

**LA TOLERANCIA Y EL RESPETO SON  
LA BASE PARA LA CONVIVENCIA**

**TODOS TENEMOS DERECHO A  
SENTIRNOS SEGUROS Y  
RESPETADOS**

**LA PREVENCIÓN DEL ACOSO  
EMPIEZA CONTIGO**

## **ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO**

MATERIAL DE APOYO

PARA DOCENTES



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL  
Y DEPORTES

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y  
GESTIÓN EDUCATIVA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CENTROS Y  
PROGRAMAS

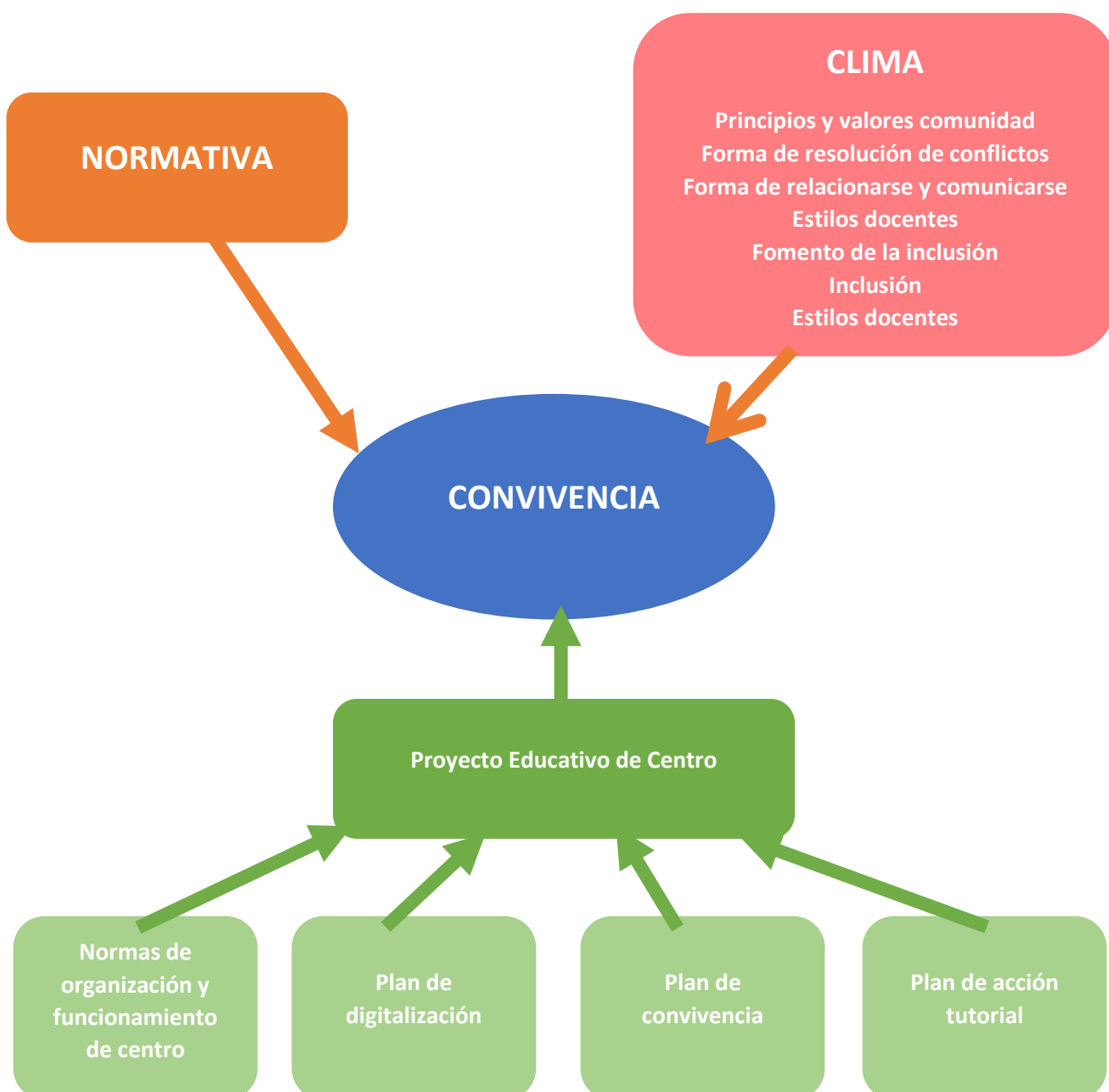




Este documento se presenta como un material de apoyo al procedimiento regulado en la Resolución de 8 de agosto de 2024, de la Dirección General de Planificación y Gestión Educativa por la que se establece un protocolo específico de actuación en supuestos de posible acoso escolar y/o ciberacoso en centros docentes sostenidos con fondos públicos que impartan enseñanzas no universitarias en las ciudades de Ceuta y Melilla.

El protocolo específico de actuación debe servir como instrumento de reflexión para la mejora del clima de convivencia en los centros educativos, sabiendo que la difusión del mismo en la comunidad educativa será una garantía de éxito.

Con este paso, seguimos avanzando en el camino de la prevención de la violencia con el fin de la construcción de un modelo de convivencia basado en la cultura de paz y no violencia tal y como queda recogido en el preámbulo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.





## ÍNDICE

<b>1. ACOSO ESCOLAR.....</b>	<b>3</b>
1.1. Definición de acoso escolar. ....	3
1.2. Características del acoso escolar.....	3
1.3. Tipos de acoso escolar y sus manifestaciones. ....	4
<b>2. CIBERACOSO.....</b>	<b>5</b>
2.1. Definición de ciberacoso.....	5
2.2. Tipos de ciberacoso. ....	5
2.3. Características del ciberacoso. ....	5
2.4. Medios utilizados en el ciberacoso. ....	6
2.5. Modalidades de acoso cibernético. ....	6
<b>3. CONSECUENCIAS DEL ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO.....</b>	<b>7</b>
<b>4. ALUMNADO IMPLICADO EN EL ACOSO ESCOLAR Y/O CIBERACOSO.....</b>	<b>8</b>
4.1. Perfil de los acosadores. ....	8
4.2. Perfil de la víctima. ....	9
4.3. Perfil de los observadores. ....	9
<b>5. ORIENTACIONES PARA INCORPORAR MEDIDAS PREVENTIVAS QUE AYUDEN A EVITAR QUE SE PRODUZCA EL ACOSO Y/O CIBERACOSO ESCOLAR. ....</b>	<b>10</b>
5.1. Medidas preventivas a nivel de centro. ....	10
5.2. Medidas preventivas a nivel de aula. ....	11
<b>6. ORIENTACIONES PARA INCORPORAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y APOYO A LA PRESUNTA VÍCTIMA TRAS LA APERTURA DEL PROTOCOLO DE ACOSO ESCOLAR. ....</b>	<b>12</b>
<b>7. ORIENTACIONES PARA LA ENTREVISTAS.....</b>	<b>13</b>
7.1. Orientaciones para la entrevista con las presuntas víctimas. ....	13
7.2. Orientaciones para la entrevista con los presuntos acosadores.....	14
7.3. Orientaciones para la entrevista con los presuntos observadores.....	16
7.4. Orientaciones para la entrevista con la familia del presunto acosado o acosada. ....	17
7.5. Orientaciones para la entrevista con la familia del presunto acosador o acosadora.....	19



## 1. ACOSO ESCOLAR.

### 1.1. Definición de acoso escolar.

Los conflictos y las discusiones forman parte de las relaciones humanas y se producen cuando las personas tienen opiniones distintas o tienen intereses diferentes. El conflicto y la violencia son dos conceptos diferentes, aunque se confundan con frecuencia. Entendemos el conflicto como “una mala interpretación de algo”, y la violencia como “toda acción, omisión o trato negligente que priva a las personas de sus derechos y bienestar”, en el caso de los menores, amenaza o interfiere en su desarrollo físico, psíquico o social, con independencia de su forma y medio de comisión, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente la violencia digital. Si se interviene en el conflicto se puede llegar a evitar la violencia, entendiendo que lo primero está contenido en lo segundo.

El acoso escolar es un tipo de violencia entendido como el maltrato psicológico, verbal o físico, en unos casos velado y en otros plenamente visible, hacia un alumno o alumna en concreto, producido por uno o más compañeros que atentan contra su dignidad de una manera hostil y abusando de un poder asimétrico real o ficticio y de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado, con intención de hacer daño, herir o provocar sufrimiento.

Debemos tener en consideración lo difusa que es la línea que separa una situación de acoso escolar de otra que no lo es, por lo que resulta difícil determinarla con precisión.

Es importante no confundir este fenómeno con agresiones esporádicas entre el alumnado y otras manifestaciones violentas que no suponen inferioridad de ninguno de los alumnos implicados y que serán atendidas aplicando las medidas educativas que el centro tenga establecidas en su plan de convivencia y, en todo caso, de acuerdo con lo especificado en el Real Decreto 732/1995 de 5 de mayo, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros.

Los incidentes violentos en las escuelas además de influir en el bienestar emocional, interfieren directamente con la enseñanza y ejercen una influencia nociva en el entorno de trabajo de los docentes y en la calidad del aprendizaje del alumnado.

Conocer en profundidad el fenómeno y las implicaciones del acoso y ciberacoso, proporciona a los docentes y a la comunidad educativa herramientas y recursos para prevenirlo, detectarlo e intervenir de manera inmediata.

### 1.2. Características del acoso escolar.

El acoso escolar presenta tres características principales:

- **Intencionalidad:** el propósito de quien acosa es obtener su propia satisfacción provocando un daño físico o moral a la víctima de sus actos. Con ello refuerza su convicción de superioridad ante alguien que por distintos motivos considera inferior.
- **Reiteración:** sus actos de acoso se repiten en el tiempo, no son hechos aislados. Con ello la víctima no solo sufre con cada una de las agresiones que recibe, sino que también padece por la certeza de su continuidad en el tiempo, hecho que a quien acosa le provoca satisfacción.
- **Desequilibrio de poder:** se produce una desigualdad de poder físico, psicológico o social, que genera un desequilibrio de fuerzas en las relaciones interpersonales.



Otras características del acoso escolar:

- **Aversión:** la víctima de las agresiones, sean del tipo que sean, siente una profunda sensación de rechazo hacia las mismas, aunque pueda darse el caso de que su agresor o agresora las justifique quitándoles importancia. Esta falsa disculpa de “broma” puede llegar a ser para la víctima una nueva agresión que profundiza más aún en el daño recibido. A veces la agresión continua es asumida por la víctima como un mal menor para seguir considerándose parte del grupo social al que pertenecen.
- **Soledad:** en múltiples ocasiones la víctima no comunica a nadie su padecimiento, por vergüenza o por miedo a ser considerado una persona apocada y pusilánime que se deja amedrentar.
- **Silencio:** en la mayoría de los casos la víctima se encuentra en una situación de indefensión ante la agresión, y los observadores de ese acoso no ponen en conocimiento la situación que se está produciendo por miedo a sufrir represalias por parte de quien acosa.
- **Humillación:** Quien acosa pretende que su víctima quede señalada ante el grupo social en el que ambos se mueven como alguien sometido a su dominio, siente reforzado su ego de líder ante sí mismo o ante los demás si publicita sus actos.
- **Planificación:** las acciones están calculadas y planificadas de forma previa y deliberada. No son actos aislados e improvisados.
- **Fijación:** Quien acosa suele centrar sus agresiones hacia una persona que, según su criterio, muestra signos de debilidad o contra quien considera que le ha agraviado y que debe pagar por ello.
- **Ocultación:** el acoso se lleva a cabo en espacios físicos o virtuales sin presencia de testigos, o que estos no supongan una amenaza para quien agrede.
- **Gratuidad:** las agresiones no tienen ninguna justificación que pudiera explicar su porqué, su única finalidad es el daño por el daño.
- **Descargo:** quien acosa suele tratar de excusar su comportamiento argumentando que es algo normal y habitual dentro del grupo social al que pertenecen, y que son situaciones por las que todos pasan como una regla que hay que aceptar.
- **Agrupación:** a veces la víctima no sufre acoso por parte de una sola persona. La pertenencia al grupo lleva en ocasiones a que terceras personas se unan al acoso cuando nunca llevarían a cabo esas acciones de forma individual, o por un sentimiento de que su participación es un seguro para evitar ser otra víctima más.
- **Observadores pasivos y testigos defensores:** las situaciones de acoso normalmente son conocidas por terceras personas que no contribuyen suficientemente para que cese la agresión.

### 1.3. Tipos de acoso escolar y sus manifestaciones.

Los tipos de acoso escolar y sus manifestaciones son los siguientes:

- **Verbal directo:** se manifiesta por agresiones como insultos, burlas, menosprecio en público, resaltar defectos físicos, comentarios racistas, reír ante equivocaciones, etc.
- **Verbal indirecto:** se manifiesta por hablar mal de alguien, poner motes, difundir rumores para provocar una manipulación social con el fin de distorsionar o presentar una imagen negativa que induzca al rechazo de los otros a que participe en el grupo, etc.
- **Físico:** se manifiesta por agresiones como golpes, empujones, bofetadas, pellizcos, puñetazos, patadas, collejas, golpes con objetos, etc.
- **Físico indirecto:** dañar sus pertenencias, hacer que desaparezcan sus cosas, etc.



- **Exclusión social:** se manifiesta a través de no permitir su participación en el grupo, ignorarle, rechazarle, hacerle el vacío, no dejarle hablar, hacerle llorar y presentarle como alguien débil ante el grupo, tratar de romper la red social de apoyo de la víctima, etc.
- **Intimidación:** chantaje, coacciones, amenazas de cualquier tipo de agresión (física, sexual...) causándole miedo a sufrir una agresión o vejación, obligándole a hacer cosas contra su voluntad como actos peligrosos, prohibidos, entregar dinero o pertenencias, etc.

## 2. CIBERACOSO.

### 2.1. Definición de ciberacoso.

El ciberacoso es un tipo concreto de acoso entre iguales, que puede producirse dentro o fuera del ámbito escolar, sostenido en el tiempo y cometido con cierta continuidad, dentro de una relación asimétrica de control y poder sobre una víctima que no puede defenderse por sí misma, utilizando como medio las tecnologías de la información y la comunicación para acosar a una persona con el objetivo de dañar a la víctima.

### 2.2. Tipos de ciberacoso.

- **Hostigamiento:** es la persistencia de acciones llevadas a cabo de forma continua a través de dispositivos electrónicos o informáticos con el fin de que resulten molestas y vejatorias para la víctima, haciéndole sentirse humillada ante los demás por unos medios sobre los que no tiene control para su eliminación. Estas acciones pueden ser la subida a internet de fotografías comprometidas, a veces incluso manipuladas; vídeos grabados sin su consentimiento; mensajes amenazantes o denigrantes y falsos rumores a través de chats; jaqueo de cuentas; control de ubicación de la víctima, etc. que le causan un profundo daño moral.
- **Exclusión:** es el distanciamiento y vacío hacia la víctima por parte de sus acosadores, negándole su incorporación a chats, foros, juegos virtuales, plataformas digitales, etc. con el fin de que se sienta ignorada por el grupo y, por tanto, afectada psicológicamente.
- **Manipulación:** es la intromisión en el ámbito privado de la víctima dentro de internet, suplantando su identidad y accediendo, por tanto, de forma ilícita a su perfil, con la finalidad de adulterar todo tipo de información relacionada con ella, como imágenes o comentarios subidos a la red que sacados de contexto la desacreditan, difaman o agravian, y que al ser difundidas a través de las redes sociales la desprestigian ante los demás usuarios.

### 2.3. Características del ciberacoso.

- **Pérdida de control de la información por la amplia e instantánea difusión:** la víctima puede desconocer la extensión de la difusión dado que el agresor o agresora puede utilizar varios medios -redes sociales, mensajería, etc.- para que el ataque sea más extensivo.
- **Posibilidad de visionado reiterado:** un único episodio de ciberacoso puede ser repetido tantas veces como el mensaje es visualizado por la víctima u otras personas.
- **Un solo acto puede tener efecto multiplicador:** subir una imagen o publicar un comentario humillante en la red puede ser visto y compartido por muchas otras personas a la vez. Por lo tanto, no es necesario que una misma persona agrede varias veces a otra para que el acoso se vaya repitiendo.
- **No existe un espacio físico concreto:** al utilizar como medios el correo electrónico, chats, mensajes instantáneos, webs, videojuegos de internet, blogs, redes sociales, el ciberacoso traspasa los muros de la escuela, impregna todos los ámbitos de la vida, y por ello, conlleva una invasión total del espacio personal, incluido el hogar.



- **Incesante en el tiempo:** quien agrede puede llevar a cabo su agresión en cualquier momento. La víctima está expuesta continuamente, no estando protegida en ningún momento. Esto se conoce como 24/7, que hace referencia a que el potencial de agresión o victimización es de veinticuatro horas los siete días de la semana.
- **La información publicada permanece en el tiempo, dejando una huella digital:** La información que se expone en el espacio virtual perdura en el tiempo. Es decir, si hablamos de mostrar una fotografía o mantener una conversación, todo aquello que sea expuesto en la red permanece siempre en ella durante meses, años o décadas.
- **Dificultad para defenderse de las agresiones:** indefensión de la víctima al no poder bloquear la agresión en el entorno virtual.
- **Anonimato y frialdad del agresor:** pudiendo esconder su identidad tras el ciberespacio, provocando una mayor desinhibición y crueldad en su acción al no visualizar el dolor en la víctima. Permite con mayor facilidad ejercer la violencia sin que la persona sea identificada. Quien ejerce la violencia puede utilizar un perfil falso, suplantar la identidad de otra persona, o incluso no identificarse. Por ello puede ser más complicado, o incluso imposible, saber quién está ejerciendo la violencia y tomar medidas.

De estas características es importante resaltar y tener muy en cuenta la relativa al silencio. Con la denominada *ley del silencio*, el alumno o la alumna que sufre una situación de acoso no suele informar de lo que le está sucediendo ni al profesorado ni a su familia, ya sea por temor a posibles represalias, por vergüenza o sentirse incapaz de relacionarse en condiciones de igualdad con quien le agrede, llegando a asumirlo como inevitable o a negar la situación de acoso. Los observadores por miedo a ser tachados de chivatos o chivatas no comunican lo hechos ocurridos. En el caso del ciberacoso, a la reticencia normal para reconocer el acoso se une el temor a la retirada o la limitación en el uso del teléfono móvil, el acceso a Internet o la participación en plataformas de juegos online. De la actitud de los miembros de la comunidad educativa puede depender en gran medida la posibilidad real de atajar un posible maltrato recibido por algunos menores en el centro.

#### 2.4. Medios utilizados en el ciberacoso.

El ciberacoso utiliza como medios foros de internet, chats, correo electrónico o vídeo, la mensajería instantánea, las redes sociales, videojuegos en línea, la mensajería de texto a través de dispositivos móviles o la publicación de vídeos o fotografías en plataformas digitales de difusión de contenidos, o el mal uso de la inteligencia artificial. Se habla de manera general de tecnologías de relación, información y la comunicación (TRIC).

El ciberacoso es un fenómeno relacionado con el creciente desarrollo tecnológico de las últimas décadas y puede estar afectado por la denominada "brecha digital generacional". Los adultos se encuentran en un contexto en el que su intervención es en ocasiones limitada, perdiendo en algunas ocasiones el control sobre este medio.

#### 2.5. Modalidades de acoso cibernético.

La violencia cibernética se ha extendido en múltiples variantes a lo largo de los años. Entre las modalidades que existen podemos destacar:

- **Ciberacoso:** acoso en internet entre iguales –generalmente menores de edad- en el que los ataques son reiterados e intencionados. No es necesario que quien agrede y su víctima se conozcan previamente.
- **Acoso sexual o Grooming:** es el acoso que se produce por parte de un adulto hacia menores de edad con intenciones sexuales por medio de internet.
- **Sextorsión:** obtención de contenidos con connotación sexual de otra persona a través



del engaño, amenazas, extorsiones, coacciones, etc.

- **Ciber violencia de género:** acoso mediante insultos, ataques, chantajes, control, etc....por parte de una persona o grupo de estas a otra u otros del sexo opuesto.
- **Phishing:** estafa que tiene como objetivo obtener a través de internet datos privados de los usuarios, especialmente para acceder a sus cuentas o datos bancarios.
- **Suplantación** de la identidad en las redes sociales.
- **Ciber extorsión:** es un delito en el que se utilizan medios informáticos para amenazar o intimidar con la intención de obtener dinero, bienes o servicios de la víctima que le perjudiquen a ella o a terceros.
- **Ciber amenazas:** son acciones maliciosas que tienen lugar en un entorno digital con el objetivo de comprometer la seguridad, la privacidad o la integridad de datos, redes o servicios informáticos.
- **Ciber talking:** constituye el acoso, espionaje o persecución a través de mensajes amenazantes, la divulgación no autorizada de información personal, el seguimiento en línea, o cualquier otra forma de hostigamiento que se realice a través de medios digitales.
- **Trolling:** hace referencia a los comentarios provocativos, ofensivos o perturbadores realizados por una persona ("troll") que buscan molestar, hacer daño o reacciones emocionales desajustadas a través de mensajes publicados en redes sociales, foros, blogs u otros espacios digitales públicos. Normalmente se hacen de forma anónima.

Aunque generalmente no es un tipo de acoso, el Sexting (envío de materiales sensibles o con connotación sexual a través de internet, como imágenes, vídeos, mensajes, videollamadas, etc.), constituye un peligro importante debido a los grandes riesgos que puede suponer el envío de este tipo de contenido.

### 3. CONSECUENCIAS DEL ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO.

La experiencia de la violencia genera un impacto profundamente perturbador en el proceso de socialización de los menores.

La convivencia en el centro, sus normas, el ambiente más o menos tolerante por parte de los adultos, condicionan que tanto víctimas, acosadores y testigos se vean influenciados en su comportamiento.

- **Consecuencias del acoso para la víctima:** puede aparecer un amplio abanico de síntomas que abarquen tanto lo físico como lo emocional. Puede sufrir diferentes traumas psicológicos que evidencien aislamiento, miedo, ansiedad, tristeza, infelicidad, pensamientos negativos, etc., que en muchas ocasiones afectan a su educación derivando en un fracaso escolar. Las agresiones físicas, además del riesgo que conllevan para la persona, llevan a padecer indirectamente las consecuencias emocionales antes descritas.
- **Consecuencias del acoso para el agresor o agresora:** si no se reconduce su actitud las consecuencias inmediatas pueden ser su reafirmación en un símbolo del poder basado en el temor y respeto hacia él, que puede sentir el grupo social en el que se mueve. A futuro si no recibe un tratamiento firme que le conduzca a percibir los efectos negativos de su comportamiento, se verá reforzada su conducta antisocial con grandes probabilidades de que persista en su vida adulta, pudiéndose proyectar el ejercicio del maltrato sobre los más débiles en el trabajo (mobbing) y/o en la familia (violencia doméstica, violencia de género).
- **Consecuencias del acoso para los compañeros observadores:** estos pueden sentir el miedo a verse reflejados en la misma situación que la víctima si denuncian los hechos





a los adultos. Esto puede provocar pasividad ante algo claramente injusto, no teniendo una visión crítica que hace que puedan llegar a tolerar y vean como normal lo que es una percepción equivocada de la realidad. También pueden llegar a ser cómplices y partícipes de la agresión por el mismo miedo a ser señalados. Si el acoso se dilata en el tiempo pueden llegar incluso a asumir que la víctima es merecedora de ello por tolerar y dejarse vejar.

La Fiscalía General del Estado en su Instrucción 10/2005, alerta al respecto: *“La nocividad del acoso escolar alcanza incluso a los menores que como testigos mudos sin capacidad de reacción los presencian, pues por un lado se crea un ambiente de terror en el que todos se ven afectados como víctimas en potencia, y por el otro, estos menores están expuestos al riesgo de asumir una permanente actitud vital de pasividad cuando no de tolerancia hacia la violencia y la injusticia”*.

Las consecuencias del ciberacoso son las mismas que las del acoso escolar. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que del ciberacoso se pueden derivar consecuencias impredecibles, ya que estas acciones pueden alcanzar magnitudes inesperadamente grandes que en ocasiones escapan incluso al control de los acosadores. La dificultad de controlar la velocidad a la que circulan los mensajes de acoso, las imágenes, los vídeos, la posibilidad de que la identidad de quien agrede sea desconocida o incluso falsa, el desconocimiento de las repercusiones de las acciones que se realizan en la web y la accesibilidad continua (24/7: 24 horas, 7 días a la semana), entre otras, contribuyen a la indefensión, el sufrimiento y la escasa capacidad de reacción de las víctimas.

Por ello se ha podido decir que este tipo de acoso debilita los cimientos de la sociedad civilizada.

#### **4. ALUMNADO IMPLICADO EN EL ACOSO ESCOLAR Y/O CIBERACOSO.**

Estos actores de la violencia en los colegios e institutos se encuentran envueltos en factores contextuales que, junto con ciertos rasgos de personalidad bastante similares y característicos, originan estos comportamientos. Su conocimiento ayuda a establecer perfiles psicológicos de cada uno de ellos. Es importante conocer estos factores, así como las características particulares que presentan tanto la persona agresora como las víctimas, para que tal información contribuya a generar estrategias de intervención, tanto a nivel personal como grupal dentro de los centros, para poder contrarrestar dicho fenómeno.

El alumnado que participa en una situación de acoso escolar es quien acosa, quien es acosado y los observadores.

##### **4.1. Perfil de los acosadores.**

— Acosadores tipo.

Dentro de este grupo se pueden dar características antagónicas, pudiendo aparecer:

- Conductas antisociales, desafiantes e impulsivas.
- Escasa o nula empatía con las víctimas.
- Fuerte temperamento y necesidad de dominar, tener poder y sentirse superior.
- Baja tolerancia a la frustración, enojándose con facilidad.
- Autoestima alta o baja.
- Mucha o poca popularidad entre sus compañeros.
- Buenas o malas habilidades sociales.



- Ser el líder con capacidad de organizar al grupo para llevar a cabo una situación de acoso.

— Acosadores-víctimas.

Son aquellos que acosan a sus compañeros, siendo a su vez acosados por otro alumnado del centro, o incluso ser víctimas en su propia casa o en otros entornos. Este perfil de alumnado muestra las siguientes características:

- Las personas que son acosadores-víctimas experimentan tanto comportamientos de acosador como de víctima en distintos momentos o situaciones.
- Pueden iniciar el acoso en respuesta a sentirse victimizadas previamente. Esta dinámica a veces se describe como un ciclo de violencia en el que una persona, después de ser víctima, puede recurrir al acoso como una forma de recuperar el control o como una respuesta mal adaptativa.
- Las causas subyacentes de este comportamiento pueden ser diversas e incluir factores como problemas de salud mental, baja autoestima, traumas pasados, entre otros.
- La inseguridad, el miedo y la falta de habilidades para manejar conflictos de manera saludable pueden contribuir a que una persona asuma roles tanto de acosador como de víctima.
- La dinámica de ser acosador-víctima puede perpetuar un ciclo de violencia, donde la persona se encuentra en una continua oscilación entre los roles de acosador y víctima, haciendo que sea difícil romper el patrón sin intervención externa.

#### 4.2. Perfil de la víctima.

— Víctimas pasivas.

Suelen estar aislados, ser inseguros, pudiendo tener características físicas, psíquicas o sociales diversas, lo que resultan un blanco fácil para quien acosa. A estas características se puede unir un déficit de habilidades sociales, baja autoestima, introversión, así como la ausencia de aliados en el centro.

— Víctimas activas.

Muestran un comportamiento molesto, inadecuado e irritante para los demás, con tendencia excesiva e impulsiva a actuar e intervenir, sin llegar a elegir la conducta que puede resultar más adecuada en cada situación, por lo que el acoso posterior que sufren podría llegar a parecer justificado.

#### 4.3. Perfil de los observadores.

— Reforzadores.

No comienzan el acoso, pero forman parte activa del mismo, observando las agresiones y mostrando abiertamente el apoyo a las mismas e incitando a que continúe la situación.

— Espectadores.

No se posicionan y no quieren implicarse, pero al guardar silencio están tolerando el acoso.



— Defensores.

Se pueden dar dos grupos de alumnos, aquellos que piensan que habría que ayudar a la víctima, pero no lo hacen, y aquellos que lo intentan.

## **5. ORIENTACIONES PARA INCORPORAR MEDIDAS PREVENTIVAS QUE AYUDEN A EVITAR QUE SE PRODUZCA EL ACOSO Y/O CIBERACOSO ESCOLAR.**

Los centros educativos tienen un papel significativo respecto al acoso escolar y ciberacoso, siendo una de sus funciones la de poner en marcha todos los mecanismos necesarios para prevenir y erradicar todo tipo de conductas violentas y lograr un clima escolar positivo. La prevención de la violencia en el centro implica el esfuerzo y compromiso constante de toda la comunidad educativa, que debe quedar recogido en los documentos institucionales.

El proyecto educativo de cada centro debe recoger los valores, fines y principios educativos. El plan de convivencia se enmarca dentro del proyecto educativo, por lo que debe estar en consonancia con él y formar parte de la programación general anual. Este plan debe abordar actividades destinadas a promover el buen clima de convivencia, detallar los derechos y deberes del alumnado y establecer medidas correctoras en caso de incumplimiento.

Se debe tener en cuenta la situación y condiciones personales del alumnado y se fomentarán actuaciones para promover procesos de participación activa de todos los miembros de la comunidad educativa y para la resolución pacífica de conflictos, con especial atención a la violencia de género, igualdad y no discriminación.

Cada centro, dentro de su autonomía, deberá elaborar sus propias normas de organización y funcionamiento y concretar en sus documentos institucionales las actuaciones para la evaluación y mejora de la convivencia y ciber convivencia, y en concreto medidas para prevenir y detectar las posibles situaciones de acoso y/o ciberacoso, pudiendo tomar como referencia las siguientes:

### **5.1. Medidas preventivas a nivel de centro.**

*Comunidad educativa y otras instituciones.*

1. Colaborar en proyectos comunes o puesta en marcha de actuaciones preventivas con otras instituciones y entidades.
2. Desarrollar campañas de sensibilización enfocadas al rechazo de conductas de acoso y/o ciberacoso, incluyendo la participación de otros organismos.
3. Fomentar actividades que potencien en el conjunto de la comunidad educativa el sentimiento de pertenencia al centro escolar: excursiones, actividades culturales y deportivas, jornadas de convivencia, etc.
4. Proporcionar una guía de recursos educativos a la comunidad educativa para sensibilizar y concienciar contra los malos tratos en el centro y un decálogo del buen uso de las tecnologías de la comunicación y redes sociales.
5. Implicar y sensibilizar a todos los sectores de la comunidad educativa para que participen en las estructuras y medidas de mejora de la convivencia y ciber convivencia del centro.
6. Difusión y actualización permanente de las normas de organización y funcionamiento del centro.



#### *Familias.*

7. Promover reuniones de las asociaciones de madres y padres del alumnado, comisiones mixtas, comités de expertos del centro orientadas a la construcción de una convivencia positiva.
8. Motivar a las familias para la participación en redes sociales de ayuda a fin de utilizar recursos comunitarios en la prevención y contención de la violencia en los centros.

#### *Profesorado.*

9. Formación del profesorado en temas de convivencia y ciber convivencia.
10. Crear espacios de reunión del profesorado en los que se analice el clima de grupo, previo a las sesiones o juntas de evaluación, de manera que se evalúe el trato entre los estudiantes y se puedan reconducir las situaciones de quiebra de la convivencia.
11. Impulsar la comisión de convivencia del Consejo Escolar, actualizando sus funciones, canalizando las iniciativas de todos los sectores de la comunidad, etc.
12. Fomentar los programas, estrategias y metodologías que favorezcan la buena convivencia como el aprendizaje cooperativo, el aprendizaje servicio, etc.

#### *Alumnado.*

13. Participar en diferentes programas como:
  - Programa de mediación: alumnado mediador y ciber mediador.
  - Programa de alumnado ayudante.
  - Programa mentor.
  - Programa de colaboradores-ayudantes de recreo.
  - Programas de resolución positiva de conflictos: prácticas restaurativas formales e informales.
14. Diseñar un plan de dinamización de los recreos: crear zonas atractivas de ocio, organizar grupos de juego implicando al alumnado en su organización y desarrollo, favoreciendo de esta forma la idea de pertenencia al grupo, la sensación de seguridad y protección y la mejora de las relaciones entre alumnos.
15. Establecer y enseñar al alumnado los canales para la denuncia de situaciones de maltrato con garantía de confidencialidad: buzón de socorro, tablón de denuncias y quejas, cartas anónimas, e-mails de ayuda, web de centro, etc.

### **5.2. Medidas preventivas a nivel de aula.**

1. Desde las áreas se educará para las relaciones interpersonales igualitarias basadas en la autoaceptación y aceptación de la otra persona, la autovaloración, la valoración mutua y el respeto. Trabajar dinámicas de diálogo dentro del aula como pueden ser los círculos de diálogos, los debates, el aprendizaje dialógico, etc.
2. Dentro del plan de acción tutorial se programarán actividades para sensibilizar, prevenir y mejorar la convivencia escolar:
  - Actividades de cohesión de grupo, elaboración conjunta de las normas de aula, programación de sesiones específicas para la mejora de la convivencia y, en concreto, para el reconocimiento de los casos de acoso.
  - Actividades en las que se trabaje habilidades sociales y destrezas para la gestión de emociones. Ejercitar técnicas de autocontrol, empatía y resistencia a la frustración.
  - Dinámicas de restauración del daño estableciendo estrategias de transformación y resolución de conflictos a través del diálogo.



3. Mantener a través de la acción tutorial contactos periódicos con las familias para compartir información y asegurar la mutua colaboración.
4. Transmitir desde la tutoría tanto a los progenitores como al alumnado un mensaje nítido de tolerancia cero ante cualquier conducta agresiva que se manifieste en el grupo de iguales.

Favorecer que no haya alumnos que estén aislados en el aula e implicar al alumnado de manera activa en acciones que contribuyan a la mejora de la convivencia dentro y fuera del entorno escolar.

## 6. ORIENTACIONES PARA INCORPORAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y APOYO A LA PRESUNTA VÍCTIMA TRAS LA APERTURA DEL PROTOCOLO DE ACOSO ESCOLAR.

De acuerdo con la Resolución de 8 de agosto de 2024 de la Dirección General de Planificación y Gestión Educativa, en el momento de la constitución del equipo de valoración e intervención, este podrá acordar las siguientes medidas iniciales.

MEDIDAS DE SUPERVISIÓN	
	Realizar un seguimiento por parte de un docente de confianza que el alumno o alumna acepte.
	Con el supuesto alumnado acosador se realizará una vigilancia discreta en los distintos espacios del centro.
	Si se considera necesario derivar al alumno o alumna acosado a servicios externos como servicios sociales, sanitarios u otros servicios especializados.
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	
	Vigilancia velada del alumno o alumna presuntamente acosado o acosada en zonas comunes, cambios de clase, entrada y salida del centro.
	Cambio de turno de comedor, si procede, para no coincidir con los supuestos acosadores o acosadoras durante este periodo de tiempo, si el alumno o alumna presuntamente acosado o acosada lo desea.
	Acompañamiento de alumno o alumna presuntamente acosado o acosada, por uno o varios compañeros o compañeras de su confianza durante el tiempo que se considere oportuno.
	Articular un procedimiento para que el grupo de referencia del alumno o alumna presuntamente acosado o acosada no permanezca sin supervisión entre clase y clase, o en los desplazamientos entre aulas, laboratorios, etc.
MEDIDAS DE APOYO	
	Atención personalizada al alumno o alumna presuntamente acosado o acosada por parte del tutor o tutora, o un docente de su confianza, proporcionándole un lugar seguro al que pueda acudir en caso de necesidad, estando debidamente acompañado o acompañada.
	Proponer a las familias medidas de protección y, en su caso, supervisión del uso de redes sociales y teléfono móvil.
	Recomendar al alumnado presuntamente acosado a no contestar posibles provocaciones ni mensajes ofensivos recibidos telemáticamente, no haciendo uso de las redes sociales o WhatsApp, o bloqueando a los remitentes.
	Ofrecimiento de pautas de autoprotección en el contexto escolar y/o en el entorno del centro.
OTRAS	



## 7. ORIENTACIONES PARA LA ENTREVISTAS.

Las entrevistas ayudan a obtener información necesaria para esclarecer los hechos que se están investigando.

En este apartado se recogen algunas orientaciones de cómo es conveniente que procedan los miembros del Equipo de Valoración e Intervención, en las entrevistas con las presuntas víctimas, como con los presuntos acosadores, así como con las familias del alumnado implicado.

### 7.1. Orientaciones para la entrevista con las presuntas víctimas.

#### PAUTAS PARA LA ENTREVISTA

- Citar al alumno o alumna de forma discreta.
- Disponer un lugar de reunión privado, libre de posibles interrupciones y donde se pueda estar cómodamente sentados.
- No se conversará en presencia de otro alumnado.
- Informar de la confidencialidad de los datos relativos a otro alumnado, así como de la privacidad de la entrevista. Dar instrucciones expresas al alumno para que no informe del contenido de esta sesión al resto de sus compañeros o compañeras.
- Mostrar que se va a tomar el asunto muy en serio y que se van a aplicar medidas de supervisión y protección inmediatas.
- Se debe averiguar si realmente se está dando la situación de acoso y/o ciberacoso o si responde a otras situaciones.
- Hay veces que la víctima no suele reconocer la situación, por ello conviene hacerle saber que esta situación se debe comunicar. En esa situación se le tiene que hacer sentir acompañado, seguro, valorado y eliminar sentimientos de culpabilidad. Reforzar al alumno o alumna aludiendo a su capacidad de superación de situaciones difíciles, su valentía al informar de lo que le está pasando, etc.
- No centrar la entrevista en aspectos negativos. Preguntar en positivo.
- Nunca se realizarán juicios de valor. Escuchar con empatía y respeto.
- Terminar la entrevista preguntándole si cree que las medidas urgentes que se van adoptar le aportan seguridad y confianza y si tiene alguna sugerencia que hacer.

#### a) Recogida de información.

#### ACOSO ESCOLAR.

- ¿Vienes contento al centro educativo?
- ¿Te llevas bien con el profesorado?
- ¿Qué sueles hacer en el recreo?
- ¿Qué tal en el comedor?
- ¿Crees que el profesorado interviene cuando los compañeros o compañeras se enfadan, pelean, etc.?
- ¿Con qué compañeros o compañeras te llevas mejor? ¿Por qué?
- Y ¿Con quién te llevas peor? ¿Por qué?
- ¿Qué ha sucedido? ¿Tienes o sientes que hay algún problema?
- ¿Cuándo y dónde ha ocurrido?
- ¿Quiénes son las personas que están implicadas?
- ¿Cuál es el motivo por el que crees que lo hacen?



- ¿Hay algún compañero o compañera que lo haya visto?
- ¿Quién conoce la situación? ¿A quién has contado estas situaciones que estás viviendo? ¿A quién podrías contarlas?
- ¿Hay alguien que te defienda?
- ¿Cuánto tiempo llevan sucediendo estos hechos?
- ¿Qué sentimientos te surgen cuando ocurre esta situación?
- ¿Qué haces cuando esto sucede?
- ¿Cómo crees que se podría solucionar esta situación?

### **CIBERACOSO.**

- ¿Estás en el grupo de WhatsApp de tu clase? En caso contrario, ¿por qué razón?
- ¿Hay compañeros que están molestando a otros por medio de WhatsApp, Instagram..., ¿sabes algo de eso?
- Cuéntame qué ha ocurrido o qué cosas te han sucedido cuando estabas usando el móvil, internet...
- ¿Por qué crees que esto sucede?
- ¿Qué haces cuando recibes insultos, etc.? ¿Qué podrías hacer?
- ¿Desde cuándo te ocurre?
- ¿Por qué medio?
- ¿Hay compañeros o compañeras que lo saben? ¿Quiénes? ¿Qué han hecho al conocer la situación?

**b) Concluir la entrevista, volviendo a preguntar para confirmar los datos recogidos:  
¿Así que dices que...?**

### **7.2. Orientaciones para la entrevista con los presuntos acosadores.**

#### **PAUTAS PARA LA ENTREVISTA**

- Disponer un lugar de reunión privado, libre de posibles interrupciones y donde se pueda estar cómodamente sentados.
- No se conversará en presencia de otro alumnado.
- Debe existir confidencialidad respecto a las fuentes informativas, sobre todo si es la víctima la fuente, así como de la privacidad de la misma.
- Mostrar que se va a tomar el asunto muy en serio.
- Recoger información evitando preguntas directas.
- Como suelen desmentir la acusación que se les atribuye, no bastará solo con preguntarle a él, sino que debemos indagar por otros medios para esclarecer los hechos.
- Debemos averiguar si realmente se está dando la situación de maltrato, o si responde a otras situaciones.
- Si el alumno no reconoce la situación de acoso se le trasladará la información precisa que hemos recabado respecto de hechos, circunstancias, participantes, medios utilizados, lugares y momentos en los que están ocurriendo el acoso y/o ciberacoso.
- Mostrar que se va a tomar el asunto muy en serio. Informar de la gravedad de la situación.
- Se debe tratar de generar en el alumno o alumna una actitud de rectificación, de arrepentimiento y de reconocimiento del daño causado.



- Informar de que el centro va a hacer un seguimiento de la situación y de que, en caso de reiteración de las conductas, se tomarán medidas de manera inmediata.
- Nunca se realizarán juicios de valor. Se mostrará una actitud respetuosa y, al mismo tiempo, firme. Se mostrará la disposición a ayudarle en su proceso de cambio, indicándole la necesidad de asumir la responsabilidad de sus propios actos.
- Se darán instrucciones expresas para que no informe del contenido de esta entrevista al resto de alumnado.

#### a) Recogida de información.

##### **ACOSO ESCOLAR.**

- ¿Cómo estás en el centro?
- ¿Cómo te llevas con tus compañeros?
- ¿Consideras que las agresiones entre compañeros son un problema en este centro?
- ¿Qué sueles hacer en el recreo?
- ¿Qué tal en el comedor?
- ¿Con qué compañeros te llevas mejor? ¿Por qué?
- Y ¿Con quién te llevas peor? ¿Por qué?
- ¿Cuáles son en tu opinión las formas más frecuentes de maltrato entre compañeros? (insultar, poner motes, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar, no juntarse con, etc.)
- ¿Con qué frecuencia ocurren estas formas de maltrato?
- ¿Por qué crees que algunos compañeros maltratan a otros?
- Me han dicho que tal día hubo un incidente con....
- ¿Qué es lo que ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió? (Intentar que haga una descripción).
- ¿Por qué crees que pasó?
- ¿Cómo te sientes en esa situación?
- ¿Cómo crees que se siente (la presunta víctima)?
- ¿Qué tendría que ocurrir para que se arreglase la situación?
- ¿Qué estás dispuesto a hacer tú para ayudar a la persona que está sufriendo este problema?
- ¿A qué te comprometes?

##### **CIBERACOSO.**

- ¿Cómo te va en el centro?
- ¿Cómo te llevas con tus compañeros?
- He oído que algunos compañeros están insultando/burlándose... de otros por medio del móvil e internet. ¿Sabes algo de eso?
- ¿Tú qué opinas de este asunto? ¿Por qué crees que lo hacen?
- ¿Qué hace el compañero que recibe los insultos ...? ¿Qué crees que podría hacer?
- ¿Conoces a alguien a quien le ocurra? ¿Conoces a alguien que lo haga?
- Me han dicho que se ha producido en el centro una de estas situaciones. ¿Sabes algo de eso?
- ¿Has tenido alguna situación desagradable o comprometida, con compañeros o compañeras del centro, en las redes sociales o con el uso del teléfono móvil? ¿Qué te ha pasado?





- Explícame algunas cosas de las que has hecho con el móvil o internet que le hayan resultado desagradables a algún compañero:
  - ¿Son hechos aislados o se repiten?
  - ¿Qué utilizas para ello: WhatsApp, Instagram, chats, YouTube...?
  - ¿Sabe esa persona que eres tú?
  - ¿Qué hace cuando pasa?
  - ¿Qué opinan los demás?
  - ¿Lo haces también cara a cara?
- ¿Cuándo has realizado estas actuaciones? ¿Cuántas veces?
- ¿A qué compañero o compañera?
- ¿Por qué lo has hecho? ¿Alguien te ha pedido que le envíes documentos o imágenes que tú no quieres elaborar, tomar o difundir?
- ¿Quién más lo sabe? ¿Cómo te sientes en esa situación?
- ¿Cómo crees que se siente (el presunto acosado)? ¿Qué tendría que ocurrir para que se arreglase esta situación?
- ¿Qué estás dispuesto a hacer tu para ayudar a la persona que está sufriendo este problema? ¿Guardas copias de lo sucedido, volcados de pantallas? ¿Las quieres aportar? ¿A qué te comprometes?
- ¿Crees que alguien tiene información, imágenes, documentos... tuyos y que puede utilizarlos para hacerte daño?
- ¿Crees que alguien ha accedido a tus cuentas, mensajes, etc.?

**b) Concluir la entrevista, volviendo a preguntar para confirmar los datos recogidos:  
¿Así que dices que...?**

### 7.3. Orientaciones para la entrevista con los presuntos observadores.

#### PAUTAS PARA LA ENTREVISTA

- Las entrevistas a realizar a los observadores de una situación de acoso y/o ciberacoso, deben realizarse de manera individual y, a ser posible, de forma simultánea con otros posibles observadores en lugares distintos.
- Se debe recordar la obligación moral que todos tenemos de informar de situaciones de malestar que puedan estar viviendo algún compañero o compañera cuando tengamos conocimiento de ello. Les informaremos de que el acoso se mantiene por la Ley del Silencio de los observadores.
- Se insistirá en la confidencialidad de la entrevista y se garantizará su anonimato.
- Nunca se realizarán juicios de valor. Escucharemos con empatía y respeto.
- Se darán instrucciones expresas para que no informe del contenido de esta entrevista al resto de alumnado.

### ACOSO ESCOLAR.

- ¿Cómo te va en el centro?
- ¿Cómo te llevas con tus compañeros o compañeras?
- ¿Tienes buenas amistades en el centro?
- ¿Te quedas a comer en el comedor? ¿Qué tal estás allí?
- ¿Utilizas el transporte escolar? ¿Hay problemas entre los compañeros en el autobús?
- ¿Consideras que las agresiones entre el alumnado son frecuentes en este centro?
- ¿Cuáles son en tu opinión las formas más frecuentes de maltrato entre compañeros?



- ¿Has observado alguna situación desagradable o incómoda entre compañeros a la entrada o salida del centro?
- ¿Has sido testigo de situaciones de maltrato a algún compañero o compañera? ¿Entre quienes? ¿Qué tipo de maltrato ha sido?
- ¿Con qué frecuencia crees que ocurren estas formas de maltrato?
- ¿Dónde suelen ocurrir estas situaciones?
- ¿Por qué crees que algunos alumnos maltratan a otros?
- ¿Qué sientes ante esas actuaciones de algunos compañeros?
- ¿Cómo crees que se sienten los que realizan ese maltrato?
- ¿Cómo crees que se siente el que recibe ese maltrato?
- ¿Qué hiciste cuando ocurrieron esos hechos?
- ¿A quién has contado esta situación?
- ¿A quién podrías contarla?
- ¿Qué tendría que suceder para que se arreglase esta situación?
- ¿Qué estarías dispuesto a realizar para que esta situación se resolviera?

#### **CIBERACOSO.**

- ¿Cómo te va en el centro?
- ¿Cómo os lleváis entre compañeros?
- ¿Tienes buenos amigos o amigas en el centro?
- ¿Consideras que las agresiones entre compañeros son un problema en este centro?
- ¿Cuáles son en tu opinión las formas más frecuentes de maltrato entre compañeros?
- ¿Conoces alguna situación desagradable o comprometida, con compañeros del centro, en las redes sociales o con el uso del teléfono móvil? ¿Desde cuándo? ¿Dónde? ¿Con qué frecuencia?
- ¿Quién o quienes están realizando esos hechos? ¿Quién comenzó? ¿Quiénes lo siguen o colaboran? ¿Qué alumnos lo ven, lo escuchan, lo conocen? ¿Qué hacen?
- ¿Por qué crees que algunos chicos o chicas maltratan a otros?
- ¿Qué sientes ante esas actuaciones?
- ¿Cómo crees que se sienten los que realizan ese maltrato?
- ¿Cómo crees que se siente el que recibe ese maltrato?
- ¿Qué hiciste cuando ocurrieron esos hechos?
- ¿A quién has contado esta situación?
- ¿A quién podrías contarla?
- ¿Qué tendría que suceder para que se arreglase esta situación?
- ¿Qué estarías dispuesto a realizar para que esta situación se resolviera?

#### **7.4. Orientaciones para la entrevista con la familia del presunto acosado o acosada.**

##### **PAUTAS PARA LA ENTREVISTA**

- Se creará un clima adecuado con las familias, que les genere confianza en la actuación del centro, evitando situaciones de distanciamiento y/o enfrentamiento.
- Transmitiremos a la familia la preocupación y el interés de todo el por el bienestar de su hijo o hija.
- Aclaremos el objetivo de la reunión.
- Se actuará con firmeza si los progenitores tratan de normalizar la situación de acoso y/o ciberacoso.
- Empatizaremos con las familias que se sienten culpables cuando descubren que su hijo o hija está siendo víctima de malos tratos. Algunos progenitores se podrán



enfadar con el centro al creer que no se están prestando las suficientes medidas de atención a su hijo.

- Comprobaremos la correcta recepción de la información por parte de la familia.
- No se realizarán juicios de valor.
- Daremos instrucciones expresas a la familia para que no informe del contenido de esta entrevista.

**a) Comenzaremos por los siguientes pasos.**

- Informar de los hechos que se están investigando.
- Informar de las actuaciones y medidas de urgencia que se van a llevar a cabo desde el centro.

**b) Recogida de información referida a los hechos sucedidos.**

**ACOSO ESCOLAR.**

- ¿Tienen algún conocimiento o sospecha de esta situación?
- ¿Han observado cambios en los hábitos de su hijo o hija?
- ¿A qué creen que puede estar debida esta conducta por parte de su hijo o hija?
- ¿Hay antecedentes de situaciones similares?
- ¿Qué respuestas ha dado su hijo/a ante las distintas situaciones?
- ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido?
- ¿Qué compañeros pueden haber participado?
- ¿Qué medidas han sido tomadas por la familia?

**CIBERACOSO.**

- ¿Su hijo/a se lleva bien con los compañeros?
- ¿Qué amistades mantiene su hijo o hija?
- ¿Están mucho en contacto a través de internet o el móvil?
- ¿Utiliza mucho internet o el móvil?
- ¿Hay supervisión y/o limitación de uso de dispositivos electrónicos y el acceso a redes sociales?
- ¿Han observado algún cambio en sus hábitos o rutinas en cuanto al uso de las tecnologías de la información y la comunicación?
- ¿Qué conocimiento tienen de los hechos?
- ¿Saben qué compañeros pueden haber participado?

**c) Recabaremos información de la dinámica familiar.**

- ¿El alumno o alumna realiza actividades extraescolares?
- ¿Qué relaciones mantiene con el resto de miembros de la familia?

**d) Informar a la familia de cómo puede colaborar.**

- ¿Cómo creen que podemos ayudar a su hijo o hija?
- ¿Qué medidas pueden adoptar en el ámbito familiar?
- ¿Quién las va a supervisar?



## 7.5. Orientaciones para la entrevista con la familia del presunto acosador o acosadora.

### PAUTAS PARA LA ENTREVISTA

- Se creará un clima adecuado con la familia evitando situaciones de distanciamiento y/o enfrentamiento.
- Aclaremos el objetivo de la reunión. Debemos promover un compromiso de cambio en el alumno o alumna, apoyado por su familia y por el centro.
- Cortar cualquier comentario negativo acerca del alumno o alumna presuntamente acosado o acosada.
- Detener inmediatamente cualquier tipo de comentario amenazante.
- Trabajaremos conjuntamente con la familia para abordar el conflicto.
- Comprobaremos la correcta recepción de la información por parte de la familia.
- No se realizarán juicios de valor.
- Daremos instrucciones expresas a la familia para que no informe del contenido de esta entrevista.
- Si hubiera evidencias confirmadas de que se ha producido acoso o ciberacoso se actuará con firmeza si los progenitores tratan de normalizar la situación o rehúsan aceptar la implicación de su hijo/a.

#### a) Comenzaremos por los siguientes pasos.

- Informar de los hechos que se están investigando.
- Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.
- Informar de las consecuencias disciplinarias y legales que pueden existir en los ámbitos escolares y sociales.

#### b) Recogida de información referida a los hechos sucedidos.

##### ACOSO ESCOLAR.

- ¿Su hijo o hija se lleva bien con los compañeros?
- ¿Qué conocimiento tenía de los hechos?
- ¿Qué conductas han observado en su hijo o hija?
- ¿Qué grado de implicación observan en su hijo o hija?
- ¿Cómo está repercutiendo lo sucedido en su hijo o hija?
- ¿Hay antecedentes de situaciones similares?
- ¿A qué creen que puede estar debida esta conducta por parte de su hijo o hija?
- ¿Qué compañeros pueden haber participado?
- ¿Qué medidas han sido tomadas por la familia?

##### CIBERACOSO.

- ¿Su hijo o hija tiene buen trato con los compañeros?
- ¿Mantiene mucho contacto con sus compañeros a través de internet o el móvil?
- ¿Tiene acceso a internet desde el teléfono móvil? ¿Utiliza mucho internet o el móvil?
- ¿Han observado algún cambio en sus hábitos o rutinas en cuanto al uso de las tecnologías de la información y la comunicación?
- ¿Hay antecedentes de situaciones similares? ¿A qué creen que puede estar debida esta conducta por parte de su hijo o hija?



- ¿Qué conocimiento tenía de los hechos?
- ¿Cómo está repercutiendo en su hijo o hija lo sucedido?
- ¿Qué compañeros pueden haber participado?
- ¿Qué medidas han sido adoptadas por la familia?
- ¿Hay supervisión y/o limitación de uso de dispositivos electrónicos y el acceso a redes sociales?

**c) Recabar información de la dinámica familiar.**

- ¿El alumno o alumna realiza actividades extraescolares?
- ¿Qué relaciones que mantiene con el resto de miembros de la familia?
- Comportamiento del alumno o alumna en casa.
- Grado de aceptación de normas y límites.

**d) Informar a la familia de cómo puede colaborar para una resolución satisfactoria del problema.**

- ¿Cómo creen que podemos ayudar a su hijo o hija?
- ¿Qué medidas pueden adoptar en el ámbito familiar?
- ¿Quién las va a supervisar?