

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE MALTRATO ENTRE IGUALES

### ¿Qué es el maltrato? ¿Cuáles son sus elementos característicos?

Todos estos casos representan conductas negativas e intencionadas que alumnos dirigen a otro, en situación de desventaja.

*Es una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza el alumno o alumna contra otro, al que elige como víctima de repetidos ataques.*

*Esta acción, negativa e intencionada, sitúa a la víctima en una posición de la que difícilmente puede salir por sus propios medios.*

La definición clásica de Olweus (1983), un pionero en la investigación del maltrato entre iguales, sirve como punto de partida para describir el fenómeno en sus principales características. Éstas incluyen fundamentalmente:

- La intención de hacer daño (físico, verbal o psicológico).
- El desequilibrio de poder, que hace a la víctima impotente para salir de esa situación por sí sola.
- La reiteración de las conductas. Esta es una característica probable, aunque no necesaria. Así lo reconoce el propio Olweus (1999) años más tarde. Un solo episodio puede darse con tanta virulencia que sea suficiente para establecer una relación de dominación duradera. A partir de la intensidad se crean expectativas tanto en los directamente implicados como en terceros que lo observan. Expectativas que marcan los futuros encuentros, inevitables en la escuela, donde la asistencia es obligatoria día tras día durante varios años.

Pareciera que la característica más definitoria es la situación de desequilibrio, la ventaja de quien perpetra la agresión frente a la desventaja de quien la sufre. De ahí que se denomine a menudo maltrato entre iguales por abuso de poder.

Pero junto con este desequilibrio, lo que caracteriza a este tipo de maltrato y diferencia de otros –por ejemplo, el doméstico– es su carácter grupal

Si definimos el fenómeno teniendo en cuenta el contexto donde sucede, diremos que consiste en:

*Un tipo negativo de relación interpersonal que tiene lugar en un grupo y se caracteriza por comportamientos –reiterados– de intimidación y exclusión dirigidos a otro que se encuentra en una posición de desventaja.*

*Definición de maltrato entre escolares (del Barrio, Martín, Almeida y Barrios, 2003)*

## ¿Cómo se manifiesta el maltrato?

El maltrato entre iguales puede adoptar diferentes formas.

Las formas más estereotipadas son las que implican interacciones explícitamente agresivas.

Por ejemplo, varios niños pegando a otro que es físicamente más débil. Sin embargo, se piensa menos en formas de maltrato más soterradas, pero con consecuencias tan o más dañinas que las anteriores. Por ejemplo, los casos de exclusión social u ostracismo.

En los Informes del Defensor del Pueblo y UNICEF sobre incidencia del maltrato entre iguales se usan las siguientes categorías generales: exclusión social, maltrato físico, maltrato verbal y maltrato mixto. En el mixto se incluyen las amenazas, el chantaje y el acoso sexual que implican maltrato tanto físico como verbal. Esta clasificación se desglosa aún para un estudio más pormenorizado, distinguiéndose en cada categoría diferentes formas de agresión.

La exclusión social puede ser activa (“no dejar participar”) o pasiva (“ignorar”). La agresión verbal puede ser directa (“insultar” y “poner mote ofensivos”) o indirecta (“hablar mal de alguien o sembrar rumores dañinos”). También la agresión física puede llevarse a cabo de forma directa (“pegar”) o indirecta, procurando hacer daño a la víctima a través de sus propiedades (“esconder cosas”, “romper cosas” y “robar cosas”). En cuanto a las amenazas, se distingue entre las que tienen como fin meter miedo a la víctima y las que se realizan con armas. Las amenazas forman parte del chantaje al obligar a alguien a hacer lo que no quiere mediante ellas. Aunque no se ha hecho en los Informes del Defensor del Pueblo- UNICEF, otros estudios como el desarrollado por la Oficina del Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, separan acoso sexual físico y acoso sexual verbal.

Generalmente, las víctimas de maltrato entre iguales sufren varias modalidades.

Algunas de estas formas o manifestaciones de maltrato pueden ejercerse a través de las nuevas tecnologías: el teléfono móvil y la Red. Son medios muy eficaces para el agresor, tanto si se usan para hacer partícipes a otras personas de las agresiones -lo que llevaría muy poco tiempo-, ganando de este modo cierto estatus o popularidad de manera rápida, como si se hace para dañar a la víctima desde la distancia, en una situación nuevamente aventajada. En el tercer caso que se presenta como ejemplo, el chico recibe amenazas de muerte a través del correo electrónico. Los agresores no actúan a escondidas, pero tampoco delante de la víctima y ella se siente insegura e impotente incluso fuera del contexto escolar.

**¿QUÉ HACER PARA QUE NO OCURRA?: LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO**

Todas las medidas deben:

- Procurar la consecución de un clima de centro y de aula positivo para la convivencia, fomentando el desarrollo social del alumnado y el avance de la institución en su conjunto.
- Incluirse en los documentos internos del centro (Proyecto Educativo, Propuesta pedagógica, Plan de Acción Tutorial)
- Llevarse a cabo de forma coordinada por los equipos docentes, con el liderazgo del equipo directivo y el apoyo del Departamento de Orientación.
- Ser aprobadas en los órganos de decisión del centro (Claustro de Profesores, Consejo Escolar, Comisión de Convivencia) por todos los sectores de la comunidad educativa.

**En el aula**

El buen uso de la tutoría

El aula es el lugar en donde se construye un **clima afectivo y relacional** en donde chicos y chicas deben sentirse confortables y seguros para conseguir un desarrollo positivo, individual y social, desde el que afrontar los aprendizajes: la tutoría es el espacio idóneo para el análisis de las relaciones interpersonales, de los sentimientos y de los conflictos.

Deben realizarse actividades de **sensibilización frente al maltrato** en el grupo clase, dirigidas a fomentar el respeto por la diferencia, a promover la empatía emocional (a ponerse en el lugar del otro *comprendiendo* sus sentimientos), a romper con mitos como el del *chivato* que en la víctima sirve de excusa para el maltrato (y en los testigos impide cumplir el deber social de informar del daño), a aprender a ofrecer y pedir ayuda (no se es más débil al reconocer la necesidad de apoyo de los demás) y a diferenciar entre *amigos* y *compañeros* (se elige a los amigos, no a los compañeros, pero *todos* merecen un trato respetuoso con sus derechos)

El papel del profesor frente al maltrato; la transmisión de valores a través de las actividades.

Las relaciones interpersonales en el aula entre **alumnos y profesores**, igual que las relaciones entre los alumnos, pueden animar (o hacer desistir) a los alumnos victimizados a informar sobre su situación. El papel del profesor, en este sentido, es esencial como modelo de conducta que apoye el *compromiso* de su alumnado con el apoyo a las víctimas, y fomente las denuncias de los casos de maltrato, de los que los chicos y chicas compañeros de ellas son testigos privilegiados.

Una actividad básica en este sentido es la elaboración conjunta de *normas de convivencia* de clase, que, promovidas por el profesor y creadas por el grupo, actuarán como potentes herramientas de prevención del maltrato al incluir, *de forma explícita, normas contra el acoso entre compañeros*. Por ejemplo: “*En nuestra clase no toleramos las agresiones y todos nos tratamos con respeto*”. Incluir, en su caso, propuestas de recuperación de las conductas en caso de incumplimiento de la norma:

“*Pedir perdón al compañero o compañera a quien he tratado mal y proponer una compensación por el daño producido*”.

Por ejemplo, si se ha escondido, roto o estropeado un trabajo: “*Responsabilizarme de reunir la información necesaria para el próximo trabajo, adoptando una actitud de colaboración*”.

El fomento por parte del profesor de metodologías cooperativas en el currículo escolar es, asimismo, una importante estrategia de prevención del maltrato y de promoción de unas relaciones interpersonales positivas entre compañeros. En estos casos debe cuidarse, de forma especial, la heterogeneidad en el desarrollo social y moral en la composición del grupo. Además, pueden proponerse actividades específicas que lo fomenten (juegos, vídeos, etc.)

En definitiva, se trata de impulsar un conjunto de medidas que, en el contexto del aula, promuevan la creación de un clima de convivencia positivo, en el que las *actuaciones contra el maltrato* son una parte esencial.

## En el centro:

Todo tiempo y espacio escolar es tiempo y espacio educativo.

Toda la comunidad educativa está implicada en la prevención y actuación frente al maltrato entre iguales, todos los colectivos deben concienciarse de la necesidad de no tolerar ni justificar el fenómeno.

En este sentido, la convivencia es una responsabilidad compartida por todos los sectores que forman parte de la institución escolar: profesorado, alumnado, familias y personal no docente.

Dicho esto, es preciso recordar los diferentes ámbitos de responsabilidad, y un papel decisivo en los siguientes ámbitos de actuación:

- Promover el Plan de Convivencia, como herramienta de prevención capaz de dar respuesta a problemas como el maltrato entre iguales o acoso escolar.
- Manteniendo un estilo de dirección que favorezca la participación y la comunicación de los problemas.
- Favorecer una organización del centro respetuosa con la diversidad de su alumnado.
- Impulsar en el currículo el desarrollo de *todas las competencias básicas*: físicas, cognitivas, sociales y morales que promuevan la educación integral y el éxito escolar de *todos* los alumnos.

- Crear condiciones, en la organización y el tiempo escolares, para la inserción en el centro de programas generales de mejora de la convivencia y específicos de resolución de conflictos y contra el maltrato (por ejemplo, los programas de mediación y ayuda entre iguales)
- Procurando la coordinación con organismos del entorno social del centro.

Estas medidas generales de prevención, dirigidas al conjunto del centro, tras su aprobación en el Claustro y el Consejo Escolar deben quedar incluidas en los documentos básicos: Reglamento de Régimen Interior, Programación General Anual y Plan de Acción Tutorial elaborado por el Departamento de Orientación. Y en su caso, en el Plan que elabore la Comisión de convivencia.

Los programas de ayuda entre iguales, en concreto el modelo del *alumno ayudante*, son estrategias específicas de intervención en la detección e intervención ante los conflictos entre escolares. Su inserción en el centro ha de estar promovida por el equipo directivo del centro y apoyada por un equipo de profesores comprometidos.

Las familias, por su parte, ocupan un papel básico en la detección del maltrato y en la aplicación y seguimiento de la intervención. Las actividades que se promuevan han de ir dirigidas a su concienciación sobre la gravedad del maltrato y la no tolerancia hacia estas conductas. Pueden contemplarse actividades de formación de diverso tipo que fomenten su participación, por ejemplo, en programas de resolución de conflictos. En los casos de las familias de víctimas y agresores, ha de mantenerse una comunicación constante con ellas sobre la evolución del proceso.

### **Síntesis de las actuaciones preventivas en el centro educativo**

No puede obviarse que existe una responsabilidad del centro, y del profesorado de forma individual, en cuanto garante de la seguridad integral de los menores que acoge.

Las actividades de prevención deben desarrollarse en tres niveles:

- *Prevención primaria*, en cuanto atañe al liderazgo imprescindible del equipo directivo;
- *Prevención secundaria*, en cuanto a la detección temprana de los casos; y,
- *Prevención terciaria*, en cuanto a las intervenciones ante los distintos casos.

Las medidas de recogida de información, de atención a la víctima y de reuniones con los agresores o agresoras, la comunicación a las familias de ambos buscando la cooperación, y por último, las medidas que se deciden adoptar –contando con el apoyo del equipo directivo y el asesoramiento del departamento de orientación-, son elementos básicos de intervención, que forman parte de las herramientas habituales que utilizan centros y profesorado cuando han de hacer frente a cualquier conflicto de relación.

No obstante, también debemos saber que, en contra de cierta creencia generalizada, ser profesor no le convierte automáticamente en experto para actuar contra el maltrato, especialmente en los casos graves, por lo que es preciso *completar la formación* en este ámbito, buscando asesoramiento y solicitando el apoyo de las administraciones educativas. Asimismo, debe mantenerse comunicación a otros servicios psicosociales, para derivar a determinados alumnos si fuera necesario.

En este sentido, cuando es precisa una respuesta urgente en los casos más graves, procede informar al Servicio de Inspección y a la Fiscalía de Menores (art. 13 LO 1/1996, de 15 de enero), así como a las familias de los implicados sobre el inicio del procedimiento de la comunicación del caso a la Fiscalía.

Por último, es imprescindible organizar el seguimiento o evaluación de las medidas adoptadas. Como señalan Martín y otras (2003), *“Intervenir sin evaluar la intervención es como enseñar sin comprobar si los alumnos han aprendido”*. A ningún profesor se le ocurre avanzar nuevos contenidos sin conocer el grado de asimilación de los que ya se han trabajado. En el mismo sentido, aunque quizás con mayor dificultad por el carácter psicosocial de las medidas, es preciso contemplar el seguimiento o la evaluación de las medidas para saber cómo han funcionado:

sólo así se puede conocer su eficacia, no sólo a corto, sino a largo plazo.

Tras la evaluación, centros y profesores deberían poder responder a preguntas sobre cambios *reales* en el comportamiento individual de los alumnos protagonistas de las situaciones de maltrato, en el tejido social del grupo en donde éste tuvo lugar (el clima de aula y de centro), y durante cuánto tiempo se mantiene el efecto de las intervenciones.

## PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### Cuando ocurre: ¿ qué hacer?

#### 1. Responder de forma rápida y coherente ante la agresión para :

- Detener el daño a la víctima,
- Mostrar que el centro procura la seguridad integral de su alumnado y cualquier miembro de la comunidad que tenga constancia de su existencia fomenta las relaciones positivas
- Ejercer su autoridad institucional, al servicio del respeto y la dignidad de la comunidad educativa

*Así, cuando un centro responde de forma rápida y coherente ante la aparición de un caso de maltrato, al apoyar de forma decidida al niño o joven que experimenta el sufrimiento, está ofreciendo un mensaje público al conjunto de la comunidad educativa en el que muestra capacidad para hacer frente a los problemas de relación (no ocultando la existencia de los posibles conflictos) e interés por la promoción de un clima de convivencia positivo y seguro.*

#### 2-. Comunicar el caso, recabar información y planificar conjuntamente los pasos a seguir:

*Cualquier miembro de la comunidad que tenga constancia de la existencia de un caso de maltrato debe comunicarlo al profesorado, al departamento de orientación y al equipo directivo. Seguidamente, se deben planificar las actuaciones, haciéndolas depender, en cada caso, de las necesidades de los implicados y de la gravedad de los hechos.*

**3. Hablar con los implicados y sus familias**

**ENTREVISTA CON LA VÍCTIMA**

**Debemos recordar que:**

- Con respecto a la víctima: el objetivo de las intervenciones deben orientarse a proporcionar apoyo y protección incondicionales y a romper el aislamiento social que ha permitido la aparición del maltrato.
- Con respecto al caso: el objetivo es obtener información desde la perspectiva de víctima.

**Orientaciones:**

- Preparación:
  - o Revisar la información disponible.
  - o Tener en cuenta que posiblemente le cueste hablar del tema e incluso, lo niegue.
- Inicio
  - o Comenzar de forma indirecta. Por ejemplo: “¿Cómo te encuentras en la clase? ¿Tienes amigos?”
  - o Ir centrándose progresivamente en el tema. Por ejemplo: “¿Cómo te tratan tus compañeros? ¿Y tú cómo te sientes?”
  - o Si se resiste a contar su situación, habría que tratar de ganarse su confianza y garantizar la confidencialidad. Por ejemplo: “Estamos aquí para ayudarte. Si en algún momento te has sentido mal. Vamos a tratar que no vuelva a ocurrir” “Todo lo que hablemos aquí se queda entre nosotros”.
- Durante la entrevista:
  - o Mantener una actitud comprensiva. Por ejemplo: “No tienes por qué sentirte culpable de lo que te pasa”.



o Mostrarse receptivos: Dejar hablar y escuchar con atención, cuidando el lenguaje verbal y corporal.

- Cierre

o Mostrar una actitud tranquilizadora. Por ejemplo: “Esta situación puede cambiar. Podemos ayudarte, no estás solo en esto”.

o Comunicar explícitamente el compromiso que se adquiere para atajar el problema, adelantándose al temor de la víctima ante las posibles repercusiones negativas de la intervención, en donde las actuaciones pudieran agravar más aún su situación. Por ejemplo: “Los profesores vamos a tomar medidas para protegerte...”

## ENTREVISTA CON LOS AGRESORES

**Debemos recordar que los objetivos son:**

- Recoger información desde el punto de vista de los agresores.
- Mostrar la postura del centro educativo de intolerancia ante las agresiones.
- Aprovechar la charla para que tomen conciencia de las consecuencias de su conducta para la víctima y para ellos mismos.

En principio, lo conveniente es que las entrevistas sean individuales, ya que hay que tener en cuenta que el grupo tiende a:

- Minimizar el problema, simplificando el alcance del daño.
- Diluir la responsabilidad entre sus miembros, dificultando la admisión de su culpa.

### Orientaciones

A diferencia de lo que ocurre con la víctima, en donde la charla persigue unos objetivos más concretos, la entrevista con el supuesto agresor puede adoptar diversas formas para ajustarse a las características concretas del caso, dependiendo de:

- El papel que ocupe en el grupo de agresores (líderes o cómplices).
- Sus características individuales.

- Su tipo de relación con el profesor de la entrevista.

*No hay que confundir “sermón” con entrevista. En este momento, se pretende que el agresor nos dé su versión. Sólo si conocemos su punto de vista podremos intervenir para cambiar su forma de ver las cosas y, en consecuencia, su conducta.*

**Posibles formas de entrevistar:**

- Preparación
  - o Revisar la información disponible.
  - o Pensar en la importancia de mantener una actitud firme durante la entrevista, aunque no agresiva ni amenazante, tanto en el lenguaje verbal como gestual, cuidando no incluir expresiones que adelanten información o muestren que ya se ha formado una opinión sobre los hechos.
  - o Buscar un tiempo y espacio adecuados para la entrevista, en donde exista tranquilidad y no se vaya a ser interrumpido de forma abrupta.
- Inicio
  - o Se puede comenzar preguntando por la situación de la víctima. Por ejemplo: “¿Ocurre algo con...?”
- Durante la entrevista
  - o Si los agresores responden centrando todo el problema en características de la víctima, en ese momento sí se puede continuar haciéndoles saber que dispone de cierto conocimiento. En este punto, puede que continúen con los mismos argumentos, o que hablen de su conducta.
  - o Atendiendo al objetivo de que tomen conciencia para provocar un cambio en su conducta, sus respuestas nos abren el camino a la intervención. Se puede inducir una reflexión.
- Para tratar de que admitan que la responsabilidad del maltrato está en ellos y no en la víctima, independientemente de sus características.
- Para tratar de que se pongan en el lugar de la víctima y comprendan su sufrimiento.

A partir de aquí, se trata de intentar movilizar la empatía emocional hacia la víctima, intentando que se pongan en su lugar y comprenda sus sentimientos.

- Cierre
  - o Dejar claro que el centro no es neutral frente al maltrato.
  - o Comunicarles las medidas que pueden adoptarse.

*Se puede contemplar la posibilidad de que el agresor muestre su arrepentimiento y compromiso de cambio ante la víctima, teniendo en cuenta en todo momento la voluntad de ésta.*

#### 4-. Hablar con las familias de las víctimas y de los agresores.

### **Objetivos comunes a todas las entrevistas:**

- Recoger información
- Mostrar la postura del centro educativo de intolerancia ante las agresiones.
- Buscar su colaboración

### **Orientaciones de la entrevista con la *familia de la víctima*:**

- *Inicio:*
  - Comenzar indagando si los padres saben de la situación de su hijo/a. Por ejemplo: “¿Creéis que vuestro hijo/a se siente a gusto en la escuela? ¿Conocéis a sus amigos/as? ¿Habéis notado algún cambio en vuestro hijo/a últimamente?”
- *Durante la entrevista:*
  - Hay varias posibilidades. Si no saben lo que ocurre con su hijo/a, hay que informarles de la situación. Si muestran cierto conocimiento, se trata de contrastar la información.
  - Contar los siguientes pasos de la intervención para mostrar el compromiso que el centro adquiere para detener la situación y proteger a su hijo/a. Por ejemplo: “Ya se ha hablado con los agresores para que cambien de actitud y se van a poner en marcha medidas”, “No vamos a tolerar que vuelva a ocurrirle nada”.
- *Cierre:*
  - Mostrar la disponibilidad para seguir en contacto
  - Subrayar la importancia de la cooperación para mejorar la situación de su hijo/a y evaluar la eficacia de la intervención.

### CONSEJOS A LA FAMILIA DE LA VÍCTIMA DEL ACOSO

- Si el acoso se produce fuera del centro, pueden intentar solucionarlo directamente con la familia del acosador. Si el acosador es compañero del acosado, **informe a la Dirección** del centro de lo que está ocurriendo.
- Si el acoso se produce en el centro, lo mejor es **hablarlo con el tutor** o Jefatura de Estudios. Si su hijo no quiere que se hable del asunto con nadie, ayúdenle a comprender la importancia de que el centro escolar lo sepa, asegúrenle que todas las personas en el centro que conozcan el problema serán **discretas** y actuarán con delicadeza.
- Si su hijo ha sido acosado por un tiempo prolongado, mantengan una **comunicación fluida** con el tutor o Jefatura de Estudios durante todo el proceso y apoyen personalmente a su hijo.
- Mantengan la línea de **comunicación con su hijo** abierta, no dejen de hablar con él pasados los primeros momentos de sobresalto o asombro, sin perder la calma, obtengan toda la información que puedan. No lo hagan de una manera negativa, como por ejemplo: “¿Qué es lo que te han hecho hoy?”
- Mantengan la **moral alta**, entre todos terminarán con el acoso; transmitan esa convicción a su hijo.
- Pídanle a su hijo que **escriba** sobre lo que le está ocurriendo. Esto puede provocar reacciones emocionales en él, lo cual está bien siempre que le ayuden a hacerse con esos sentimientos y a expresarlos.
- El acoso tiene poco que ver con su hijo/a o su personalidad. El acoso ocurre porque **el acosador tiene un problema**.
- **No le digan que** ignore el acoso, que intente resolver el problema por sí solo/a o que se enfrente o se pelee con el acosador, puede que alguno de estos consejos ya los haya empleado y no le hayan servido.
- **Nunca mostrar** al acosador que uno se siente molesto o que tiene **miedo**. Por ejemplo, no empiecen a discutir con él a gritos, esto sólo complicaría la resolución del problema. Aparte de ser un mal ejemplo para su propio/a hijo/a.
- Eviten a los acosadores, si se ve necesario como **medida de prevención**, no como una solución definitiva.

## Orientaciones de la entrevista con las familias de los agresores.

- *Inicio:*

- Comenzar informando del conocimiento que se tiene de los hechos, intentando indagar si los padres saben de la conducta de sus hijos/as. Por ejemplo: “Se ha observado que...” ¿Sabéis algo de esto?”

- *Durante la entrevista:*

- Hay varias posibilidades. Que no tengan conocimiento alguno de los hechos, y al ser informados reaccionen apoyando las medidas del centro o que, por el contrario, que minimicen, o nieguen directamente la implicación de sus hijos o hijas en los hechos de maltrato.

- En todos los casos, hay que informarles de la situación, concediendo el valor que tiene a la información proporcionada por la víctima (y en su caso, de su familia).

- Insistir en la importancia de los hechos: en primer lugar para la víctima, pero también para sus hijos e hijas, quienes están realizando un aprendizaje social negativo. Incluir, igualmente, que este tipo de conductas repercuten en el clima relacional del centro y del aula.

- Informar de la postura del centro de intolerancia absoluta hacia esas conductas, comunicando al mismo tiempo las posibles consecuencias, incluso penales, en caso

de que continúen las agresiones y la familia de la víctima decida recurrir a soluciones externas al ámbito escolar.

- Contar los pasos ya realizados, y futuros, de la intervención, con objeto de mostrar el compromiso del centro. Por ejemplo:

“Ya se ha hablado con vuestro hijo/a para que cambie de actitud y se van a poner en marcha medidas...”, “No vamos a tolerar que esta situación vuelva a repetirse”.

- *Cierre:*

- Mostrar la disponibilidad para seguir en contacto y la importancia de contar con su colaboración.

- Subrayar la importancia de la cooperación para producir cambios en las conductas de su hijo/a y evaluar la eficacia de la intervención.

### CONSEJOS A LA FAMILIA DEL ACOSADOR

- Consideren el asunto **grave**, pero mantengan la **calma**, cualquier adolescente puede convertirse en un acosador/a.
- Ayúdenle a contarles exactamente lo que hizo, **sin excusas** y sin echar la culpa a los otros. Recuerde que incluso si el otro compañero pudo hacer alguna cosa que molestase a su hijo/a, su hijo/a eligió un camino equivocado al utilizar la violencia para resolver el conflicto.
- Déjenle claro que el acoso **no va a ser tolerado**, y explíquene las consecuencias.

Es importante determinar **por qué** su hijo/a tiene esa conducta.

- Ayuden a su hijo/a a considerar **cómo se siente** el compañero acosado, es importante conversar con él sobre cómo se sentiría él si le ocurriese lo mismo.
- Reconózcanle** sus actuaciones correctas haciéndole ver sus resultados positivos, esto le reforzará y le ayudará a sentirse orgulloso/a de su propia conducta. Presten atención a su hijo/a.
- Ayúdenle a lograr el objetivo que intentaba conseguir mediante la violencia por otros **medios pacíficos y respetuosos**, si lo que pretendía es justo.
- Promuevan en su hijo la afición por el **deporte**.

**• Medidas que pueden tomar los padres para ayudar a su hijo :**

1. Es necesario **sentarse a hablar** de la conducta de su hijo y hacerle entender que **no aprueban** en absoluto ese comportamiento.
2. **Reflexionar** con su hijo acerca de la importancia que adquiere el grupo de amigos **y corregir esas formas negativas de relación**, para evitar que se consoliden para sus relaciones futuras; intolerantes con las personas diferentes...
3. Es importante que desarrollen la capacidad de **empatía**. es decir, debemos tratar de hacerle sentir lo que está sintiendo la otra persona que está sola frente a todo el grupo. No hay justificación alguna para la exclusión.
4. No justificar a su hijo ni culpar a otros por su conducta.
5. Tratar de **canalizar** la conducta “agresiva” hacia algo positivo, como los **deportes**, donde los compañeros de equipo necesitan jugar de acuerdo con las reglas.
6. **Dar ejemplos positivos**. Mantener buenas relaciones familiares. La meta de los padres es proporcionar comentarios positivos.
7. **Hablar cada día con su hijo**: escuchar sus opiniones sin descalificarlo. **Ayúdele a encontrar soluciones a sus problemas poniéndose en lugar de los demás**

**5. Tomar medidas desde el centro educativo:**

Todas las medidas deben:

- Tener en cuenta la gravedad de las conductas y las edades de los agresores.
- Ir encaminadas a conseguir el arrepentimiento de los agresores, llegando a pedir perdón a la víctima.
- Los distintos tipos de medidas deberían estar relacionadas con el tipo de agresiones producidas, permitiendo reflexionar sobre su conducta a los protagonistas de las agresiones.

Por ejemplo: escribir una historia de maltrato, representarla, analizar otros casos, etc.

Las estrategias concretas de apoyo a la víctima pueden adoptar distintas formas, de nuevo en función de las necesidades de cada caso y de las posibilidades del centro para ponerlas en marcha:

desde la organización de *grupos de ayuda entre iguales* (“círculos de amigos” que proporcionan acompañamiento al chico o chica vulnerable al maltrato), “compañeros de apoyo” (Cowie y Sharp, 1996) y “*alumnos ayudantes*” (Fernández, Villaoslada y Funes, 2003; Andrés y Barrios, 2006).

Asimismo, pueden contemplarse actividades para desarrollar en tutoría enfocadas a la mejora de habilidades sociales, como la capacidad para hacer amigos, integrarse en actividades de grupo, ser asertivos y expresar en voz alta las propias opiniones, etc. Éstas deberían realizarse de forma coordinada en todos los cursos del centro, no limitándose a la clase en donde han tenido lugar los sucesos de maltrato.

Con respecto a los chicos o chicas agresores, pueden contemplarse intervenciones centradas en el *apoyo a las víctimas*, en el *cambio de conductas* de los agresores o agresoras, en la formación específica acerca de las *consecuencias de la conducta*, o, incluso, en *estrategias punitivas*, limitadas en el tiempo, en donde se contemplen *medidas de seguimiento* para evaluar su eficacia.

Las estrategias dirigidas a quienes agreden, a su vez, pueden variar en intensidad: desde los enfoques de carácter más preventivos y *recuperadores de la conducta* (por ejemplo, pedir perdón a la víctima, participar en programas de mediación, realizar trabajos específicos en horario no lectivo, colaborar de la familia, desarrollar tareas relacionadas con la mejora de la convivencia, de tipo socioeducativo, realizar cursos de habilidades sociales, etc.), hasta la consideración de *sanciones* (a su vez de distinto grado, desde la amonestación del tutor o de la Jefatura de estudios o dirección, comparecencia en jefatura de estudios de forma puntual o periódica, cambio de grupo, suspensión del derecho a participar en actividades extraescolares o complementarias, apertura de expediente disciplinario, etc.) En los que se contemple la expulsión de los agresores o agresoras del centro, por tiempo limitado y con medidas de seguimiento.



Asimismo, en los casos en los que la conducta agresiva pueda considerarse excepcionalmente antisocial, derivar a tratamiento psicológico en servicios externos al centro educativo.

## 6. Evaluación y seguimiento

Se trataría de comprobar si la intervención está siendo eficaz: si se ha detenido el maltrato, si ha mejorado la situación de la víctima y los agresores han modificado su actitud y en consecuencia, sus conductas. En el caso de la víctima, es especialmente conveniente concertar encuentros periódicos para ver cómo se encuentra.

En resumen: Cuando ocurre, ¿qué hacer? Pasos a seguir

- Responder de forma rápida y coherente ante la agresión
- Comunicar el caso, recabar información y planificar conjuntamente los pasos a seguir
- Hablar con los implicados y con sus familias
- Tomar medidas: apoyo a las víctimas y actuaciones dirigidas a los agresores
- Evaluar y realizar un seguimiento del caso
- Planificar actuaciones para prevenir futuros casos

# ANEXOS

## RECOGIDA DE INFORMACIÓN

**SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN CASOS DE ACOSO  
E INTIMIDACIÓN ENTRE ALUMNOS/AS**

**SR DIRECTOR/A DEL CEIP**

**DE**

**FECHA:**

**MOTIVO DE DEMANDA:**

**BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:**

FDO: \_\_\_\_\_ (Nombre y apellidos)

**INFORME EN CASOS DE MALTRATOS O ACOSO  
ENTRE ALUMNOS/AS**

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

|                             |                        |
|-----------------------------|------------------------|
| <b>CENTRO:</b>              | <b>Nº DE TELÉFONO:</b> |
| <b>DIRECCIÓN:</b>           | <b>LOCALIDAD:</b>      |
| <b>ALUMNO/A VÍCTIMA:</b>    | <b>CURSO:</b>          |
|                             | <b>EDAD:</b>           |
| <b>AGRESOR/A PRINCIPAL:</b> | <b>CURSO:</b>          |
|                             | <b>EDAD:</b>           |
| <b>AGRESOR/A 2:</b>         | <b>CURSO:</b>          |
|                             | <b>EDAD:</b>           |
| <b>AGRESOR/A 3:</b>         | <b>CURSO:</b>          |
|                             | <b>EDAD:</b>           |

|                                       |
|---------------------------------------|
| <b>FECHA DE LA SOLICITUD:</b>         |
| <b>ORIGEN DE LA SOLICITUD:</b>        |
| <input type="checkbox"/> Familia      |
| <input type="checkbox"/> Alumno/a     |
| <input type="checkbox"/> Tutor/a      |
| <input type="checkbox"/> Profesorado  |
| <input type="checkbox"/> Orientador/a |
| <input type="checkbox"/> Otros        |

**2. RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

**2.1.- TIPO DE AGRESIÓN**

**A.V.: Alguna vez**  
**M.V.: Muchas veces**

|        |                          |                          |                          |                          |
|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|        | SI                       | NO                       | A.V.                     | M.V                      |
| Verbal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Insultos, motes, amenazas, chantajes.

|        |                          |                          |                          |                          |
|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|        | SI                       | NO                       | A.V.                     | M.V                      |
| Social | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Rechazo, aislamiento, “hacer el vacío”.

|             |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|             | SI                       | NO                       | A.V.                     | M.V                      |
| Psicológica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Humillaciones, poner en ridículo, difundir rumores.

|        |                          |                          |                          |                          |
|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|        | SI                       | NO                       | A.V.                     | M.V                      |
| Física | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Esconder, romper materiales, golpes, patadas, empujones.

|                    |                          |                          |                          |                          |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                    | SI                       | NO                       | A.V.                     | M.V                      |
| Acoso/abuso sexual | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**2.2.- ESPACIOS DONDE SE PRODUCE EL ACOSO O INTIMIDACIÓN**

|                                 |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| ▪ En la clase                   | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Pasillos/cambios de clase     | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Baños                         | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Vestuarios                    | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Entradas y salidas del centro | <input type="checkbox"/> |
| ▪ En el comedor                 | <input type="checkbox"/> |
| ▪ En el autobús                 | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Fuera del centro              | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Otros                         | <input type="checkbox"/> |

**2.3.- HECHOS OBSERVADOS**

|                    |               |                       |
|--------------------|---------------|-----------------------|
| <b>CONDUCTA 1:</b> |               |                       |
| <b>FECHA:</b>      | <b>LUGAR:</b> | <b>OBSERVADO POR:</b> |

|                    |               |                       |
|--------------------|---------------|-----------------------|
| <b>CONDUCTA 2:</b> |               |                       |
| <b>FECHA:</b>      | <b>LUGAR:</b> | <b>OBSERVADO POR:</b> |

|                    |               |                       |
|--------------------|---------------|-----------------------|
| <b>CONDUCTA 3:</b> |               |                       |
| <b>FECHA:</b>      | <b>LUGAR:</b> | <b>OBSERVADO POR:</b> |

|                    |               |                       |
|--------------------|---------------|-----------------------|
| <b>CONDUCTA 4:</b> |               |                       |
| <b>FECHA:</b>      | <b>LUGAR:</b> | <b>OBSERVADO POR:</b> |

|                    |               |                       |
|--------------------|---------------|-----------------------|
| <b>CONDUCTA 5:</b> |               |                       |
| <b>FECHA:</b>      | <b>LUGAR:</b> | <b>OBSERVADO POR:</b> |

|                    |               |                       |
|--------------------|---------------|-----------------------|
| <b>CONDUCTA 6:</b> |               |                       |
| <b>FECHA:</b>      | <b>LUGAR:</b> | <b>OBSERVADO POR:</b> |

|                    |               |                       |
|--------------------|---------------|-----------------------|
| <b>CONDUCTA 7:</b> |               |                       |
| <b>FECHA:</b>      | <b>LUGAR:</b> | <b>OBSERVADO POR:</b> |

|                    |               |                       |
|--------------------|---------------|-----------------------|
| <b>CONDUCTA 8:</b> |               |                       |
| <b>FECHA:</b>      | <b>LUGAR:</b> | <b>OBSERVADO POR:</b> |
|                    |               |                       |

**3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE URGENCIA**

**3.1.- REUNIÓN CONVOCADA POR:**

**DON/DÑA:** \_\_\_\_\_ **CARGO:** \_\_\_\_\_

**ASISTENTES:**

**3.2.- BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:**

**3.3.- MEDIDAS URGENTES:**

**PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA**

**MEDIDA:** \_\_\_\_\_

**RESPONSABLE/ES:** \_\_\_\_\_

**APLICACIÓN DE MEDIDAS DISCIPLINARIAS CAUTELARES:**

**3.4. APERTURA DE EXPEDIENTE DISCIPLINARIO:**

SI  NO

**FECHA** \_\_\_\_\_ **INSTRUCTOR/A** \_\_\_\_\_

**DATOS DEL ALUMNO/A** \_\_\_\_\_



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE MALTRATO O ACOSO ESCOLAR**



