



**Guía para la prevención, detección y corrección de las situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid**

## ÍNDICE

1. Introducción: objetivos de la presente guía .....	2
2. Referencias legales básicas .....	3
3. ¿Qué es el acoso escolar? Identificación .....	3
4. Consecuencias penales del acoso escolar .....	4
5. Características de las personas que intervienen .....	6
6. El acoso escolar a través de la red: <i>ciberbullying</i> .....	7
7. Secuelas y consecuencias a largo plazo en las víctimas y acosadores .....	7
8. Medidas e intervención del centro: protocolo de actuación .....	8
8.1. Primera fase: prevención. ....	8
8.2. Segunda fase: detección: .....	11
a) Por qué se produce .....	11
b) Cómo se manifiesta .....	12
c) Dónde tiene lugar .....	12
d) ¿Qué síntomas pueden revelar la existencia de una situación de acoso?.....	13
8.3. Tercera fase: corrección: .....	13
a) ¿Qué comportamiento se deben evitar? .....	13
b) ¿Cómo actuar con las víctimas? .....	14
c) ¿Cómo actuar con las familias de las víctimas? .....	14
d) ¿Cómo actuar con los grupos de iguales? .....	15
e) ¿Cómo actuar con los acosadores?.....	15
f) ¿Cómo actuar con las familias de los acosadores? .....	15

### **1. Introducción: objetivos de la presente guía**

La Resolución de 29 de agosto de 2011 de la Viceconsejería de Organización Educativa, por la que se aprueba el Plan General de Actuación de la Inspección Educativa para el curso 2011-2012 establece en el apartado 3.2 de su anexo las actuaciones de atención preferente. Entre ellas, en el subapartado a) se establece una actuación que responde, entre otros, al siguiente objetivo: “Desarrollar los documentos y protocolos de actuación necesarios en orden a prevenir, detectar, corregir y sancionar las situaciones de acoso escolar que puedan surgir en los centros docentes no universitarios del ámbito de actuación de la Comunidad de Madrid”. A tal objetivo responde, en líneas generales, la presente guía.

No obstante, la consecución de dicho objetivo de carácter general exige, desde nuestro punto de vista, el logro de un conjunto de metas concretas en que aquél podría desglosarse. Tales metas serían las siguientes:

1. Determinar en qué consiste el acoso escolar, sus notas más características, quienes lo protagonizan y qué consecuencias tiene sobre cada uno de sus protagonistas, activos o pasivos.
2. Identificar las conductas características del acoso entre iguales en el ámbito escolar.
3. Prevenir las situaciones de acoso que puedan darse en el centro, así como cualquier otra conducta violenta entre los alumnos, mediante el desarrollo de estrategias para el tratamiento del conflicto de forma pacífica.
4. Proponer un protocolo de actuación para responder a situaciones de acoso detectadas en los centros escolares.
5. Poner a disposición de los centros, y singularmente de los profesores y equipos directivos, unos recursos específicos en relación al tema que nos ocupa.

## **2. Referencias legales básicas**

La necesidad de proteger a los alumnos de posibles conductas de maltrato o acoso es algo que deriva de la propia dignidad de la persona y que aparece profusamente establecida en normas jurídicas de rango diverso, tanto internacionales como estatales. Sin ánimo exhaustivo, pero dada su importancia, podemos citar las siguientes, que pueden encontrarse más desarrolladas en el documento de reflexión teórica:

1. **Convención de 20 de noviembre de 1989 sobre los Derechos del Niño**, artículo 19.1.
2. **Constitución española**, artículos 10.1, 15, 17, 24 y 27.
3. **Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación**, artículo 6.3, apartados b y f.
4. **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación**, artículo 1, apartados c y k, y artículo 2, apartados b y c.

## **3. ¿Qué es el acoso escolar? Identificación**

1. Se trata de una **conducta reiterada** por la que un alumno, varios o incluso todo un grupo someten a maltrato verbal, psicológico, físico o social a uno o varios de sus compañeros con el fin de aislarlos, humillarlos y someterlos.



2. Genera un **profundo efecto perturbador** en el proceso de socialización de los menores, tanto de las víctimas como de los acosadores, pues existen probabilidades de que estos asuman de manera permanente ese rol durante su vida adulta, proyectando su abuso en distintos ámbitos: acoso laboral, violencia doméstica, violencia de género...
3. Es **muy difícil de detectar**, ya que se produce casi siempre en ausencia de los adultos, y el resto del grupo, que la conoce muy bien, a menudo calla y protege con su actitud a los acosadores por temor a convertirse en víctima de ellos.
4. Adopta **diversas formas y grados**, desde el desprecio y el insulto a la amenaza y la agresión. Una versión reciente del acoso es la que utiliza las redes sociales, los teléfonos móviles y otros instrumentos tecnológicos.
5. Es **duradera**. Para que hablemos de acoso es necesario que las actitudes de desprecio, violencia o marginación se mantengan en el tiempo.
6. Es **consciente e intencionada**; busca el daño del acosado.
7. Suele vincularse a la **presencia en la víctima de un rasgo que lo convierte en diferente** del resto y, de algún modo, lo coloca en situación de inferioridad frente a él: aspecto, forma de hablar, origen social, cultura, etnia...
8. **No se trata de cosas de niños**. Puede provocar problemas psicológicos serios, depresión e incluso intentos de suicidio.
9. Es **muy difícil que la víctima logre superar la situación por sí sola**, ya que en el fondo del proceso se encuentra una relación de poder en la que el grupo, de algún modo, apoya con su tolerancia implícita, e incluso su participación, ocasional o no, a los acosadores.

#### 4. Consecuencias penales del acoso escolar

El concepto de acoso escolar es muy amplio y ofrece tantas perspectivas que puede presentar también distintos perfiles jurídico-penales, desde la simple falta a la **comisión de un delito**, de acuerdo con la tipificación siguiente, que puede consultarse con mayor detalle en el documento de reflexión teórica:

1. **Delito contra la integridad moral**, previsto en el artículo 173.1. del Código Penal (CP).



2. **Inducción al suicidio.** El apartado 1 del artículo 143 del CP señala: *El que induzca al suicidio de otro será castigado con la pena de prisión de cuatro a ocho años.*
3. **Concurso de delitos.** Asimismo si además del atentado a la integridad moral se produjere lesión o daño a la vida, integridad física, salud, libertad sexual o bienes de la víctima o de un tercero, existirá un concurso de delitos, lo que significa que se castigarán los hechos separadamente con la pena que le corresponda por los delitos o faltas cometidos (artículo 177 del CP).

No obstante, **el ámbito natural de resolución de este problema es la comunidad escolar**, al menos en un primer nivel. El abordaje debe ser conjunto e implicar a padres, profesores y demás miembros de la citada comunidad, tanto más cuando, en muchos casos, los protagonistas del acoso escolar son menores de 14 años, edad que constituye una condición *sine qua non* para la intervención del sistema penal del menor, instancia que puede llegar a intervenir cuando las conductas detectadas lo requieran. En cualquier caso, convendría tener en cuenta lo siguiente:

1. Una vez aplicados los protocolos de actuación, habiendo indicios y sospechas fundadas de que puede existir acoso escolar, **el centro deberá comunicarlo a la Fiscalía de menores o a la autoridad.**
2. Es esencial que haya una **comunicación fluida entre las instancias** con competencia en esta materia: Ministerio Fiscal, responsables del centro, Inspección Educativa.
3. **Desde la Fiscalía deberá remitirse al centro copia de la denuncia** y documentación complementaria.
4. Independientemente de ello, **los responsables del centro deberán poner en práctica todas las medidas de atención, cuidado, vigilancia y seguimiento** estricto para garantizar que la situación de acoso no persista.
5. Es necesario **asegurarse de que no existe una duplicidad de sanciones**, jurisdiccional y administrativa. Aunque, dado que en las conductas de acoso escolar no suele concurrir la **triple identidad de sujetos, hechos y fundamentos de la infracción penal y administrativa**, cabrá, por lo general, la imposición de las dos sanciones.
6. Por último debemos hacer referencia a la responsabilidad civil subsidiaria en que pueden incurrir los centros educativos.



## **5. Características de las personas que intervienen**

### **a) Víctimas**

- Baja autoestima.
- Escasas habilidades sociales, en especial cuando van acompañadas de éxito académico y buenas relaciones con los profesores.
- Discapacidad.
- Características personales distintas a las dominantes: obesidad, miopía, forma de vestir tradicional o descuidada, falta de higiene, pertenencia a minorías étnicas o culturales...
- Sobreprotección familiar e incapacidad para reaccionar ante situaciones de violencia puntual.

### **b) Acosadores**

- Familia desestructurada o que está atravesando por una situación traumática, como un proceso de divorcio o la muerte de uno de los progenitores o de un familiar especialmente querido.
- Actitud inadecuada de los padres: autoritarismo, permisividad, negligencia, incoherencia, desatención...
- Consumo de alcohol o drogas.
- Escasez de empatía, incapacidad para percibir el dolor ajeno.
- Impulsividad, dificultad para el autocontrol.
- Egocentrismo.
- Fracaso escolar.
- Víctima de maltrato doméstico o acoso escolar.

### **c) Espectadores pasivos**

- Toleran el maltrato y se inhiben sistemáticamente cuando se produce.
- Son conscientes del maltrato.
- Conocen las circunstancias concretas que rodean el acoso: maltratadores, víctimas, hechos concretos en los que consiste el maltrato, lugares en los que ocurre...
- Colaboran en el acoso.
- Graban agresiones.
- Las aprueban con su presencia.
- Refuerzan la conducta de quien acosa.
- Ignoran y aíslan.

## **6. El acoso escolar a través de la red: ciberacoso o *ciberbullying***

Algunas de las características que pueden ayudar a distinguir si existe o no ciberacoso son las siguientes:

- El medio para agredir es de naturaleza tecnológica, por lo general, internet (mensajería instantánea, redes sociales, chats, páginas personales, juegos *on line*) o teléfonos móviles (sms, vídeos, fotografías).
- Está ligado a situaciones de acoso en la vida real y de acoso escolar.
- Es habitual el contacto previo entre víctima y agresor en los espacios físicos.
- Es una agresión repetida y duradera en el tiempo, no un hecho puntual. Por ejemplo, el envío aislado de mensajes desagradables, aunque se trata de una acción reprochable, no debería ser considerado como un caso de ciberacoso.
- Puede evidenciarse cierta jerarquía de poder o prestigio social del acosador o acosadores respecto de su víctima, si bien esta característica no se da en todos los casos.

Algunas de las conductas más habituales se manifiestan en situaciones como las siguientes:

- Remitir correos electrónicos o mensajes desagradables o amenazantes.
- Etiquetar fotos o asociar comentarios indeseables a las mismas, exponiendo a la persona implicada a una posible escalada de observaciones, expresiones y comentarios de terceros.
- Publicar postings (acción de enviar un mensaje de correo electrónico a una comunidad virtual, newsgroup, lista de correo o foro de discusión), fotos o vídeos desagradables en un perfil, página web o chat.
- Suplantar la identidad a la hora de expresar manifestaciones desagradables, en un foro de mensajes, en un chat, etc.

## **7. Secuelas y consecuencias a largo plazo en las víctimas y acosadores**

### **a) En la víctima**

- Estrés
- Depresión
- Ansiedad
- Flashbacks



- Ideas suicidas
- Deterioro de la autoestima
- Somatizaciones diversas
- Auto imagen negativa

**b) En el agresor**

- Generalización de su conducta para establecer vínculos sociales
- Aumento de los problemas que le llevaron a abusar de su fuerza
- Disminución de su capacidad de comprensión moral y empatía
- Incremento de la identificación con el modelo de dominio-sumisión que subyace tras el acoso
- Riesgo de seguir utilizando la violencia en el futuro en el mismo y en otros contextos
- Posibilidad de que el acoso sirva de antesala a conductas delictivas

**c) En los espectadores pasivos**

- Refuerzo de las posturas individualistas y egoístas
- Falta de sensibilidad ante los casos de violencia
- Valoración positiva de la conducta agresiva
- Apatía
- Insolidaridad respecto a los problemas de los demás
- Riesgo de ser en el futuro protagonistas de la violencia

## **8. Medidas e intervención del centro: protocolo de actuación**

### **8.1. Primera fase: prevención.**

**a) Con los alumnos:**

**Medidas de carácter general:**

- Fijar unas **normas de convivencia** en el centro que sean respetadas por todos.
- Organizar **jornadas de sensibilización** dirigidas tanto a profesores, como a padres y alumnos.
- Participación en **cursos de formación** dirigidos a distintos miembros de la comunidad educativa en los que se traten temas específicos relacionados con este problema.
- **Potenciación de la figura del tutor** para que se constituya en referente y persona de confianza en caso de sufrir algún tipo de maltrato, humillación, etc. en el centro.





### **Medidas de carácter tutorial:**

- **Acción tutorial en relación al alumno individual:** conocimiento del alumno, de sus características psicológicas más importantes, su rendimiento académico, habilidades de inserción social, condicionantes familiares, expectativas depositadas en el alumno por los profesores, su familia, él mismo, su autoestima...
- **Acción tutorial en relación al grupo-clase:** conformación del grupo; grado de inserción de cada uno de los alumnos en el grupo; liderazgo del mismo (positivo o negativo); cohesión en torno a ese liderazgo; desestructuración, en su caso, del grupo; adjudicación forzada de roles para algunos (el payaso, el tonto, el fuerte, el “mariquita”, el chivato...); asunción “voluntaria” de roles, en muchos casos como medio de defensa. En resumen, se debe conocer en profundidad la estructura y conformación del grupo porque un grupo enfermo, igual que una sociedad enferma, favorece y justifica todo tipo de conductas inadecuadas.
- **Acción tutorial con respecto a las familias** en dos niveles:
  - Consideradas individualmente: aspectos concretos que afectan de manera particular a algún escolar.
  - Entendidas como un grupo: reuniones y escuelas de padres. Es muy importante que las familias se pongan cara y nombre, pues los problemas se tratan de forma muy diferente cuando esto ocurre. Este tipo de actuaciones debe realizarse cuanto antes pues en primaria, en los niveles inferiores, esto es una realidad cotidiana que ya se va perdiendo en niveles superiores (5º y 6º) y casi desaparece en el instituto. En secundaria obligatoria debería iniciarse en 1º, adquiriendo continuidad e incluso apoyándose en *obligaciones* asumibles de participación y corresponsabilidad que se extiendan a todos los ámbitos (académico, participativo, informativo, relacional...)

### **Medidas de carácter curricular**

- Promover metodologías que favorezcan la interacción, el aprendizaje cooperativo y la responsabilidad compartida.
- Potenciar un rol del profesor que favorezca la empatía, el diálogo y las actitudes de acercamiento y buena disposición.
- Favorecer los estilos de aprendizaje que valoren la diversidad (ACIS, flexibilidad grupal...)



- Trabajar el conocimiento del alumno (desarrollo evolutivo, características emocionales, capacidades de inserción social, de relación interpersonal...)
- Trabajar contenidos funcionales y útiles para la vida, contenidos actitudinales (respeto a la diferencia, a la diversidad...) y contenidos procedimentales (escucha, alumnado protagonista de su aprendizaje, currículo inclusivo...)
- Aplicar programas en comunicación y habilidades sociales que permitan afrontar situaciones de conflicto en positivo.
- Enseñar los valores de igualdad y respeto mutuo, tratando obstáculos como son el racismo o el sexismo.
- Fomentar la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, coordinando derechos y deberes.

También, de forma transversal, en todas las áreas y materias, se pueden fomentar valores y actitudes relacionadas con el respeto a las normas de convivencia. La educación en competencias emocionales es una forma de conseguir y de prevenir conductas poco saludables en los centros educativos. Enseñar habilidades que permitan comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales a través de dimensiones como la conciencia emocional, el control de la impulsividad, el trabajo en equipo, el cuidarse de sí mismo y de los demás proporcionará una extraordinaria ayuda para la prevención del acoso escolar entre iguales.

## **b) Con las familias**

- Establecer vías de **comunicación permanente** con ellas, más allá de las informaciones puntuales.
- Hacer sentir a las familias que el **centro no es un medio hostil**, sino un lugar de encuentro y diálogo.
- Promover **relaciones fluidas entre las familias**.
- **Ayudar a educar** a los padres a través de la educación de sus hijos y viceversa. Para ello, debe insistirse en que la colaboración y coordinación en la prevención también permitiría la observación de sus hijos de manera que sea posible detectar los primeros indicios del problema. A través de la educación familiar los hijos deben tener garantizadas unas **condiciones básicas** de las que depende su calidad y que contribuyen a prevenir cualquier tipo de violencia:



- Una **relación afectiva cálida**, que proporcione seguridad sin proteger en exceso.
- Un **cuidado atento**, adecuado a las cambiantes necesidades de seguridad y autonomía que se producen con la edad.
- Una **disciplina consistente**, sin caer en el autoritarismo ni en la negligencia, que ayude a respetar ciertos límites y aprender a establecer relaciones basadas en el respeto mutuo, antítesis de la violencia y del modelo de sumisión-dominio.
- Contextos y rutinas de **comunicación** en los que los adultos estén dedicados exclusivamente a compartir los juegos y actividades con sus hijos.
- **Motivación por ser eficaz y por superarse**, educando en las habilidades necesarias para lograrlo.
- Oportunidades y habilidades para establecer **relaciones de amistad** basadas en el respeto mutuo.
- **Colaboración con la escuela**, buscando conjuntamente soluciones para afrontar mejor un problema compartido.
- **Protección a los niños y a los adolescentes de la violencia** que llega desde las pantallas de la televisión y otras tecnologías, mientras se les educa en su utilización con fines educativos.
- **Comprensión recíproca** de padres e hijos.

## **8.2. Segunda fase: detección:**

### **a) Por qué se produce**

- Exclusión social o sentimiento de exclusión.
- Carencias de afecto y dedicación de la familia o actitudes negativas por su parte.
- Falta de una adecuada enseñanza de los límites a causa de un grado excesivo de permisividad de los padres ante una conducta agresiva del hijo.
- Exposición a la violencia a través de los medios de comunicación.
- Presencia de alcoholismo en la familia.
- Integración en grupos de iguales de orientación negativa.
- Justificación de la violencia, o contradicciones existentes en torno a ella en el conjunto de la sociedad.

## b) Cómo se manifiesta

1. **Se produce una conducta hostil** de uno o varios hacia otro consistente en comportamientos como los siguientes:
  - Poner a la víctima moteles humillantes que lo señalan frente a los demás
  - Hacerle el vacío, no hablarle o decir a otros que no estén con él o que no le hablen
  - Reírse de él cuando se equivoca
  - Contar mentiras sobre él o acusarle de cosas que no ha dicho o no ha hecho
  - Meterse con él por su forma de ser, de vestir o de hablar
  - Burlarse de su apariencia física
  - No dejarle jugar con el grupo
  - Burlarse de él mediante imitaciones o gestos
  - Chillarle o gritarle
  - Criticarlo por todo lo que hace
  - Cambiar el significado de lo que dice
  - Pegarle collejas, puñetazos y patadas
  - No dejarle hablar
  - Esconderle cosas
  - Ponerle en ridículo ante los demás
  - Insultarle o meterse con él para hacerle llorar
  - Robar sus cosas
  - Bombardearlo con mensajes de móvil o en las redes sociales
2. **Esa conducta es sistemática**, es decir, se repite como una constante; se mantiene en el tiempo.
3. **Afecta a todos los niveles de la vida del alumno**: académico, afectivo, emocional, familiar, etc.

## c) Dónde tiene lugar

Prácticamente en cualquier momento, lugar o situación en la que no se encuentre presente un profesor o cualquier otra figura de autoridad. Por eso se trata de un fenómeno tan difícil de detectar. Algunos lugares y momentos en que el acoso suele manifestarse son los siguientes:

- A la entrada y salida del centro
- En el recreo
- En los cambios de clase, en pasillos o baños
- En la misma aula, cuando el profesor no mira



- En el comedor
- En la ruta escolar
- En las excursiones o visitas
- A través de llamadas o, sobre todo, mensajes de móvil
- En las redes sociales o mediante e-mail

**d) ¿Qué síntomas pueden revelar la existencia de una situación de acoso?**

- Incremento súbito de las faltas de asistencia.
- Negativa a asistir al centro
- Caída drástica del rendimiento escolar
- Problemas de concentración y atención en clase
- Cambio de carácter: ansiedad, mutismo, tristeza, irritabilidad, introversión, agresividad...
- Somatizaciones: malestar al levantarse, mareos, dolores de cabeza, molestias o alteraciones gastrointestinales, asfixia u opresión en el pecho, temblores, palpitaciones...
- Alteraciones del apetito o del sueño
- Aislamiento
- Abandono de aficiones

**8.3. Tercera fase: corrección:**

**a) ¿Qué comportamiento se deben evitar?**

- Quitar importancia a los hechos, descalificándolos con expresiones como “son cosas de niños”, “así te despabilas un poco, que falta te hace” o “eso no es nada; siempre ha pasado”.
- Culpabilizar a la víctima, insinuando que se lo merece de algún modo por su falta de habilidades sociales o por lo “rara” que es.
- Romper la confidencialidad de los testimonios recibidos, haciendo pública la identidad de las víctimas o los confidentes.
- Citar simultáneamente a los presuntos acosadores y a la víctima o a sus respectivas familias para llevar a cabo un careo entre ellos.
- Utilizar herramientas de mediación como si nos encontrásemos ante un conflicto entre iguales, cuando en el acoso subyace siempre una relación desequilibrada, de poder.

- Esperar sin más a que nos resuelvan el problema desde fuera los servicios sociales o cualquier otra institución con la que cuente la localidad o la Administración sin tomar de inmediato cartas en el asunto.

#### **b) ¿Cómo actuar con las víctimas?**

- Ponerse en su lugar.
- Escucharlas con atención y tomar en serio lo que cuentan, con el fin de conocer cómo se siente y las situaciones a las que se enfrenta.
- Respetar la confidencialidad.
- Despertar su confianza, asegurándole que les ayudaremos a resolver el problema.
- Nombrar a un profesor responsable del caso para que ayude y apoye al acosado y vigile para que no se repita el acoso.

#### **c) ¿Cómo actuar con las familias de las víctimas?**

- Ponerse en su lugar.
- Tranquilizarlas, disuadiéndolas de cualquier respuesta violenta y asegurándoles que el centro va a implicarse por completo en el caso.
- Transmitirles la necesidad de su colaboración, pues la lucha contra el acoso es imposible sin la colaboración de todos los implicados (alumnos, familia, centro).
- Evitar cargar sobre ellas demasiada responsabilidad, como si suya fuera la culpa y de ella dependiera en exclusiva la solución
- Comunicarse en todo momento con ellas, manteniéndolas al día de las medidas adoptadas y los progresos observados
- Proporcionarles información sobre los recursos disponibles fuera del centro y ofrecerles pautas de trabajo para facilitar la solución del problema
- Aconsejarlas acerca de algunas pautas de comportamiento con su hijo que pueden ayudar a reconducir la situación:
  - Ante la sospecha de que su hijo pueda estar sufriendo acoso escolar, hablar con él, haciéndole ver que el silencio no le llevará a nada; asegurándose de que comprenda que cuenta con su amor y su apoyo totales e incondicionales y tratando de eliminar cualquier posible sentimiento de culpabilidad.
  - Persuadir a su hijo de que evite por completo el contacto con sus acosadores y renuncie a cualquier respuesta violenta que podría agravar el problema.

- Tratar de incrementar el tiempo que pasan con su hijo y realizar con él alguna actividad motivadora que pueda ayudarle a sentirse querido y recuperar su autoestima.
- Poner el asunto en conocimiento del centro, a través del tutor o el departamento de orientación y solicitar su implicación en el caso.
- Evitar cualquier respuesta unilateral, violenta o no, dirigida hacia los presuntos maltratadores o sus familias.
- Colaborar con el centro en todo aquello que le pida.

#### **d) ¿Cómo actuar con los grupos de iguales?**

- Recabar información del grupo mediante entrevistas individuales en las que quede asegurada la confidencialidad.
- Nombrar ayudantes o colaboradores entre los alumnos con mayor aceptación de sus iguales.
- Desarrollar en las tutorías actividades grupales de prevención del acoso, concienciación de la posible gravedad de los daños causados e implicación de la totalidad del grupo en la solución de los posibles casos.

#### **e) ¿Cómo actuar con los acosadores?**

- No empezar directamente con sanciones.
- Entrevistarse por separado con cada uno de ellos.
- Mantener conversaciones sinceras, sin inculparlos directamente desde el principio y preservando la identidad de los informadores y de las personas que sufren el acoso.
- Abrir la puerta al arrepentimiento espontáneo, la petición de disculpas y la reparación del daño causado.
- Realizar un seguimiento directo, duradero y cercano hasta el momento en que se cuente con evidencias de que la situación no ha vuelto a repetirse.

#### **f) ¿Cómo actuar con las familias de los acosadores?**

- Alimentar una actitud más de escucha que de acusación o juicio, con el fin de facilitar su implicación en el problema y su cooperación para resolverlo.
- Asegurar la confidencialidad de las actuaciones.
- Informarlas periódicamente de las medidas adoptadas y el progreso alcanzado en la solución del problema.



A este conjunto de actuaciones habría que sumar, en su caso, una cuarta fase de sanción, que se desarrolla, junto con los instrumentos propuestos para llevarla a cabo, en el documento titulado ***Protocolo para la corrección y sanción de las situaciones de acoso en los centros no universitarios de la Comunidad de Madrid.***

En cualquier caso, la eficacia de las actuaciones que se lleven a cabo requiere el compromiso de toda la comunidad educativa en el afán de conseguir un clima escolar adecuado en el que no quepa ninguna manifestación de acoso escolar en los centros educativos. Confiamos en que estas orientaciones sean útiles y contribuyan a ello.