrar empatía con el alumno y con sus vivencias. En ningún momento se puede cuestionar, aconsejar, reprobar, etc., sino comprender lo que en estos momentos percibe como sufrimiento, así como devolverle la valentía que está mostrando por contarlo.
- ✔ Recoger toda la información que tenga como supuesta víctima. En el relato, hemos de acompañar su descripción de las conductas de agresión (indicadores posibles), ayudándole a concretar (señalando lugares, momentos y frecuencia) e identificar a los compañeros que le dañan/molestan (individual o grupal; en éste último caso detectar al líder) pero no realizar preguntas cerradas como: "Y te sentías mal, ¿verdad?".
- ✔ Valorar su grado de sufrimiento para poder contrastarlo con la información que nos ha dado la familia a partir de la existencia de determinadas variables de acoso escolar.

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

- ✓ Averiguar si la víctima tiene compañeros que conocen lo que sucede, quiénes son los que han observado los actos de violencia o discriminación, o si tiene amigos que le apoyen. El alumno habría de poder decir de 3 a 6 compañeros que podrían acompañarlo (si no sabe a quién indicar, consultar al tutor). Estos alumnos, en un momento determinado, pueden ser su círculo de confianza y ofrecerle apoyo. En el caso de que el menor estuviese solo, el factor de riesgo es mayor, ya que las consecuencias y el daño se intensifican. La falta de algún compañero en quien confiar puede ser un indicador de aislamiento social. Conviene explicarle que para solucionar el problema se requiere la colaboración de todos.

### Pautas de actuación

- ✓ Dar a los padres la total seguridad de que en todo momento van a estar informados y de que todas las medidas de protección y apoyo que se lleven a cabo se harán con su conocimiento y consentimiento.
- ✓ Al finalizar la sesión con el alumno, darle de nuevo la enhorabuena por su valentía y transmitirle nuestro apoyo incondicional. "Vamos a estar a tu lado en todo momento. No estás solo (...) y además vamos a adoptar las siguientes medidas urgentes (vigilancia, acompañamiento, atención...)". Hay que hacerle sentir que son un equipo y que puede sentirse seguro y acompañado. No hay que reaccionar de forma pasiva o indiferente ante su dolor; se trata de mostrarle que nos preocupa su padecer y que juntos podemos resolverlo.

Aunque nos encontramos en una fase de recogida de información, podemos adoptar en este momento medidas urgentes si se consideran necesarias tendentes a garantizar la seguridad del presuntamente alumno acosado o discriminado dentro del centro educativo, tales como el inicio de una labor de atención individualizada del alumno con el equipo de orientación, la asignación de una persona de confianza dentro del centro o la especial vigilancia tanto de la víctima como del presunto agresor. Asimismo, también se podría decidir como medida cautelar, la no asistencia al centro del presunto agresor, o su no participación en determinadas actividades durante el tiempo máximo previsto en los decretos de convivencia de cada CC.AA.

**Nota:** el Gobierno de Canarias cuenta con material audiovisual muy útil sobre cómo realizar estas entrevistas y sesiones educativas (<http://www3.gobiernodecanarias.org/medudsa/escoescuela/acosoescolar/#>)

### ENTREVISTA/SESIÓN EDUCATIVA CON ALUMNOS OBSERVADORES

El grupo que observa los actos constituye una pieza clave en el desarrollo de los mismos. Por ello en un segundo momento mantendremos una entrevista/sesión educativa con los alumnos observadores (no participantes) que pueden haber sido mencionados por la supuesta víctima, por otros alumnos, por el tutor o aquellos que considere el centro. Dicha entrevista se podrá hacer de forma individual o colectiva.

#### Objetivos

- ✓ Contrastar y confirmar los hechos facilitados por la presunta víctima.
- ✓ Parar el supuesto acoso o discriminación y lograr la máxima colaboración por parte de los alumnos para proteger a los compañeros y crear un espacio saludable.
- ✓ Sensibilizar al grupo y llegar a la comprensión de lo que está sucediendo. "Nadie merece el maltrato, cómo te imaginas que se siente (...) o se sentirían ellos". Reestructurar creencias e ideas en torno al concepto o idea de "chivato" versus "valiente". "Avisar o comunicar cuando alguien está sufriendo no es ser chivato sino ser valiente... ". Animarles a que se identifiquen como valientes.

#### Pautas de actuación

- ✓ Realizar la entrevista con la máxima discreción. Desde el comienzo, se les informará del motivo de la sesión y reforzará su confianza y cooperación. "Hemos detectado que hay un problema en la clase, y hemos pensado en vosotros porque sabemos que sois personas responsables y se puede confiar en vosotros para ayudarnos".

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

- ✓ Concienciar, desde Educación Primaria, sobre el acoso escolar y sus consecuencias, así como sobre los observadores cuyo papel puede ser fundamental a la hora de cooperar, pudiendo pasar de observadores pasivos a alumnos ayudantes y valientes. Los fenómenos de la “globalización de la indiferencia” y la “transferencia de la responsabilidad” nos tienen que hacer conscientes de que hay que formar nuevas generaciones que actúen ante las injusticias.
- ✓ Emplear un lenguaje neutro para que puedan identificar al alumno que está sufriendo el supuesto acoso o discriminación y al que lo está ejerciendo. “¿A quién conocéis que esté pasándolo muy mal con lo que le están haciendo?”.
- ✓ Finalizar la reunión con un compromiso firme de ayuda, colaboración y confidencialidad. “¿Cómo pensáis que podemos ayudar al compañero desde ahora mismo?”, “Si los compañeros os preguntan, podéis estar tranquilos y simplemente decir que habéis estado trabajando en un programa de convivencia para las tutorías”. De esta forma, ellos tampoco sentirán que están mintiendo, y se marcarán futuros encuentros para revisar cómo está yendo todo. Es fundamental que los alumnos sientan que el centro toma medidas y que se compromete con el bienestar y la seguridad de toda la comunidad educativa.

**Atención:** si durante la sesión se identifica a otro alumno como agresor o víctima, esta información habrá de ser contrastada. De cualquier modo, hay que ser prudentes porque el hecho de que alguien esté sufriendo no significa que exista acoso.

No obstante, si en esta sesión se confirma que no hay acoso o discriminación pero sí que el alumno está sufriendo por algún motivo, se procederá a una entrevista con la supuesta víctima, donde se le apoyará y dará ayuda para resolver el conflicto que está viviendo bien desde la Comisión de Convivencia del centro o desde el Departamento de Orientación. Es fundamental, llegados a este punto, ser conscientes de que descartar el acoso escolar o la discriminación no significa deslegitimar su sufrimiento o dejar de apoyar al alumno.

### ENTREVISTA CON EL ALUMNO SUPUESTO AGRESOR

Si existen varios alumnos que puedan estar ejerciendo el acoso o discriminación, las sesiones se realizarán desde el menos responsable hasta llegar al que es considerado como el líder de todas las acciones.

#### Objetivos

- ✓ Recoger información y parar las conductas de la supuesta agresión o acoso. Diversos estudios demuestran que desde el momento en que el agresor es consciente de que es descubierto, deja de hacerlo.
- ✓ Ofrecer la ayuda que puede necesitar para prevenir que reincida en este tipo de actitudes y conductas, así como ayudarle a respetar y convivir con sus compañeros.
- ✓ Restaurar su percepción y relación con los otros compañeros del aula y con el alumno víctima de la agresión o acoso.

#### Pautas de actuación

- ✓ Guardar la confidencialidad con respecto a las fuentes que han propiciado la misma. Desde el comienzo, se le informará del motivo de la sesión ("Hemos detectado que hay un problema en la clase"). Le preguntaremos cómo ve él las relaciones y qué piensa sobre las formas más frecuentes de maltrato (motes, ridiculizar, insultar, no juntarse, hacer daño físico, coger o romper cosas, etc.) y por qué piensa que ocurren.
- ✓ Hacer explícito nuestro conocimiento de un incidente en concreto y que nos gustaría que nos explicase qué ocurrió y cómo se siente. "Queremos que deje de suceder y poder ayudarte".
- ✓ Explicar, una vez confirmado el acoso y contrastados los hechos, cómo le afecta y cómo vamos a proceder, así como que necesitamos su colaboración: "Confiamos en que desde ahora mismo esto haya llegado a su fin y podamos ver juntos cómo vamos a reparar el daño causado". Cerrar con un compromiso claro y definido. Hemos de valorar la actitud de cooperación o resistencia que presta el alumno.

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

- ✔ Informar al alumno de que tendremos una reunión con su familia para contarles de lo que ha ocurrido y cómo hemos decidido solucionarlo.

Es conveniente conocer la situación del alumno en su globalidad, no es de extrañar que situaciones ajenas al centro provoquen reacciones de violencia con los compañeros. Dicha situación no excusa ningún acto violento, pero ayuda a afrontar el problema en su totalidad.

### ENTREVISTAS CON LOS PADRES O REPRESENTANTES DE LA SUPUESTA VÍCTIMA

Si en las entrevistas previas con la supuesta víctima los padres o representantes no han asistido se les convocará para comunicar lo que está sucediendo.

#### Objetivos

- ✔ Informar de la situación, de las medidas adoptadas, así como de las posibles actuaciones legales que competen al centro educativo.
- ✔ Acoger. La acogida emocional es vital. Un lenguaje cercano y amable, basado en la comprensión y el entendimiento, valorando su preocupación y sufrimiento.

#### Pautas de actuación

- ✔ Comunicar que en todo momento pueden solicitar información.
- ✔ Establecer tiempo y citas que les aporten seguridad y tranquilidad.
- ✔ Reestructurar las expectativas que pueda tener la familia respecto a cómo va a solucionarse el conflicto dentro del marco de actuación escolar.
- ✔ Reforzar la cooperación, convencidos de que el proceso educativo solo se podrá llevar a cabo en una estrecha colaboración familia-escuela.
- ✔ Transmitir el acompañamiento emocional que se está dando a su hijo, así como el apoyo y seguimiento a todo el alumnado implicado.

### ENTREVISTA CON LA FAMILIA DEL SUPUESTO AGRESOR

Seguramente es la intervención más delicada porque puede contribuir a una convivencia pacífica o, por el contrario, a una escalada del conflicto. Por ello, es importante centrarla en el interés común, es decir, qué ayuda necesita cada uno y lograr que nadie salga perjudicado. La acogida, la escucha activa, la cooperación e intentar no culpabilizar hasta que estén claros los hechos serán fundamentales para el desarrollo positivo del conflicto.

#### Objetivos

- ✔ Empatizar con la familia emocionalmente ya desde la acogida y, posteriormente, no identificando a su hijo como agresor-acosador sino como un alumno que en un momento puntual de su desarrollo ha tenido una actitud y conductas inadecuadas.
- ✔ Explicar el problema de convivencia que ha ocurrido en el centro.
- ✔ Hacer llegar nuestra intención de reparar, sanar a todas las partes implicadas y su papel fundamental de cooperación.

#### Pautas de actuación

- ✔ Acoger y transmitir en todo momento el planteamiento educativo y de cooperación que tiene el centro, con el objetivo de que todos los alumnos puedan desarrollarse de forma integral y se sientan bien cuando están en el colegio, desde su hijo a todos los compañeros.
- ✔ Señalar la convivencia como una parte del día a día del centro y sensibilizar acerca de su trascendencia. En ella se presenta la posibilidad de aprender y crecer como personas; "en ocasiones surgen problemas de relaciones entre los alumnos, como puede ser la discriminación o el acoso, y es vital que entre todos lo atendamos y cooperemos para que los niños puedan progresar".

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

- ✔ Educar acerca de las etiquetas: “En ningún caso su hijo va a recibir la etiqueta de violento o acosador, en este momento él ha realizado una serie de conductas que se ha comprometido a cambiar, en otro momento podía haber sido observador o víctima; y es nuestro papel ayudar a los niños a resolver estos conflictos y corregir actitudes que son dañinas para ellos mismos y para sus compañeros”.
- ✔ Comunicar el proceso a seguir, las medidas que se han tomado, así como el compromiso y actitud positiva de cooperación de su hijo/a. Agradecer la educación y el apoyo que recibe desde la familia antes y a partir de ahora, pues le permite restaurar y reparar lo sucedido.
- ✔ Cerrar la entrevista participando en la búsqueda de las medidas y acciones que van a beneficiar a su hijo, con un compromiso de cooperación y confidencialidad.

### ENTREVISTA CON PROFESORES, PAS O PERSONAS QUE PUEDAN DAR SU TESTIMONIO

Si en el proceso de recogida de información se considera necesario, nos entrevistaremos también con profesores, PAS o cualquier otra persona que pueda aportar su testimonio para esclarecer los hechos, dejando constancia por escrito como en el resto de entrevistas. Asimismo, se les puede solicitar la elaboración de un informe, como complemento o en sustitución de las entrevistas.



# #ANEXO 06

## RESUMEN INFORMATIVO

**DIRECTOR/A:** \_\_\_\_\_

**ASUNTO:** denuncia de un posible caso de acoso escolar.

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN

#### VÍCTIMA:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

NIVEL/GRUPO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

#### AGRESORES/AS:

NOMBRE: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_

NIVEL/GRUPO: \_\_\_\_\_ NIVEL/GRUPO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_

NIVEL/GRUPO: \_\_\_\_\_ NIVEL/GRUPO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

#### TESTIGOS:

NOMBRE: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_

NIVEL/GRUPO: \_\_\_\_\_ NIVEL/GRUPO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_

NIVEL/GRUPO: \_\_\_\_\_ NIVEL/GRUPO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE/S DE LA TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE:

\_\_\_\_\_

MEDIDAS PREVENTIVAS ADOPTADAS:

\_\_\_\_\_

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

### TIPO DE MALTRATO, FRECUENCIA, LUGAR Y FECHA:

| PERSONA CONSULTADA | TIPO DE MALTRATO   | FRECUENCIA  | LUGAR  | FECHA |
|--------------------|--|---|--|-------|
|                    | <b>VIOLENCIA FÍSICA</b>  |   |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Golpes, patadas, codazos, collejas                                    | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido | <input type="checkbox"/> En la clase sin profesor<br><input type="checkbox"/> En la clase con profesor<br><input type="checkbox"/> En el patio<br><input type="checkbox"/> En los pasillos<br><input type="checkbox"/> En los aseos<br><input type="checkbox"/> En el comedor<br><input type="checkbox"/> En el gimnasio /vestuarios<br><input type="checkbox"/> Entradas/salidas del centro<br><input type="checkbox"/> En el autobús<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por alumnos del centro<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por personas ajenas<br><input type="checkbox"/> Otros: |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Empujones, zancadillas  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Tirones de pelo, pellizcos, pinchazos                                 | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Obligar a ingerir algo  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Esconder pertenencias personales                                      | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Romper pertenencias personales  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Otros:  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <b>VIOLENCIA O MALTRATO VERBAL</b>   |   |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Burlas  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido | <input type="checkbox"/> En la clase sin profesor<br><input type="checkbox"/> En la clase con profesor<br><input type="checkbox"/> En el patio<br><input type="checkbox"/> En los pasillos<br><input type="checkbox"/> En los aseos<br><input type="checkbox"/> En el comedor<br><input type="checkbox"/> En el gimnasio /vestuarios<br><input type="checkbox"/> Entradas/salidas del centro<br><input type="checkbox"/> En el autobús<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por alumnos del centro<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por personas ajenas<br><input type="checkbox"/> Otros: |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Insultos  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Motes   | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Desprecios  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Otros:  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <b>VIOLENCIA SOCIAL (bloqueo/exclusión y manipulación social)</b>                              |   |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Impedir o dificultar la participación en las actividades del grupo    | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido | <input type="checkbox"/> En la clase sin profesor<br><input type="checkbox"/> En la clase con profesor<br><input type="checkbox"/> En el patio<br><input type="checkbox"/> En los pasillos<br><input type="checkbox"/> En los aseos<br><input type="checkbox"/> En el comedor<br><input type="checkbox"/> En el gimnasio /vestuarios<br><input type="checkbox"/> Entradas/salidas del centro<br><input type="checkbox"/> En el autobús<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por alumnos del centro<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por personas ajenas<br><input type="checkbox"/> Otros: |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Interrumpir a otro compañero o reírse de sus opiniones/trabajos, etc. | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Ignorar   | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Difundir rumores  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Ridiculizar   | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

### TIPO DE MALTRATO, FRECUENCIA, LUGAR Y FECHA:

| PERSONA CONSULTADA | TIPO DE MALTRATO   | FRECUENCIA  | LUGAR  | FECHA |
|--------------------|--|---|--|-------|
|                    | <b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA</b>   |   |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Coacciones  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido | <input type="checkbox"/> En la clase sin profesor<br><input type="checkbox"/> En la clase con profesor<br><input type="checkbox"/> En el patio<br><input type="checkbox"/> En los pasillos<br><input type="checkbox"/> En los aseos<br><input type="checkbox"/> En el comedor<br><input type="checkbox"/> En el gimnasio /vestuarios<br><input type="checkbox"/> Entradas/salidas del centro<br><input type="checkbox"/> En el autobús<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por alumnos del centro<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por personas ajenas<br><input type="checkbox"/> Otros: |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Amenazas  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Intimidaciones  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Humillaciones   | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Otros:  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <b>CIBERBULLYING</b>   |   |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Insultos reiterados por mensajes de texto/redes sociales                | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido | <input type="checkbox"/> Mensaje de texto<br><input type="checkbox"/> Redes sociales   |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Vejaciones y humillaciones por mensajes de texto/redes sociales         | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Amenazas o coacciones por mensajes de texto/redes sociales              | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Difusión de imágenes/videos sin consentimiento y con intención ofensiva | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Otros:  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <b>VIOLENCIA SOCIAL (bloqueo/exclusión y manipulación social)</b>                                |   |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Impedir o dificultar la participación en las actividades del grupo      | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido | <input type="checkbox"/> En la clase sin profesor<br><input type="checkbox"/> En la clase con profesor<br><input type="checkbox"/> En el patio<br><input type="checkbox"/> En los pasillos<br><input type="checkbox"/> En los aseos<br><input type="checkbox"/> En el comedor<br><input type="checkbox"/> En el gimnasio /vestuarios<br><input type="checkbox"/> Entradas/salidas del centro<br><input type="checkbox"/> En el autobús<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por alumnos del centro<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por personas ajenas<br><input type="checkbox"/> Otros: |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Interrumpir a otro compañero o reírse de sus opiniones/trabajos, etc.   | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Difusión de bulos o rumores insidiosos                                  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Otros:  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

### TIPO DE MALTRATO, FRECUENCIA, LUGAR Y FECHA:

| PERSONA CONSULTADA | TIPO DE MALTRATO  | FRECUENCIA  | LUGAR  | FECHA |
|--------------------|---|---|--|-------|
|                    | DISCRIMINACIÓN  |   |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Motivo religioso   | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido | <input type="checkbox"/> En la clase sin profesor<br><input type="checkbox"/> En la clase con profesor<br><input type="checkbox"/> En el patio<br><input type="checkbox"/> En los pasillos<br><input type="checkbox"/> En los aseos<br><input type="checkbox"/> En el comedor<br><input type="checkbox"/> En el gimnasio /vestuarios<br><input type="checkbox"/> Entradas/salidas del centro<br><input type="checkbox"/> En el autobús<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por alumnos del centro<br><input type="checkbox"/> Fuera del centro por personas ajenas<br><input type="checkbox"/> Otros: |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Motivo racial  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Motivo ideológico  | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |
|                    | <input type="checkbox"/> Rasgos físicos<br><input type="checkbox"/> Características de su personalidad<br><input type="checkbox"/> Discapacidad<br><input type="checkbox"/> Sexo<br><input type="checkbox"/> Identidad de género<br><input type="checkbox"/> Otros: | <input type="checkbox"/> Puntual<br><input type="checkbox"/> Repetido |  |       |

INDICADORES EN LAS SUPUESTAS VÍCTIMAS, EN EL ENTORNO DEL CENTRO, EN LOS ALUMNOS SUPUESTOS AGRESORES (Ver capítulo 2.3 de esta Guía)

### ENTREVISTAS CON LOS IMPLICADOS (FECHAS, ASISTENTES, CONTENIDO):

|                  |                     |
|------------------|---------------------|
| Con la víctima   | Fecha:              |
|                  | Asistentes:         |
|                  | Resumen/Conclusión: |
| Con el agresor   | Fecha:              |
|                  | Asistentes:         |
|                  | Resumen/Conclusión: |
| Con las familias | Fecha:              |
|                  | Asistentes:         |
|                  | Resumen/Conclusión: |
| Con los testigos | Fecha:              |
|                  | Asistentes:         |
|                  | Resumen/Conclusión: |

Fecha \_\_\_\_\_

Fdo. Director. \_\_\_\_\_

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.

# #ANEXO 07

## ACTA DE REUNIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

1.- COMPONENTES DEL GRUPO DE TRABAJO Y RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS:

---

---

2.- DATOS QUE SE CONCLUYEN DE LA RECOGIDA, ANÁLISIS Y TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

---

---

**a) Los hechos no constituyen una situación de acoso escolar, sino:**

Un conflicto puntual entre alumnos/as, que constituye una falta disciplinaria \_\_\_\_\_, recogida en el artículo \_\_\_\_\_ (citar la normativa autonómica correspondiente) y el artículo \_\_\_\_\_ del RRI\*.

Problemas de integración o relación del alumno/a \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_.

Un caso de discriminación puntual a un compañero/a, que constituye una falta disciplinaria \_\_\_\_\_, recogida en el artículo \_\_\_\_\_ (citar la normativa autonómica correspondiente) y el artículo \_\_\_\_\_ del RRI.

---

\* Utilizaremos esta denominación para designar el documento de organización interna de los centros según la LODE.

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

**Por tanto, se acuerdan las siguientes acciones preventivas y disciplinarias:**

---

---

---

**b) Los hechos sí constituyen un caso de acoso escolar.** Se procede a la elaboración del Protocolo de Actuación y se acuerda el inicio del expediente disciplinario correspondiente.

**c) No hay indicios suficientes o no son concluyentes. No obstante, se acuerdan las siguientes medidas de observación y prevención:**

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Fdo. (todos los asistentes)

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.

# #ANEXO 08

## MEDIDAS DE ACTUACIÓN

Confirmada la situación de acoso el Comité de Crisis (formado por el equipo directivo, el responsable de comunicación y otras personas que se considere) concretará las medidas a adoptar conforme al Protocolo de Actuación marco indicando el responsable o responsables de su realización.

| ACTUACIONES ESPECÍFICAS PEDAGÓGICAS Y PASTORALES  | RESPONSABLE/S |
|---|---------------|
| 1. Con el alumno acosado:   |               |
| 2. Con el alumno acosador:  |               |
| 3. Con la familia del alumno acosado:   |               |
| 4. Con la familia del alumno acosador:  |               |
| 5. Con el equipo docente:   |               |
| 6. Con los grupos de alumnos espectadores:  |               |
| 7. Temporalización de las reuniones de seguimiento (indicar frecuencia prevista teniendo en cuenta que debe realizarse al menos una mensual): |               |

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

| ACTUACIONES ESPECÍFICAS JURÍDICAS   | RESPONSABLE/S |
|---|---------------|
| 1. Con el alumno acosado:   |               |
| 2. Con el alumno acosador:  |               |
| 3. Con la familia del alumno acosado:   |               |
| 4. Con la familia del alumno acosador:  |               |
| 5. Con el equipo docente:   |               |
| 6. Con los grupos de alumnos espectadores:  |               |
| 7. Temporalización de las reuniones de seguimiento (indicar frecuencia prevista teniendo en cuenta que debe realizarse al menos una mensual): |               |

| ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LA COMUNICACIÓN  | RESPONSABLE/S |
|--|---------------|
| 1. Investigación de la repercusión de los hechos en medios de comunicación y/o redes sociales. |               |
| 2. Elaboración de un Plan de Comunicación de Crisis.   |               |
| 3. Valoración del alcance de la crisis.  |               |
| 4. Identificación de los públicos afectados directa o indirectamente.                          |               |
| 5. Elaboración de estrategias (mensajes a transmitir).   |               |
| 6. Herramientas de comunicación que se van a utilizar.   |               |
| 7. Evaluación de la post crisis y actuaciones.   |               |

Fecha:

Firma de los miembros del grupo de actuación:

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.



# #ANEXO 09

## COMUNICACIÓN AL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA

Don/Doña \_\_\_\_\_, en calidad de representante legal del Centro \_\_\_\_\_, situado en \_\_\_\_\_,

**INFORMA,**

Que el día \_\_\_\_\_ se recibió en el Centro la comunicación de unos hechos que, tras la aplicación del protocolo correspondiente, habría quedado acreditado que son/ no son/ no hay indicios suficientes o concluyentes de que sean constitutivos de una situación de acoso escolar.

**DATOS DEL ALUMNO/A ACOSADO/A:**

Nombre: \_\_\_\_\_ Nivel y grupo: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL ALUMNO/A/S ACOSADOR/A/S:**

Nombre: \_\_\_\_\_ Nivel y grupo \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Nivel y grupo \_\_\_\_\_

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

Se adjunta a la presente comunicación el Protocolo que ha llevado a cabo el centro, y en función de los que proceda:

- El Protocolo de Actuación aprobado para detener y paliar la situación de acoso escolar.
- Las medidas correctoras, educativas y preventivas acordadas en caso de un conflicto puntual o en el que no haya percibido desequilibrio de poder entre los compañeros.
- Las medidas de observación y preventivas acordadas en el caso de que se considere que los hechos no son concluyentes en este momento.

Que en estos momentos, la convivencia es \_\_\_\_\_ (indicar el estado de los alumnos implicados y la colaboración e implicación de sus familias en la resolución del conflicto).

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Fdo.: Don/Doña \_\_\_\_\_

Representante de la Titularidad.

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.

# #ANEXO 10

## COMUNICACIÓN A LA FISCALÍA DE MENORES

Don/Doña \_\_\_\_\_, en calidad de representante legal del Centro \_\_\_\_\_, situado en \_\_\_\_\_,

### COMUNICA,

Que el día \_\_\_\_\_ se recibió en el Centro la comunicación de unos hechos que, tras la aplicación del protocolo correspondiente, habría quedado acreditado que son constitutivos de una situación de acoso escolar.

### DATOS DEL ALUMNO/A ACOSADO/A:

Nombre: \_\_\_\_\_ Nivel y grupo \_\_\_\_\_

### DATOS DEL ALUMNO/A/S ACOSADOR/A/S:

Nombre: \_\_\_\_\_ Nivel y grupo \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Nivel y grupo \_\_\_\_\_

### DATOS DE LOS TESTIGOS:

Nombre: \_\_\_\_\_ Nivel y grupo \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Nivel y grupo \_\_\_\_\_

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

### CONDUCTAS VERIFICADAS:

---

---

---

---

Se adjunta a la presente comunicación el Protocolo de Actuación aprobado por el Centro para detener y paliar la situación.

Que en estos momentos, la convivencia\_\_\_\_\_ (indicar el estado de los alumnos implicados y la colaboración e implicación de sus familias en la resolución del conflicto).

Lo que pongo en su conocimiento en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección jurídica del menor y de convivencia, de ámbito nacional y autonómica.

En \_\_\_\_\_, a\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Fdo.: Don/Doña\_\_\_\_\_

Representante de la Titularidad.

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.

# #ANEXO 11

## PAUTAS PARA LA COMUNICACIÓN

En momentos de crisis como indicamos en esta Guía es fundamental tener un plan de comunicación de crisis que fije los objetivos, identifique los públicos y elabore la estrategias. Dentro de este plan, la formación, especialmente la de las personas que constituyen el Comité de Crisis, es esencial para poder transmitir los mensajes de forma clara, coherente, comprensiva y rápida. Todos los que forman parte de este Comité tienen que saber previamente cómo comportarse ante una situación de crisis.

Una vez diagnosticado el tipo de crisis e independientemente de su alcance no debemos olvidar estas diez reglas básicas de lo que nunca se debe hacer ante una crisis de comunicación:

**1.- Mentir**

Confía en tus asesores y sé sincero con ellos y contigo mismo.

**2.- Dejar de hacer**

Ante la duda, actúa.

**3.- Esperar a que todo pase**

Lo que tú no digas, lo dirán otros por ti y no te gustará.

**4.- Ser ingenuos**

Ponte en el peor de los escenarios y estarás preparado para todo.

**5.- Cerrar los canales de comunicación activos**

Da la sensación de que ocultas algo.

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

### 6.- Equivocarnos al elegir portavoz

Es una figura clave que debe ser representativa, comunicar bien, estar disponible, enterado de todo y transmitir un mensajes claro y unívoco.

### 7.- Creer que lo sabemos todo

Cuenta con asesoramiento profesional si la cosa se pone fea. Y hazles caso.

### 8.- Dispersarse

Crea un Comité de Crisis pequeño, pero sólido, que tome todas las decisiones.

### 9.- Dudar

A la hora de tomar medidas rápidas y drásticas.

### 10.- Dejar que nos venza el orgullo

## INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN

Los instrumentos de comunicación son las distintas herramientas de las que dispone una organización para hacer llegar sus mensajes a sus públicos. Estas herramientas deben tenerse previstas y preparadas (saber su estructura, características y responsable) para que cuando llegue el momento de la crisis poder activarlas.

Existen varios instrumentos de comunicación, pero en momentos de crisis los que consideramos que tienen mayor utilidad son el "Comunicado Oficial" y la "Nota de Prensa". La rueda de prensa la dejaremos para momentos muy excepcionales.

### ¿Qué es y cómo elaborar un comunicado oficial?

Un comunicado oficial refleja el posicionamiento oficial de la institución respecto a unas declaraciones o a un acontecimiento externo o interno que le afecta de algún modo.

La contundencia del comunicado oficial es mayor que la de la nota de prensa por lo que es más aconsejable si hay una crisis. La institución toma la iniciativa de dirigirse a los medios para dar su parecer sobre una cuestión que le afecta directamente y lo hace de modo expreso y formal. Esta es una estrategia que se utiliza sólo en casos muy concretos y nunca puede convertirse en habitual. De ahí, precisamente, su impacto y el interés que presta el periodista a un comunicado oficial.

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

En el comunicado oficial no se facilita información sino opiniones y valoraciones. Éstas siempre aluden a cuestiones con las que la institución está directamente vinculada o le afectan de lleno y ante las que es preciso manifestar la propia posición.

Es lógico, por tanto, que cualquier comunicado oficial haya de ser leído previamente por todos los miembros del máximo órgano directivo.

Estéticamente, los comunicados oficiales han de mantener la misma apariencia formal que el resto de herramientas de comunicación en lo que respecta a logos, tipografía y colores propios de la identidad visual corporativa. Lo que es diferente es su estructura:

- ✔ Titular: claro, conciso y directo.
- ✔ Encabezamiento: explicación del motivo del comunicado, de su pertinencia y de la posición oficial desde el principio.
- ✔ Desarrollo por párrafos numerando los argumentos para tal posicionamiento.
- ✔ Al final facilitar información de contacto de la entidad que lo emite así como de la persona que lo ha realizado. De esta manera, los medios de comunicación que quieran aclarar dudas al respecto de ese documento o deseen ampliar los datos tendrán claro con quién deben ponerse en contacto.
- ✔ El lenguaje debe ser sencillo (evitar el vocabulario profesional y recargado).

### ¿Qué es y cómo elaborar una nota de prensa?

La nota de prensa es una herramienta que permite a la fuente ponerse en relación con los periodistas. En el caso de la comunicación institucional es la estrategia de relación más habitual, si bien no la más importante.

La nota de prensa se refiere a hechos que acaban de tener lugar o se van a producir en breve. Es decir, se trata de facilitar al profesional información escueta sobre los hechos de actualidad, aportando, de manera objetiva, información nueva, inédita y pertinente.

Se plasma en un texto de estilo periodístico, breve, conciso y, sobre todo, de actualidad. Eso significa que ha de ser redactado expresamente para los medios pues el objetivo es que sea publicada parcial o totalmente.

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

Hay que subrayar que una cosa es que queramos que se publique y otra que efectivamente se publique: lo que hacemos es lanzar al periodista una propuesta. Cuanto mejor elaborada esté y más interés tenga el tema, más posibilidades existen de que la propuesta sea aceptada sin modificaciones.

Por tanto, la nota de prensa se escribe para facilitar el trabajo del periodista: con ella logra conocer lo fundamental sin necesidad de contactar personalmente con las fuentes y sin perder tiempo en desplazamientos. En el caso de que decida publicarla, la nota de prensa –si está bien confeccionada– le ayudará a no tener que volver a elaborar la información.

Por eso, hay que trabajar la nota de prensa desde la lógica profesional del periodista y dotarla de la siguiente estructura interna:

- ✔ Encabezamiento: denominación clara de lo que se envía (menos de un línea impactante, que no será publicada. Simplemente sirve para que el periodista rápidamente encuadre el tema).
- ✔ Titular: preciso, breve, comprensible y, si es posible, impactante. Puede complementarse con un subtítulo o un antetítulo.
- ✔ Entradilla: primero párrafo (siempre en negrita) en el que se responde a algunos de los principales interrogantes de la información: qué, quién, cuándo, dónde, por qué. Se entra de lleno, al grano, al hecho más importante.
- ✔ Desarrollo por párrafos: solo una o dos ideas por párrafo y desarrollándolos de lo particular a lo general, y de lo más importante a lo menos relevante.

Las notas de prensa se utilizarán también, si es necesario, en días posteriores cuando tengamos información nueva sobre los hechos, inédita o pertinente. En ellas no se facilita ni opiniones ni valoraciones.

Todas las notas y comunicados que se realicen se publicarán en la web del centro y en las redes sociales que el mismo tenga activas en ese momento (no se abren ni se cierran perfiles con motivo de una crisis).

Dependiendo del hecho se puede valorar la convocatoria de una rueda de prensa, junto con el envío de una nota de prensa dando todas las explicaciones que se vayan conociendo. En redes sociales se informará previamente de la convocatoria de rueda de prensa y, posteriormente, de su desarrollo.



**Nota:** para la confección de comunicados oficiales y notas de prensa por parte de los centros educativos podría ser de utilidad consultar en la web de EC ([www.escuelascaticas.es](http://www.escuelascaticas.es)) las elaboradas por la institución en el apartado Áreas de acción, Sala de Prensa.

### CUÁNDO HACER O NO HACER DECLARACIONES

Ante una crisis resulta fundamental evitar los impactos negativos en los medios de comunicación, así como llevar a cabo acciones comunicativas que aporten credibilidad y confianza. Por ello, es necesario realizar un esfuerzo para que los medios transmitan la información que corresponda con la realidad para lo cual debemos facilitarles su labor. Algunas pautas a tener en cuenta en este sentido:

- ✔ Hay que estar siempre disponible, especialmente en un momento de crisis. Los periodistas no piden demasiado tiempo, sólo un poco de atención. Suelen ir muy justos porque sus plazos límite son reales pues viven condicionados por la hora del cierre del periódico o de la emisión del informativo. Por eso, si piden unas declaraciones para ahora mismo, no hay que sorprenderse, solo necesitan eso, unas breves declaraciones. No hay que negarse, ni poner excusas, ni postergarlas. No son necesarias argumentaciones complejas y largas; hay que pensar en los titulares que queremos ver publicados y darlos con claridad, sin rodeos, pero sin faltar a la verdad. En una crisis debemos tener preparados esos titulares antes de que el periodista haga la primera pregunta.
- ✔ Hay que tener en cuenta que si desde el centro no se hacen declaraciones, el periodista probablemente buscará a alguien que las haga en su lugar. Casi seguro que el resultado nos gustará menos. Por eso es aconsejable hacer declaraciones o dar motivos interesantes para que el periodista acuda al portavoz a buscar esas declaraciones.
- ✔ Una vez que el portavoz accede a hacer las declaraciones debe saber:
  - a) Para qué medio son.
  - b) Para qué tipo de programa (entretenimiento, magazine, informativo, debate, medio especializado...).

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

- c) Qué pretende hacer el periodista: una noticia, una entrevista, un reportaje, busca un total (20 segundos de vídeo), un corte de grabación para radio, una mesa redonda, un coloquio... Preguntar siempre cuánto tiempo desea y ajustarse a él. Así evitaremos que el periodista tenga que recortar la respuesta, lo que le da trabajo añadido y aumenta las posibilidades de que se malinterpreten las declaraciones.
- d) Si el estilo de la entrevista debe ser formal o informal (por el tema casi seguro que será formal).
- e) No responder nunca con un “no hay comentarios” o “no tengo nada que decir a eso”; tampoco recurrir a monosílabos. Mostrarse siempre amable, cortés y predispuesto a colaborar.
- f) Los periodistas suelen tener escasa capacitación para temas técnicos, y los legales muchas veces lo son. Por tanto, hay que procurar traducir, divulgar, no utilizar un lenguaje específico y decir las cosas de modo que las puedan entender con facilidad. Si se van a hacer declaraciones para la radio o la televisión, hay que pensar que nos va a escuchar la gente de la calle; por eso conviene hablar para ellos, ir al grano y ser claro y contundente.
- g) No mostrar favoritismos. En momentos de crisis no se aconseja conceder exclusivas ni dar primicias. Lo correcto es responder a las solicitudes que haga cada uno de los medios.
- h) Si el periodista solicita alguna información que se pueda considerar como peligrosa, consultar previamente o remitir a otra persona con más experiencia.
- i) Si la difusión de la información no es como se esperaba, no decepcionarse. Hay que tener en cuenta que los medios trabajan con una fuerte jerarquización: algo que al redactor le puede resultar muy interesante quizá no le parezca de tanto interés a su jefe directo.
- j) No rectificar públicamente a los medios, ni corregir delante de sus públicos. Cuando sea preciso, enviar una breve carta con la intención de ayudar a mejorar su trabajo en posteriores ocasiones y no con el fin de desahogarse porque los resultados han sido negativos. No mostrarse aira-

do, irónico o recriminator. Si es preciso, en una cita personal, cara a cara, manifestar al periodista la preocupación y hacerle ver aquello que no ha gustado y por qué, pero siempre con visión constructiva, pensando más en el futuro que en lo que ya está difundido y no tiene enmienda posible. En el caso concreto de las crisis, no rectificar de ningún modo al periodista hasta haber consultado. Probablemente, lo más recomendable sea encajar el golpe y no echar más leña al fuego.

- k) Hay que tener presente también que las noticias, comentarios o entradas publicadas en la web del centro o en sus perfiles sociales pueden convertirse en una fuente de información para los periodistas. Comunicar con frecuencia y cuidar los mensajes en estos canales en los momentos de crisis es fundamental.

### CÓMO RESPONDER CON EFICACIA EN LAS ENTREVISTAS

La entrevista es un medio de comunicación que no debería ser un ejercicio traumático para el portavoz. Todo lo contrario. Debe ser vista como una oportunidad para transmitir nuestro mensaje. Por ello requiere una preparación. Se tendrán en cuenta las características propias del medio, el programa, el público... Algo que no se debe olvidar tampoco es que cuando se recibe una petición para una entrevista es posible solicitar al periodista unos minutos para ordenar las ideas. También habría que tener presente las siguientes recomendaciones:

- ✔ Una entrevista no es una conversación coloquial. Cualquier cosa que uno diga al periodista puede salir en los medios y tal vez no de la manera más favorable. Por tanto, la entrevista concluye diez minutos después de estar con el periodista. Si no quieres que el periodista sepa algo, no se lo digas ni "en confianza".
- ✔ La entrevista es una transacción: en lugar de dinero o de productos, lo que se intercambia es información. Por consiguiente, siempre hay dos objetivos: el del periodista y el tuyo. ¿Tienes claro cuál es el tuyo? ¿Tienes claro el mensaje que quiere dar antes de empezar la entrevista?
- ✔ Antes de conceder una entrevista hay que conocer, como se ha dicho antes, para qué medio es y qué difusión tiene (nacional o local), además de si se

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

trata de un programa o de un informativo, cómo se va a enfocar, cuánto va a durar, si es en directo o en diferido. En el caso de que sea en plató, si habrá público, si ese público puede hacer preguntas, si se van a tratar otros temas, si hay otros invitados, quién es el entrevistador (trayectoria, conocimiento del tema, postura que pueda tener sobre el mismo...).

- ☑ No es aconsejable adoptar una posición defensiva sino proactiva: pensar el mensaje que se quiere lanzar y ofrecerlo a la menor ocasión. Para ello es preciso previamente:
  - a) Definir el mensaje clave, concretado en dos o tres ideas breves y bien enunciadas.
  - b) Preparar algún ejemplo o cifra sobre esas ideas (ejemplo: profesionalidad y rigor de los XXX profesores en nuestros X colegios a lo largo de XXX años).
  - c) Anticipar preguntas difíciles y preparar las respuestas más adecuadas.
  - d) Ensayar los mensajes claves y las respuestas a las preguntas comprometidas.
  - e) En el caso de la radio y televisión tener en cuenta que un mensaje clave debe ser repetido con distintas palabras al menos tres veces para que cale en la audiencia.

En todas las entrevistas, pero especialmente en aquéllas que se hacen para radio o televisión, seguir estas recomendaciones pueden ser de gran ayuda:

- ▮ No mostrar preocupación por el tiempo.
- ▮ Adoptar una postura relajada.
- ▮ Mostrar interés.
- ▮ Mostrar seguridad y decir las cosas con convicción.
- ▮ Cuidar la vestimenta.
- ▮ Contestar claramente, sin dudas, a las preguntas.
- ▮ No es obligatorio saberlo todo.
- ▮ No hacer especulaciones sobre aquello de lo que no se tiene información.

### Con respecto al lenguaje

- Sencillez (que todo el mundo pueda entender todo). Evitar tecnicismos o, en caso de utilizarlos, explicarlos.
- Brevedad: ninguna respuesta para radio o televisión en más de un minuto y medio.
- Hablar al público, no a las personas expertas en leyes.
- Poner ejemplos y/o contar alguna anécdota con la que la gente se pueda identificar.
- Tener siempre a mano alguna cifra contundente.

### Con respecto a la actitud

- Hablar al corazón más que a la cabeza.
- En los coloquios o ante el público que intervenga, mostrar interés por los problemas del otro (con empatía pero también con asertividad).
- En el diálogo, mantener un tono cordial, simpático y cortés.

## QUÉ ES UN MENSAJE CLAVE

La parte fundamental en la preparación de cualquier comunicación a los medios es la concreción de un mensaje clave: es el más importante, el que queremos transmitir a la audiencia.

- El mensaje clave ideal es una frase o declaración simple.
- Es una verdad.
- Establece una posición concisa y directa.
- Proviene de una argumentación clara y simple.
- Es fácilmente recordable.
- Habla de los intereses, esperanzas y preocupaciones de la audiencia.
- Suena cercano.

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

■ Por todo lo anterior, es capaz de influir en la audiencia.

El objetivo en cualquier intervención es incluir los mensajes clave en las respuestas, sea cual sea la pregunta.

■ Se debe estar preparado para apoyar cada mensaje con la información adicional: dar pruebas o poner ejemplos.

■ No deben existir muchos mensajes clave o un exceso de información en cada uno de ellos.

■ La audiencia no puede recordar mucha información, sí un titular.

■ Para transmitir toda la información hay que unir cada mensaje y su información adicional con el titular.

Es aconsejable construir puentes entre la pregunta del periodista y las respuestas que más convienen siguiendo estos tres pasos:

- 1.- Contestar de forma breve y genéricamente a la cuestión.
- 2.- Construir "el puente" o enlace hacia donde se quiera ir. No ignorar ni evadir la pregunta pero sí vincularla rápidamente al mensaje clave.
- 3.- Comunicar el mensaje.

### En resumen

Las entrevistas en momentos de crisis son una oportunidad para explicar lo que ha pasado y difundir a la opinión pública nuestros mensajes. Por ello hay que prepararla bien para poder tomar el control de la misma, sabiendo que no estamos obligados a seguir los dictados del entrevistador. Asimismo, no podemos olvidar que hasta el medio más pequeño merece importancia. Hay que prepararla porque se trata de una gran oportunidad que no hay que dejar al azar.

### CUÁNDO Y CÓMO RECTIFICAR A UN PERIODISTA, A UN MEDIO O A UN MENSAJE OFENSIVO

Con carácter general, las rectificaciones a la prensa deben hacerse siempre en frío, nunca en caliente. No obstante, no han de hacerse nunca después de pasadas 72 horas desde la difusión de la información.

En situaciones de crisis es mejor no rectificar. Hay que concienciarse de que alguna información puede ser poco rigurosa o puede hacer daño y hay que prepararse para encajar el golpe.

Si se rectifica a un medio es algo que debe ser estudiado por varias personas y nunca es decisión de un solo individuo. Se buscará aquella persona que tenga mayor ascendencia sobre el medio o el periodista (afinidad personal, conocimiento, años de trato...) o que disponga de mejores habilidades sociales, singularmente empatía (portavoz).

Si la rectificación es relativa a cuestiones menores puede hacerse telefónicamente y como de pasada, aprovechando cualquier otro tema de conversación. Si la rectificación afecta a asuntos importantes, será preciso un encuentro personal y amigable con el periodista. El objeto de la rectificación no es cambiar la información difundida, sino evitar que en el futuro se vuelvan a producir errores.

Jamás se acude a los superiores del periodista sin haber comentado con el interesado las circunstancias de la rectificación.

Las rectificaciones por escrito suelen tener más efectos negativos que positivos pues no permiten matizaciones y se pierde el control acerca del momento en que es leída.

En el caso de los mensajes ofensivos en redes sociales aplicar la regla de los 30 minutos. Antes de contestar a un tuit ofensivo, a un comentario de un "troll" (persona que publica mensajes solo con la intención de molestar) o a una provocación, se

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

aconseja dejar pasar al menos 30 minutos, para que no sea el corazón sino la cabeza la que conteste. Siempre comentarios claros, no ofensivos y lo más oficiales posibles, teniendo en cuenta el lenguaje propio del canal. Hay que tratar de ser pacientes y no entrar en provocaciones que solo empeorarán la situación.

No se debe salir nunca de la postura oficial. Hay que ofrecerla de manera clara, transparente y todas las veces que se pida, adaptándola a cada canal. También es posible enlazar a documentos, artículos, entrevistas, vídeos, etc., en los que se exprese dicha postura.

Si no existiese en los primeros momentos de la crisis un mensaje o postura oficial, lo mejor en redes sociales es evitar mostrarse a la defensiva, no incurrir en contradicciones ni, por supuesto, faltar a la verdad, y emplazar a la postura oficial en cuanto el centro esté en condiciones de emitirla.

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.



# #ANEXO 12

## PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

Hoy en día existen muchos programas contra el acoso escolar, especialmente en el ámbito de la prevención. Los más conocidos son el programa Olweus y el programa KiVa, ambos a tener en cuenta.

### **Olweus de Prevención del Abuso (OBPP)**

El psicólogo noruego Dan Olweus, pionero en la prevención del abuso, creó una estrategia para reducir los abusos entre estudiantes en colegios de distintos países. Dicho programa tiene como acciones principales:

- ✔ Formar a todos los maestros y al personal de la escuela en el uso del programa y en cómo afrontar los problemas de abuso escolar.
- ✔ Crear un comité en la escuela que supervisará el programa.
- ✔ Pasar una encuesta a todos los estudiantes que dará información sobre el problema de abuso en nuestra escuela.
- ✔ Integrar cuatro reglas contra el abuso en la conciencia social de la comunidad.
- ✔ Vigilar todas las áreas del centro en las que es más probable que ocurra el abuso.
- ✔ Llevar a cabo reuniones de padres de familia en la escuela y de estos con los estudiantes.

Para más información: <http://olweus.sites.clemson.edu/history.html>

## Guía para actuar en caso de acoso escolar

### **KiVa, creado por la Universidad de Turku en Finlandia con la colaboración del Gobierno finés**

Bajo los pilares de sensibilización, concienciación y formación, permite que no solo los profesores tengan habilidades de observación y herramientas para intervenir. A diferencia de otros que se centran en la víctima o el agresor, intenta modificar las normas y actitudes que rigen en el grupo, observadores y testigos, a través de la educación. El objetivo principal del programa es ayudar a concienciar al grupo del peso de sus acciones, ayudarles a ser empáticos, a defender y apoyar a la víctima, y a reconocer las distintas formas de acoso y mejora de la convivencia. Un dato también reseñable es que apoyan la creación de un buzón virtual para todos aquellos niños que no se atreven a contar su caso y denunciarlo.

Este proyecto, implantado actualmente en el 90% de los colegios finlandeses, ha demostrado que los casos de acoso han desaparecido en un 79% y reducido en un 18%, un éxito sin precedentes.

Para más información: <http://www.kivaprogram.net>

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento salvo autorización expresa de Escuelas Católicas. Las entidades afiliadas a Escuelas Católicas gozan de autorización expresa para la descarga e impresión del contenido de este documento, exclusivamente para uso interno. Asimismo, disfrutan de autorización para la modificación y adaptación de dicho documento para su uso interno, quedando prohibida cualquier finalidad comercial. En este sentido, en la utilización y reproducción de este documento deberá citarse la fuente de los documentos ("Fuente: ESCUELAS CATÓLICAS"). Por último, deberá mencionarse la fecha de la última actualización de los documentos.





Patrocinado por:

