



GUIA PARA INTERVENCION EDUCATIVA EN CASOS DE ACOSO ESCOLAR

Grado en Educación Social

Trabajo de Fin de Grado

Facultad de Educación y Trabajo Social de Valladolid

Alumno: Álvaro de Castro Blanco

Tutor: Vicente Matia Portilla

Curso 2019-2020



Agradecimientos:

A mis compañeros, por estar y haber estado.

ABSTRACT

En este trabajo vamos a poder ver de primera mano una guía de intervención para casos de acoso escolar. Las pautas que diferencian a esta guía de otras que nos podemos encontrar es que es una guía de actuación rápida en casos solicitados o por los padres o por el menor con una intención de refrenar la situación y dar información a los participantes de la intervención sobre la situación en la que se encuentran. Vamos a trabajar con casos que se encuentren en situaciones tempranas de acoso y habilitaremos el trabajo en red para el resto de los casos que podamos comprobar como más graves. La intervención va a estar principalmente enfocada desde el campo de la educación social entendiendo que somos nosotros, los educadores sociales los que tenemos el mejor abanico de competencias para poder trabajar estas situaciones.

Palabras clave: Menor, padres, educación social, acoso escolar, información, prevención.

In this work we will be able to see first hand an intervention guide for bullying cases. The guidelines that differentiate this guide from others that we can find is that it is a quick action guide in requested cases or by the parents or the minor with the intention of restraining the situation and giving information to the participants of the intervention about the situation they are in. We will work with cases that are in early situations of harassment and we will enable networking for the rest of the cases that we can see as more serious. The intervention will be mainly focused from the field of social education, understanding that it is we, the social educators, who have the best range of skills to be able to work in these situations.

Key words: Minor, parents, social education, bullying, briefing, prevention.

INDICE

1 JUSTIFICACIÓN	5
1.1 Constitución española	7
1.2 Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León.	8
1.3 Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación	10
1.4 Situación del acoso escolar en España.	11
1.4.1 Casos de acoso escolar en España.	12
1.4.2 Impacto académico del acoso escolar.	13
1.4.3 Consecuencias del acoso escolar.	14
1.4.4 El acoso y el abandono escolar.	14
1.5 Necesidad de la educación social frente al acoso escolar	15
2 Marco teórico	19
2.1 El acoso escolar	19
2.1.1 Características del acoso escolar	19
2.1.2 Fases del acoso escolar.	20
2.1.3 Otros tipos de acoso.	21
2.1.3.1 El mobbing.	21
2.1.3.1.1 Fases del mobbing.	22
2.1.3.2 El ciberbullying.	23
2.1.3.2.1 Fases del ciberbullying.	23
2.1.2.4 El sexting	24
2.1.2.4.1 Fases del sexting	24
2.2 Agentes que participan en las situaciones de acoso	25
2.2.1 Acosador	25

2.2.2 Acosado	26
2.2.3 Los espectadores	28
2.3 Protocolos de actuación en los centros escolares.	28
2.3.1 Conocimiento de la posible situación y formas de comunicación.	29
2.3.2 Medidas inmediatas al conocimiento de la situación.	29
2.3.3 Actuaciones si no se confirma la situación de acoso escolar.	30
3 Guía de intervención para casos de acoso escolar	32
3.1 Localización	33
3.2 Primeros pasos	33
3.3 Planificación de la intervención. Programa de 11 pasos.	36
3.4 Psicoeducación	40
3.5 Ofrecer pautas de actuación.	41
3.6 Trabajo en el entorno escolar	43
3.7 Trabajo en el ámbito legal	46
3.8 Habilidades terapéuticas.	47
3.9 Biblioteca de herramientas para el profesional	48
4 Conclusiones finales	49
5 Bibliografía	51

1 JUSTIFICACIÓN

Comenzaremos la justificación de este trabajo teniendo en cuenta la vulnerabilidad del colectivo escogido, los menores. Los menores son unos de los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad debido a la incapacidad de estos para poder tomar decisiones y la dependencia que tienen siempre de los adultos para poder gestionar su día a día. A falta de un núcleo familiar que los apoye, los menores que se encuentran en una situación de exclusión tienen que confiar en las instituciones para poder mantener unas rutinas saludables y una vida plena. La indefensión de este colectivo ha llevado a tomar, por parte de la sociedad, medidas extraordinarias para la protección de nuestros menores. En este trabajo vamos a centrarnos en uno de los aspectos más complicados de detectar, el acoso escolar en nuestros centros educativos. Hay diferentes documentos legislativos en los que nos podemos apoyar para poder establecer unas bases coherentes y un plan de acción efectivo. Antes de describir los diferentes documentos legislativos en los que vamos a apoyar nuestra base legal y, por tanto, nuestra justificación, vamos a hablar un poco de la situación actual del acoso escolar en España. Durante estos años, el ministerio de Educación ha puesto al servicio de la ciudadanía un teléfono contra el acoso escolar que funciona a nivel nacional. Durante el año 2017-2018, según fuente ministeriales, el teléfono recibió un total de 12.799 llamadas entre noviembre de 2017 y octubre de 2018, de esas llamadas podemos filtrar como posibles casos de acoso real 5557. En este gráfico mostramos los datos. (Ministerio de Educación, 2017)

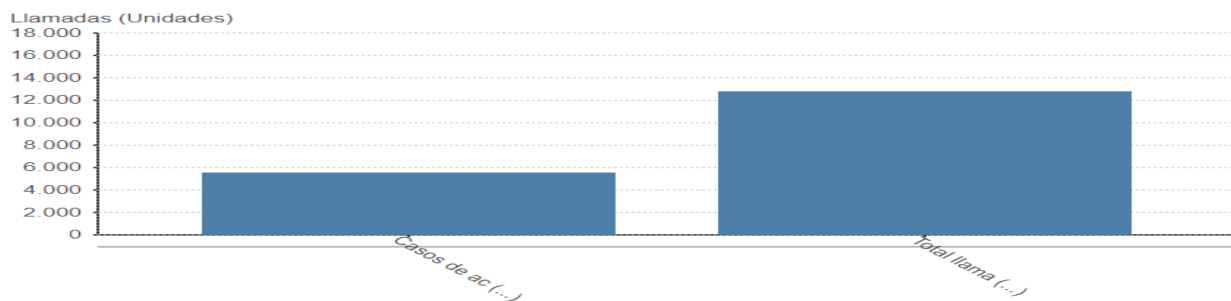


Gráfico I: *Llamadas al teléfono contra el acoso escolar*. Fuente: Ministerio de Educación.

Recuperado de www.epdata.es

Muchas de las llamadas que reciben tienen un rango de edad de entre 12 y 14 años lo que es un dato revelador que no puede definir el contexto en el que sucede el acoso escolar. Los datos que hemos podido encontrar sobre la evolución del acoso escolar en España llegan hasta 2017.

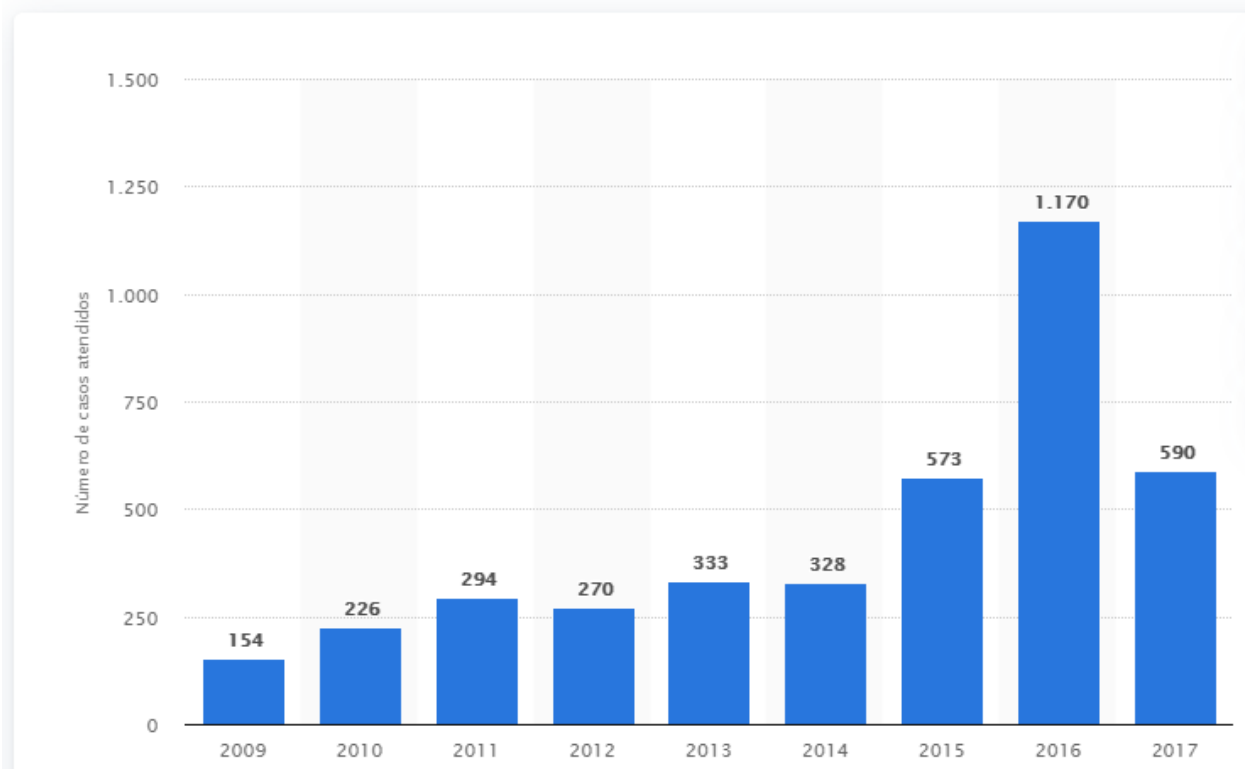


Gráfico II: *Evolución del bullying en España de 2009 a 2017 (2017)*. Fuente: Fundación ANAR

Como podemos observar en esta gráfica, el aumento de los casos de acoso escolar desde 2009 fue paulatino, teniendo un pico importante en 2016. Ante la problemática con la que nos encontramos y con los datos que hemos podido recoger de diversas fuentes nos vemos en la obligación de ponernos manos a la obra y fomentar herramientas para la prevención del acoso escolar. Ante esta problemática vamos a comenzar sentando unas bases legales para poder argumentar el uso, en base

a las normas legislativas establecidas ya por nuestro gobierno para poder realizar nuestra guía de intervención.

1.1 Constitución española

Haciendo una observación de los diferentes artículos que recoge nuestra constitución, a fin de llevar a cabo una justificación más rigurosa nos encontramos con el artículo 39 de la constitución española que en el artículo 2 dice que los poderes públicos aseguran, asimismo, la protección integral de los hijos, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. La ley posibilitará la investigación de la paternidad. Además, en su artículo 3 dice que los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro o fuera del matrimonio, durante su minoría de edad y en los demás casos en que legalmente proceda. (Constitución española, 1978, p.17)

Como podemos observar, ya desde las bases de nuestra legislación la administración se compromete a ayudar no sólo a los menores en situación de riesgo, sino también a prevenir que sucedan las mismas dando apoyo tanto a las familias como a los profesionales que componen el entorno del menor, tanto en el ámbito educativo como en el familiar. Nos vamos a apoyar en esta base para poder justificar nuestro posterior plan de acción para la prevención y detección del acoso escolar.

La regulación del colectivo de menores es, por necesidad, materia legislativa que recoge nuestro código civil, por lo tanto, debemos de apoyar las fuentes de este proyecto en nuestras propias leyes. Para poder comenzar a exponer las diferentes fuentes que vamos a utilizar para poder asentar los principios legislativos de este trabajo comenzaremos desde el nivel más local, en este caso la legislación en materia de menores desde la comunidad autónoma de Castilla y León, hasta el nivel nacional. Nos centraremos en las leyes más específicas que recojan medidas en contra del acoso escolar, tanto en materia de redes sociales como en el propio centro educativo o incluso en el entorno familiar en el que también nos podemos encontrar con situaciones de esta índole.

1.2 Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León.

Esta ley promovida el 29 de julio de 2002 en el BOCL es la que llevamos utilizando hasta el día de hoy a nivel autonómico en los centros tanto educativos como sociales de Castilla y León, recoge tanto los derechos como los deberes de los menores, protocolos tanto de detección como de actuación en todos los casos en los que nos encontremos con el algún menor en situación de desamparo o en alguna problemática tanto a nivel personal como familiar. Nos vamos a centrar en los diferentes apartados que reflejan tanto los derechos del menor a no encontrarse en situaciones de acoso como en la responsabilidad de la administración en proporcionarles ambientes educativos de calidad que garanticen un desarrollo personal favorable, entendiendo que este es el primer paso para conseguir una sociedad más empática y acabar con las barreras que crea el acoso y la discriminación entre iguales.

Vamos a comenzar citando algunos de los artículos y sus diferentes epígrafes que recogen los derechos de los menores a nivel autonómico y algunos de los deberes de la administración para con ellos y sus familias como el artículo 21 que garantiza el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen ya que los poderes públicos de la Comunidad Autónoma garantizarán la efectividad de los derechos al honor, a la intimidad y a la propia imagen, y cuidarán especialmente para asegurarlos respecto de los niños y adolescentes sobre los que se ejercite o vaya a ejercitarse alguna actuación protectora o intervención administrativa, así como de aquellos que hayan sido objeto de agresiones sexuales, malos tratos o cualquier otra experiencia traumática. (Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León, (2002), p.11). O como el artículo 22 que defiende el derecho a la libertad ideológica y de creencias ya que los poderes públicos de la Comunidad Autónoma desarrollarán las actuaciones precisas para hacer efectivo el ejercicio de los derechos a la libertad ideológica, de conciencia y de religión en un marco de respeto y tolerancia, procurando que el mismo contribuya al desarrollo integral del menor y con las únicas limitaciones establecidas en las normas penales y las derivadas del riesgo para su vida o para la salud pública, en cuyo caso se actuará de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente. (Ley

14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León, (2002), p11). En el artículo 15, vemos como se defiende el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica ya que todo menor debe ser activamente protegido contra cualquier forma de violencia, maltrato, crueldad, abuso, abandono, explotación, manipulación o utilización instrumental. Y para facilitar la prevención, detección y denuncia de las situaciones enumeradas en el apartado anterior y desde la exigencia del más estricto y puntual cumplimiento del deber establecido en el artículo 46 de esta Ley, se dispondrán los mecanismos de coordinación institucional precisos, especialmente entre los sectores sanitario, educativo y de servicios sociales. (Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León, (2002), p8). En este artículo podemos comprobar el compromiso adquirido por parte de la administración para poder ayudar tanto a familiares como a profesionales a solventar las situaciones de acosos que puedan impedir el desarrollo saludable de los menores. Los compromisos no sólo por parte de la administración si no por parte de la sociedad misma son necesarios a la hora de poder regular las actuaciones profesionales en base a estas situaciones. En estos artículos que hemos recogido podemos enmarcar gran parte de los derechos que la administración a nivel autonómico recoge de manera más inmediata. También tenemos que comprender qué los mecanismos de detección con los que contamos hoy en día son escasos para la materia a la que nos referimos por lo que toda ayuda por parte de la administración siempre es bien recibida. Podemos ver cómo no solamente recoge el ámbito más personal del menor si no como también recoge deberes de la administración para con el entorno de los menores. Para poder comprender un poco mejor lo que dice el último artículo, paso a citar el artículo 46 de dicha ley que promueve el deber de comunicación y denuncia que consiste en que cualquier persona que detecte una situación de riesgo o posible desamparo de un menor, y en especial quienes conozcan de ella por su profesión, función o responsabilidad, sin perjuicio de prestarle de inmediato el auxilio que precise y del deber de denunciar formalmente los hechos que puedan ser constitutivos de delito, lo comunicará a la mayor brevedad a las autoridades competentes o a sus agentes más próximos, a fin de que se proceda a la adopción de las medidas y actuaciones adecuadas conforme a lo establecido en la presente Ley. Esta obligación de comunicación y el deber de denuncia competen particularmente a los centros y servicios

sociales, sanitarios y educativos, y se extiende a todas las instituciones y entidades, tanto públicas como privadas, que tuvieran conocimiento de alguna de las situaciones señaladas por su relación con el menor, debiendo en tales casos realizarse la notificación de los hechos con carácter de urgencia. (Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León, (2002), p15)

Como podemos comprobar, esta ley redactada en julio de 2002 ya pone sanciones legales a aquellos que hagan omisión de las situaciones de acoso con las que se encuentren, sean al nivel que sean, tanto en centro educativos, como en hogares, como en nuestras calles. Las situaciones de acoso hoy en día se pueden dar en cualquier ámbito y ya hay mecanismo de actuación locales a los que nos podemos referir en caso de encontrarnos con estas situaciones.

1.3 Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación

Otro de los documentos legales en los que nos podemos encontrar regulada de alguna manera las situaciones de acoso escolar, ya a nivel nacional es la ley orgánica de Educación de 2006. En este documento se recogen los principales derechos y deberes de los menores basados en los derechos y libertades que recoge la Constitución y que ya hemos citado con anterioridad. Según la ley orgánica, uno de los principios fundamentales del sistema educativo español es el de la “educación para la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos” (Ley Orgánica 2/2006, Título preliminar, Artículo I, de 3 de mayo, de Educación).

La propia ley prevé cambios de centros debidos a las situaciones de acoso que pueda sufrir un menor, la administración deberá poner facilidades para poder promover estas medidas con tal de poner un fin inmediato a la situación de conflicto. Esta resolución la podemos encontrar en la propia ley orgánica en la Disposición adicional 21. (Ley Orgánica 2/2006, Título VIII, disposición adicional vigésimoprimer, p. 17195)

A nivel nacional, también encontramos más documentación legal que regula las situaciones de conflicto en centros escolares tales como la Ley 26/2015, de 28 Julio, de modificación del sistema

de protección a la infancia y a la adolescencia que, en su artículo primero establece que “los menores tienen que respetar a los profesores y otros empleados de centros escolares, así como el resto de sus compañeros, evitando situaciones de conflicto y acoso escolar, así como el ciberacoso.” (Ley 26/2015, de 28 Julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, Título I, Artículo I, p.64557)

1.4 Situación del acoso escolar en España.

Para poder ver con más claridad la situación en la que nos encontramos realizaremos un pequeño estudio de la situación real que se vive en este país frente al acoso escolar, que tipos de acoso están proliferando más estos días y los problemas tanto académicos como familiares que eso conlleva. Utilizaremos fuentes como el instituto nacional de estadística, el informe PISA desde el 2015 (Organización para la cooperación y el desarrollo económico [OCDE], 2016) y el informe de la fundación ANAR (Fundación de ayuda a niños y adolescentes en riesgo, [ANAR], 2018) especializada en situaciones de acoso escolar. Es importante darnos cuenta de la necesidad de prevención real frente a las nuevas formas de acoso que se están dando debido a las nuevas tecnologías. El hecho de promover un consumo responsable de las redes sociales es esencial para la convivencia tanto en los centros educativos como en los hogares de nuestro país. Desde la educación social vemos la prevención como el pilar básico en el que apoyarnos para evitar situaciones de conflicto futuras. Una buena sensibilización desde las edades más tempranas ayuda a desarrollar la empatía hacia los demás lo que conlleva a una sociedad más equitativa y con un mayor respeto entre iguales. Las necesidades que se están generando debido a los conflictos ocasionados en las redes están empezando a tener un gran impacto a nivel académico e, incluso, generando problemas familiares, llegando a desestabilizar el hogar.

1.4.1 Casos de acoso escolar en España.

ACOSO ESCOLAR			TOTAL DE LLAMADAS POR CUALQUIER MOTIVO	
ORES ^(a)	CASOS ^(b)	LLAMADAS ^(c)	ORES	LLAMADAS
809	590 ^(d)	36.616	13.093	589.788

Figura I: III Estudio sobre el acoso escolar y cyberbullying según los afectados. Fundación ANAR Tomado del informe contra el acoso escolar, 2018,p.30

El cuadro que podemos ver es el que vamos a utilizar como muestra para nuestro estudio de campo. Los casos que vemos marcados como ORES son casos con una gravedad mayor y que requieren de la asistencia de profesionales para poder ser orientados. Como podemos comprobar, tenemos un total de más de 600 mil llamadas, sólo en el año 2017. Comparando el informe con años anteriores se llega a la conclusión de que los perfiles tanto de víctima como de acosador no han variado en estos años recalando que los escenarios donde se han dado estos casos si que se han encrudecido. Según podemos comprobar en los informes, los casos de menor gravedad han decrecido, pudiendo resultar en un avance en los campos de la sensibilización mientras que los casos catalogados con gravedad alta se mantienen, a la vez que aumentan los de gravedad media. El baremo para catalogar estos casos en función de su gravedad está indicado en este por el nivel de ansiedad que se pueda notar en el menor a la hora de conversar con él. Las frecuencias de duración de estos casos siguen siendo muy altas, situando la media en un año de duración. El mayor problema que se está encontrando en estos días es el aumento de la violencia en los casos tanto de acoso escolar como de cyberbullying subiendo la media de actos violentos que sufren las víctimas de 1,9 en 2015 a 2,6 en 2017, en el caso del acoso escolar y de 2,1 a 2,4, en el caso del cyberbullying. Insultos, agresiones físicas tanto leves como graves y el aislamiento han aumentado un 25% en los dos últimos años agravando este tipo de situaciones. (ANAR, 2018, p. 24)

Los hechos violentos ya no solamente ocurren en los centros educativos como mucha gente puede llegar a pensar, la media de lugares donde ocurren estos hechos ha aumentado un punto en los últimos años pudiendo ocurrir en cualquier lugar. Un tema muy importante que tratar es el

conocimiento de los profesores sobre este tipo de temas y las medidas que toman para solucionarlo. Según el informe ANAR, el 73% de los directores de los centros y el 85% de los profesores tenían conocimiento de que estos casos se estaban produciendo entre sus alumnos, dando como resultado que un 48% de los profesores no reaccionasen a los casos de acoso y un 34% en los casos de cyberbullying. (ANAR, 2018. p.49-51) En el lado contrario nos encontramos con que los profesores que sí que reaccionaron a los casos de acoso lo hicieron de una manera más activa, implicándose de lleno en el conflicto para solucionarlo con la mayor rapidez posible dando como resultado un pensamiento generalizado de que las acciones ante este tipo de situaciones se están incrementando, dando como resultado un entorno escolar un poco más seguro.

Entre los casos más graves como pueden ser las autolesiones, los pensamientos suicidas y los intentos de suicidio, nos encontramos con una tendencia ligeramente descendente, manteniendo un mismo porcentaje durante los años.

1.4.2 Impacto académico del acoso escolar.

Ser víctima de acoso suele afectar negativamente al rendimiento académico debido a las consecuencias emocionales y psicológicas que dejan. Esto influye enormemente en la capacidad de los estudiantes para poder concentrarse y estudiar como es debido. Según el informe PISA (OCDE, 2016) España se encuentra por encima del promedio de la OCDE en cuestiones de acoso escolar y su impacto en el rendimiento académico, esto no significa que no existan casos en nuestro país. En el 2015, un 13% de los estudiantes españoles han sido víctimas de acoso en algún tipo de grado, ya sea desde verbal hasta físico. Según los informes existe una correlación directa entre las aptitudes académicas de los estudiantes y las situaciones de conflicto en las que se encuentran. (OCDE, 2016)

Junto con las situaciones de acoso en los colegios, el informe PISA (OCDE, 2016) también estudia la influencia de las normas disciplinarias de los centros en este tipo de situaciones. Los jóvenes que tienen vías de comunicación abiertas tanto con sus profesores como con sus padres son menos

proclives a sufrir situaciones de acoso. Uno de los factores más comunes que encontramos es la relación directa entre el número de situaciones de acosos que se dan en los centros y la normativa de estos. Cuando los alumnos se sienten más seguros en sus centros escolares, se implican más en las actividades del centro, mejorando así sus aptitudes tanto académicas como sociales. La proporción de alumnos acosados es hasta 6.5 puntos mayor en los centros con una disciplina negativa que en los centros con normas de convivencia correctamente establecidas o que cuentan con mayores medios para detectar y prevenir este tipo de situaciones. En España, tenemos unos protocolos establecidos por las autonomías para la resolución de estos casos y que ya explicamos un ejemplo con anterioridad.

1.4.3 Consecuencias del acoso escolar.

Durante los años, se han intentado estudios sobre el impacto del acoso escolar en nuestros estudiantes. Uno de los estudios más remarcables es el de Dan Olweus. En 1983, realizado más de 130.000 encuestas entre estudiantes noruegos. Se pudo estimar que un 15% de los alumnos encuestados se veían inmersos con regularidad en situaciones de acosos, ya sea como acosador, acosado o espectador (Olweus, 1993). Un 9% aproximadamente eran víctimas y entre un 6 o 7% acosaban a otros estudiantes con cierta regularidad y un 5% de los estudiantes se veían involucrados en formas más serias de acoso con una frecuencia de una vez a la semana (Olweus, 1993)

1.4.4 El acoso y el abandono escolar.

El abandono escolar en los últimos años está causando una gran preocupación entre el colectivo de profesionales de la educación. Si es cierto que con el paso de los años se ha ido reduciendo considerablemente pero todavía nos queda un largo camino que recorrer. Entre la lista de causas del abandono escolar encontramos el estrés y el acoso escolar en el medio de la tabla. En este tipo de casos es esencial la detección temprana por parte de los profesionales y la puesta en marcha de medidas para solucionarlo de la manera más efectiva posible. Las víctimas de acoso escolar tienen como síntoma principal el rechazo a participar en las actividades del centro o incluso de asistir al

centro mismo. También se provoca una apatía hacia el ámbito educativo que hará que en el futuro no quiera formarse en otro tipo de cosas al relacionarlo con capítulos de su vida que no quiere recordar. Muchas veces, las víctimas relacionan el hecho de estudiar con los problemas que tuvieron en el pasado, haciendo imposible su convivencia en aulas con otros compañeros incluso en edades más adultas. Los fallos del sistema educativo no ayudan a mejorar este tipo de situaciones. Como hemos visto con anterioridad, el índice de profesores que todavía no se implican lo suficiente en estas situaciones es muy elevado lo que provoca una falta de seguridad entre el alumnado a la hora de asistir a clase (ANAR, 2018). Los protocolos de actuación son una herramienta sumamente importante que los profesionales deben saber utilizar con precisión en los casos que se detectan, pero todavía nos queda un largo camino en el apuro de la detección y prevención.

1.5 Necesidad de la educación social frente al acoso escolar

Los educadores sociales trabajamos siempre de cara a colectivos vulnerables tales como el de los menores, en los que no sólo podemos abarcar su ámbito educativo, sino que también podemos abarcar otros como la comunidad o la familia. Es importante remarca la versatilidad de nuestra profesión frente a estas situaciones ya que las mismas suelen afectar de manera igual a todos los aspectos de la vida del menor que va más allá del mero entorno educativo. Según el blog de la facultad Pere Tarrés nos dicen que los educadores podemos diseñar e implementar programas educativos que promuevan las habilidades sociales, educación ambiental, educación cívica o programas de interculturalidad que fomenten la prevención de las situaciones de conflicto por lo que nos podemos convertir en referentes integradores desde las propias escuelas (Riberas, 2018).

En los Documentos profesionalizadores, texto que hace referencia a la educación social, su profesionalización y competencias nos encontramos con el desarrollo de tres funciones:

- Acogedoras, orientadas a incluir personas y / o colectivos con pleno reconocimiento como sujetos de la educación, para promover procesos de cambio que posibiliten su desarrollo cultural y / o

educativo.

- Delimitador, orientadas a establecer acuerdos, compromisos y límites con colectivos y / o personas que enmarquen la acción educativa en una finalidad socializadora.
- De mediación social, cultural y educativa, para facilitar las relaciones interpersonales, minimizar las situaciones de conflicto y propiciar nuevos itinerarios para el desarrollo personal, social y cultural.

La figura del educador social lleva estableciendo programas de integración en todo tipo de entornos desde el principio de la profesión misma. No es más que lógico pensar que podemos establecer planes de prevención en los propios centros educativos, así como mediar las situaciones de conflicto ya existentes. Por último, vamos a establecer de manera gráfica las posibles actuaciones de un educador social frente a una situación de acoso. Como vamos a poder comprobar en la figura que vamos a establecer a continuación, el educador social es el vínculo que establece la unión entre todos los entornos más inmediatos del menor que son, como hemos dicho con anterioridad, la comunidad, la familia, el ámbito educativo y las relaciones con la administración. A continuación, vamos a exponer las diferentes competencias relacionadas con la guía que vamos a realizar sacadas de las competencias recogidas en el grado de educación social de la universidad de Valladolid. (UVA, 2019). Las clasificaremos en tres tipos:

Competencias generales

- Capacidad de análisis y síntesis: Capacidad de comprender un fenómeno a partir de diferencias y desagregar sistemáticamente sus partes, estableciendo su jerarquía, relaciones entre las partes y sus secuencias. El pensamiento analítico es el pensamiento del detalle, de la precisión, de la enumeración y de la diferencia. La síntesis es la capacidad inversa. Consiste en ser capaz de unir elementos distintos en un todo significativo.
- Planificación y organización: Capacidad de determinar eficazmente los fines, metas, objetivos y prioridades de la tarea a desempeñar organizando las actividades, los plazos y los recursos necesarios y controlando los procesos establecidos.

- Utilización de las TICS en el ámbito de estudio y contexto profesional: Es la capacidad para utilizar las TIC como una herramienta para la expresión y la comunicación, para el acceso a fuentes de información, como medio de archivo de datos y documentos, para tareas de presentación, para el aprendizaje, la investigación y el trabajo cooperativo.
- Resolución de problemas y toma de decisiones: Capacidad de identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema para resolverlo con criterio y de forma efectiva.

Competencias interpersonales

- Capacidad crítica y autocrítica: Capacidad de identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema para resolverlo con criterio y de forma efectiva.

Competencias sistémicas

- Adaptación a situaciones nuevas: Capacidad de adaptarse a las situaciones cambiantes, modificando la conducta para integrarse, con versatilidad y flexibilidad.
- Creatividad: Capacidad para modificar las cosas o pensarlas desde diferentes perspectivas, ofreciendo soluciones nuevas y diferentes ante problemas y situaciones convencionales.

Competencias específicas

- Identificar y emitir juicios razonados sobre problemas socioeducativos para mejorar la práctica profesional.
- Mediar en situaciones de riesgo y conflicto.

- Intervenir en proyectos y servicios socioeducativos y comunitarios.
- Aplicar metodologías específicas de la acción socioeducativa.
- Elaborar y gestionar medios y recursos para la intervención socioeducativa.
- Asesorar y realizar un seguimiento de personas y grupos en procesos de desarrollo socioeducativo.
- Conocer las políticas de bienestar social y la legislación que sustentan los procesos de intervención socioeducativa.
- Conocer los factores biológicos y ambientales que afectan a los procesos socioeducativos.
- Aplicar técnicas de detección de factores de exclusión y discriminación que dificultan la inserción social y laboral de sujetos y colectivos



Figura I: *Acción del educador social frente el acoso escolar*, Fuente: Revista de educación social nº 24, Autor, Judith Mangas Lucas

2 Marco teórico

2.1 El acoso escolar

Según diversas fuentes de las que hemos recogido información para desarrollar estas definiciones, podemos entender el acoso escolar como un comportamiento ofensivo que facilita el maltrato físico, psicológico y verbal y que se lleva a cabo entre compañeros de la misma edad o similar. Según Pilar Navarro, en su libro, “*Bullying, Cyberbullying y sexting,*” podemos ver como el acoso escolar se caracteriza por los actos ofensivos de un alumno hacia otro en estado de indefensión, convirtiéndolo en víctima mediante continuos ataques intimidatorios. Es importante destacar que, aunque las conductas violentas sean emitidas por una sola persona, este suele ser apoyado por otros, pudiendo ocasionarse una agresión grupal. Otra definición un poco más generalizada es la que dice que el bullying es un comportamiento intencional y agresivo que ocurre en repetidas ocasiones contra una víctima cuando existe un desequilibrio de poder real o aparente y cuando la víctima se siente vulnerable e impotente para defenderse. Olweus (1993)

2.1.1 Características del acoso escolar

A continuación, vamos a exponer las conclusiones de diferentes autores para poder elaborar una idea más definida de las diferentes características del acoso escolar. Para Diaz-Aguado (2004) mencionan que existen cuatro características bien definidas:

- No es un caso aislado, su repetición se prolonga en el tiempo.
- Aparece en una situación de desigualdad entre el acosador y la víctima siendo este último el que manifiesta indefensión.
- La pasividad ante la intervención y el desconocimiento del fenómeno intentan ocultar el suceso.
- Suele implicar diversos tipos de conductas, iniciándose generalmente agresiones de tipo social y verbal.

Avilés (2002) menciona las siguientes características:

- Debe existir una víctima, atacada por uno o por un grupo de agresores.
- La acción agresiva debe ser repetitiva.
- Debe existir una desigualdad de poder, entre el más fuerte y el más débil.
- El bullying es individual o grupal, por las características que puedan presentar un solo alumno hostigador, o por el comportamiento de un determinado grupo de alumnos.

2.1.2 Fases del acoso escolar.

Es complicado diferenciar las fases del acoso escolar o bullying ya que las líneas que las diferencian no están del todo claras, recogiendo datos de diversas fuentes y en especial de Vecina (2016), hemos realizado una clasificación estacionaria, es decir por fases en la que podemos comprobar como es el desarrollo de esta problemática con la que nos encontramos en nuestros centros.

1º Fase.

Esta fase abarcaría desde los motes inocentes hasta el estigma social o la difamación. En estos primeros momentos todo parece que es como un juego entre compañeros hasta que un factor desencadenante como puede ser un hecho de humillación puntual como orinarse en clase, por ejemplo, o hechos implícitos como el de ser inmigrante. Esto es el comienzo de lo que conocemos como acoso escolar.

2º Fase.

A esta fase la podemos denominar la etapa de mayor acoso, los momentos de mayor hostigamiento hacia la víctima. El maltrato ya es dirigido hacia alguien en concreto y los actos violentos proliferan cada vez más. Dependiendo de la intensidad con la que se den esos actos o los medios que se utilicen podremos hablar de diferentes tipos de acoso.

3º Fase.

En esta fase nos encontramos con la aparición de daños psicológicos graves en las víctimas que suelen ir acompañados de síntomas físicos:

- Cambios físicos: Sudoraciones, llanto frecuente, sensación de ahogo....
- Cambios psicológicos: Sentimiento de culpabilidad, baja capacidad para autorregular sus emociones, ataques de pánico....
- Cambios sociales: Aislamiento social, bajo interés en el establecimiento de relaciones...
- Modificación de hábitos: Modificación del tiempo dedicado al estudio, disminución del rendimiento académico...

4º Fase.

Esta es la fase más violenta de todas, aquella en la que el acosado explota porque ya no puede más, ya sea de manera violenta hacia su acosador, incluso pensando en utilizar armas contra su agresor. En este momento la víctima ya no piensa en nada más que en solventar la situación de una vez por todas. Otra de las maneras que podemos encontrar es la autolesión, la víctima siente que ha perdido la batalla y decide hacerse daño a sí mismo en lugar de a su agresor. (Vecina y Molina 2017, P. 23-28)

2.1.3 Otros tipos de acoso.

2.1.3.1 El mobbing.

Piñuel y Zabala, I. (2001) lo define como el “continuo maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”.

Traducido al español como acoso moral, se define como la intimidación dirigida hacia un individuo por parte de una o varias personas con el fin de provocarle daños. Este fenómeno se puede producir tanto en el entorno laboral como en el educativo. Los abusos se pueden llevar a cabo mediante humillaciones, aislamiento o desprestigio con el fin de culpar a la víctima de un hecho determinado que le provocará una sanción en el trabajo o una humillación pública permanente. Los actores de dichas conductas son superiores y subordinados que desean que la persona a la que van dirigidos los ataques abandone el trabajo.

2.1.3.1.1 Fases del mobbing.

1.- Enfrentamiento

Es inevitable que entre miembros de un mismo grupo no surjan las diferencias de opiniones. El mobbing suele surgir del choque entre dos opiniones en el que se dan dos salidas, o dialogar de manera positiva o empezar el sutil enfrentamiento en el que uno tomará las riendas y se convertirá en agresor del otro.

2.- Acoso moral

Esta es la fase más distendida en el tiempo, desencadenando comportamientos analizados con anterioridad y se plantean estrategias con fines dañinos para anular a la víctima y conseguir un aislamiento del resto del grupo.

3.- Mediación

En este momento la empresa ya es conocedora de la situación y, por normal general, empieza a llevar a cabo una investigación sobre lo sucedido con la intención de poder mediar en el asunto, recomendando al acosado que cambie de puesto de trabajo en la mayoría de las ocasiones.

4.- Aislamiento y salida de la vida laboral

Si la labor de mediación llevada por parte de la empresa no ha sido satisfactoria, la víctima intentará aguantar todo el tiempo posible hasta que la única solución posible que se le ocurra sea la de abandonar el entorno laboral en el que actualmente se encuentra. La mayoría de estas personas suelen pedir bajas por depresión.

Las causas principales de este fenómeno son:

- La envidia.
- El miedo a perder una posición de poder ante una persona válida que podría realizar las mismas tareas de igual o mejor manera. (Vecina. y Molina, 2017, P. 43-47)

2.1.3.2 El ciberbullying.

Podríamos describir este fenómeno como un tipo de abuso psicológico entre iguales de edad similar. Se diferencia del bullying en que aquí se utilizan las nuevas tecnologías para realizar las acciones dañinas, principalmente las redes sociales. Antes de que se realice el acoso por la red existen acciones de enfrentamiento cara a cara. La principal diferencia con el ciberacoso es que en este caso la persona puede ser un menor. Algunos de los aspectos que caracterizan a este tipo de acoso son el anonimato. El agresor no deja conocer su identidad de manera que la víctima no puede tomar represalias contra él, invadiendo sus espacios en línea ya sea en videojuegos o redes sociales. Esto provoca una mayor indefensión en la víctima ya que no puede prever el ataque, generándose una situación de ansiedad continua.

2.1.3.2.1 Fases del ciberbullying.

1.- Contacto físico

El acosador conoce a la víctima físicamente, la ha tratado o incluso la ha maltratado antes de llevar a cabo este tipo de acoso por medio de las TIC.

2.- Contacto tecnológico

El atacante comienza a amenazar a la víctima mediante el uso de alguna vía tecnológica, generalmente, las redes sociales. El acosador termina haciendo público el ataque hacia su víctima y, con la velocidad que se transmite la información estos días, los resultados pueden ser devastadores hacia la persona acosada.

3.- Aparición de daños psicológicos graves

Los efectos son muy similares a los del acoso escolar que ya narramos con anterioridad. Las principales causas que producen este suceso son la falta de educación responsable en el uso de las NTIC que, acompañado por una ausencia de control total hace que nuestros jóvenes sean proclives a utilizarlas irresponsablemente. La ignorancia de los riesgos es otra de las causas principales de estos sucesos, los niños de hoy en día no comprenden los daños que pueden causar a otra persona haciendo públicos sus registros privados. (Vecina. y del Molina, 2017, P. 47-50)

2.1.2.4 El sexting

El origen del Sexting podemos vincularlo a la generalización del uso de las nuevas tecnologías empleadas en la comunicación interpersonal y la consecuente irrupción de Internet en nuestras vidas. Esto ha provocado un importante impacto en la sociedad y consecuentemente, se han producido cambios en la forma de establecer relaciones sociales. Esta realidad ha supuesto una verdadera metamorfosis no sólo en nuestra forma de ver el mundo, sino también en la forma en que pensamos y nos relacionamos (Carr, 2011)

2.1.2.4.1 Fases del sexting

1.- Contenido erótico

Una persona decide fotografiarse con poca ropa y dicho contenido se manda de motu propio y atentando de este modo contra su propia privacidad de manera irreversible.

2.- Ofensa pública

Una vez enviados los contenidos el destinatario obtiene el poder sobre los mismos pudiendo convertirse rápidamente en un caso de extorsión por parte del receptor de los documentos ya que, mediante el uso de las redes sociales podría difundirlos muy rápidamente. Una de las causas principales del sexting es la presión grupal, el miedo a no encajar por no hacer lo que hacen todos. Este tipo de prácticas o modas tienen todas, el mismo patrón de conducta, un menor o una persona realiza una acción que no haría por sí misma por el mero hecho de poder asociarse a un grupo de personas. (Vecina. y Molina, 2017, P. 54-56)

2.2 Agentes que participan en las situaciones de acoso

(Vecina. Y Molina, 2017) En este apartado pasaremos a exponer los diferentes agentes que participan en las situaciones de acoso y sus diferentes perfiles, de esta manera, podemos comprender las formas de actuar de las diferentes partes y ver que perfiles son los más recurrentes en los diferentes casos que se nos presenten.

2.2.1 Acosador

- Perfil psicológico: En cuestiones de género, hay una mayor cantidad de varones que son agresores en proporción con las mujeres que suelen ser más sutiles a la hora de manifestar estos comportamientos. Se debe señalar un comportamiento agresivo, con poca tolerancia ante la frustración y, en bastantes de los casos, signos de hiperactividad. El rasgo más importante de los acosadores es la falta de empatía que genera una ausencia de culpabilidad por lo que no suele ser plenamente consciente del daño que está causando en la víctima. Problemas en el control de la ira acompañados de sentimientos de autosuficiencia, de no necesitar a nadie. Los estudios indican que un porcentaje muy alto de agresores muestran indicios de una autoestima bastante baja, aunque los resultados son bastante contradictorios. Podría entenderse que estas personas buscan mostrar su valía y seguridad maltratando a otros porque en el fondo se siente muy inseguros.
- Perfil social: La mayoría de los acosadores no disponen de un buen abanico de habilidades sociales ya que la interacción con los demás suele ser foco de conflictos, son difíciles de

tratar con ellos ya que a la hora de establecer acuerdos entre iguales siempre van a tomar el papel de dominante e intentar imponer sus ideas por encima de las de los demás.

- Perfil físico: Por norma general presentan un perfil físico más elevado que el de sus víctimas al ser más corpulentos o estar en mejor forma por lo que se consideran superiores en lo que a fuerza se refiere. De esta manera, utilizan esta ventaja para realizar sus actos de acoso recurriendo normalmente a la violencia.
- Perfil familiar: Una de las causas principales de estas conductas son los déficits disciplinarios creados por las familias, la falta de límites hace que los jóvenes puedan llegar a perder la distinción entre adecuado e inadecuado creando una persona irresponsable que no cumple con las tareas que se le pide que realice. Otra de las razones de que los acosadores sean violentos es porque lo han aprendido en casa, si ven que mediante el uso de la violencia ya sea física o psicológica se consiguen las cosas lo utilizarán más adelante para conseguir sus objetivos.

Tipos de acosadores

Existen dos clases de agresores:

- Acosador directo: Aquel que realiza las confrontaciones cara a cara, a menudo, buscando refuerzo de los compañeros para sentir el apoyo de la presión grupal contra la víctima.
- Acosador indirecto: Este tipo de acosadores opta por una forma más sutil de agredir a su víctima ya sea mediante la difusión de rumores o estrategias por el estilo en las que no se da la cara directamente. (P. 63-66)

2.2.2 Acosado

- Perfil psicológico: En este caso también nos encontramos con que entre los varones está el número más elevado de víctimas ya que son más proclives a los actos violentos mientras que las mujeres tienden a realizar sus estrategias mediante el uso del subterfugio y las artimañas. Las víctimas o acosados suelen ser personas con claros problemas a la hora de

socializar o con un grado más elevado de disposición hacia los episodios depresivos que otros menores. La introversión es uno de los factores que con más regularidad se encuentra entre el perfil de los acosados.

- Perfil social: Los acosados tienden al aislamiento lo cual los hace objetivos perfectos para los acosadores. La timidez es uno de los rasgos principales en este perfil. Los acosados suelen ir en grupos pequeños y a veces, en parejas, lo que hace que alguna de las partes se convierta en dependiente de la otra persona.
- Perfil físico: Con frecuencia encontraremos rasgos distintivos que son el objetivo del acosador, cualquier cosa, desde llevar aparato dental hasta tener gafas, pueden ser un buen motivo para que el acosador cargue contra la víctima con tal de poder ridiculizarla.
- Perfil familiar: En el perfil acosado nos encontramos con que suelen estar sobreprotegidas por sus familias, este tipo de conductas con negativas a la hora de fomentar las habilidades de socialización y que los hijos crezcan con temores. Las relaciones bidireccionales que se crean con los padres provocan faltas sociales en los hijos que se traducen en posibles casos de acoso.

Tipos de víctimas

- **Víctima activa:** Personas que, antes las pullas y humillaciones de los acosadores responden de manera desafiante sufriendo síntomas de ansiedad y nerviosismo que pueden desembocar en reacciones violentas hacia su acosador.
- **Víctima pasiva:** Las reacciones ante las vejaciones son muy sumisas, no se defiende y recibe todas las agresiones sin respuesta alguna. Cuando hay indicios de violencia como pertenencias rotas o moratones, la víctima tiende a mentir para ocultarlo. Este tipo de acosados suelen estar aislados debido a que su confianza en la gente ha disminuido muy considerablemente. (P.66-69)

2.2.3 Los espectadores

Dentro de las situaciones de acoso, los perfiles tanto de acosador como acosado son los principales, pero no podemos olvidarnos de que la mayoría de los comportamientos son reforzados o disueltos por la presión que ejerza el grupo. Entre los espectadores encontramos varios tipos.

- Seguidores del agresor o cómplices: Participan de manera directa en el plan del acosador ya sea mediante el refuerzo o tomando parte directamente en las agresiones.
- Reforzadores pasivos: No participan en la situación de manera directa pero tampoco impiden que suceda.
- Observadores: Se dedican simplemente a observar, de manera neutral ya sea por miedo o por falta de empatía hacia la víctima.
- Defensores de la víctima: En este apartado nos referimos a aquellos menores que si toman cartas en el asunto ya sea interponiéndose entre el acosado y el acosador de manera directa o buscando la ayuda de un adulto para poder solucionar la situación. (P. 69-70)

2.3 Protocolos de actuación en los centros escolares.

Según la ORDEN EDU/1071/2017, de 1 de diciembre, por la que se establece el «Protocolo específico de actuación en supuestos de posible acoso en centros docentes, sostenidos con fondos públicos que impartan enseñanzas no universitarias de la Comunidad de Castilla y León». El correspondiente a la comunidad autónoma de Castilla y León. Estudiaremos el proceso que se ha de seguir desde que se detecta el problema, siguiendo los cauces correspondientes y presentando la documentación necesaria para poder tomar medidas tanto de prevención como de actuación frente a cualquier posible caso de acoso. Por ley, los profesionales de la educación tienen que dar parte de cualquier tipo de comportamiento de este tipo que puedan encontrarse en sus aulas, así como ponerlo en conocimiento de la familia del alumno/a en cuestión para que puedan ayudar a solucionar la situación. Muchos de los datos que ofrecemos a continuación están sacados de planes de actuación establecidos por la comunidad de Castilla y León con el fin de poner una rápida

solución a las situaciones de acoso escolar con las que pueden encontrarse en sus centros. Estos planes están aprobados por la junta de Castilla y León.

2.3.1 Conocimiento de la posible situación y formas de comunicación.

Como se dijo con anterioridad, cualquier profesional de cualquier centro educativo que tenga conocimiento de una situación de acoso tendrá que ponerlo en conocimiento del director del centro. Este apartado está apoyado por la ley de educación. Si es la familia del alumno la que informa de dicho caso, se levantará un acta, aportando copia a la familia de dicha acta. Se pondrá especial atención a los casos de ciber acoso debido al alarmante incremento de estos en los últimos años, de modo que si es necesario la comunicación del caso a instancias externas al centro se hará de acuerdo con lo estipulado en la ley.

2.3.2 Medidas inmediatas al conocimiento de la situación.

Tras recibir la comunicación del caso, el director del centro debido a los principios de protección del menor actuará de la siguiente manera y con carácter urgente:

- Medidas dirigidas a la víctima: Protección y acompañamiento.
- Medidas dirigidas al alumnado agresor: La identificación de los agresores será el primer paso que seguir en este proceso, aplicando las medidas previstas en el reglamento para estos casos y procurando resolver el conflicto con la mayor rapidez posible.

El siguiente paso por seguir por el director del centro en las próximas 24 horas es el de convocar una reunión en la que asistirán los profesores del alumno, un coordinador de convivencia y el orientador escolar con la intención de valorar la situación teniendo en cuenta comportamientos como: La intencionalidad, la repetición, el desequilibrio de poder y la indefensión provocada en la víctima. (ORDEN EDU/1071/2017)

Tras una valoración entre todos los profesionales que asistan a la reunión y, en caso de confirmarse el caso de acoso se aplicará el reglamento especificado para estos casos, de acuerdo con lo que establece el decreto 51/2007 que regula los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y establece las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León. Esta norma advierte en su exposición de motivos sobre la especial preocupación que provoca en la comunidad educativa y en la sociedad en general, la existencia de conflictos en el ámbito escolar, y la exigencia de una respuesta adecuada por parte de los poderes públicos. En este sentido el artículo 28.1.d) prevé que el reglamento de régimen interior de los centros recoja los procedimientos de actuación ante situaciones de conflicto y en el artículo 28 bis, se posibilita a los centros, en el marco de su autonomía, a elaborar sus propias normas de convivencia y conducta, que serán de obligado cumplimiento y formarán parte del reglamento de régimen interior, y en las que se concretarán, entre otros aspectos, los procedimientos y medidas para la prevención y resolución de conflictos.

2.3.3 Actuaciones si no se confirma la situación de acoso escolar.

Se procederá a la comunicación de las conclusiones adquiridas por la comisión constituida y se pondrá en conocimiento de los responsables legales de todas las partes implicadas, motivando la conclusión de que no ha habido un acoso. Siempre se aprovechará la ocasión para proponer nuevas medidas de convivencia en los centros educativos donde se produzcan estos casos, promoviendo siempre la sensibilización entre el alumnado más joven con afán de prevención.

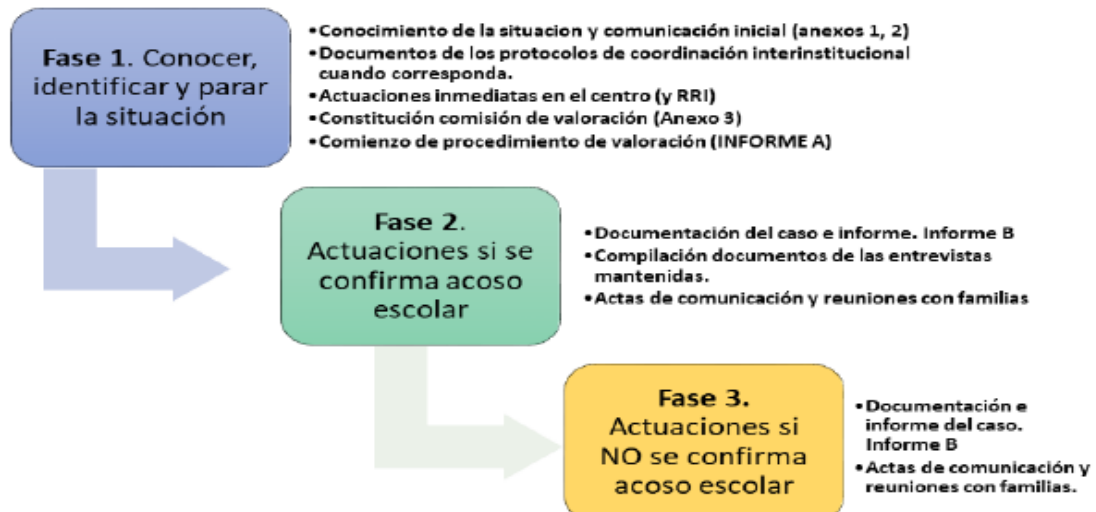


Figura II: Protocolo provincial de acoso. Junta de Castilla y León. Fuente: *Plan contra el acoso escolar* (2015), p. 45

3 Guía de intervención para casos de acoso escolar

A la vista de los datos recogidos, nos vemos en la obligación de diseñar, para su posterior aplicación, una propuesta de intervención integral profesionalizada para los casos de acoso que nos podamos encontrar. Hablamos de situaciones límite donde el acosado no ha encontrado otra salida que comunicárselo a su familia o responsables académicos. Los casos de acoso escolar, tiene una duración muy dilatada en el tiempo, siendo la media de duración de un año por lo menos, plantaremos nuestra intervención de una manera integral, tocando todos los ámbitos de la vida del menor y procurando proporcionar las herramientas necesarias para poder salir de la situación en la que se encuentra. Esta intervención puede ser aplicada en todo el territorio nacional siendo la parte legislativa la que puede estar sujeta a modificaciones según la comunidad autónoma en la que se encuentre. Las vías de intervención pueden ser diferentes según la normativa vigente en cada caso, pero las bases siempre serán las mismas, teniendo una especial importancia la formación en materia psicológica de los padres o responsables del menor pues ellos serán los que sigan con él una vez terminado el caso de acoso. Los sentimientos de culpabilidad por parte tanto de la familia como de la víctima son frecuentes en estos casos por lo que trabajar la autoestima resulta totalmente esencial. Los tiempos de la intervención variarán en función de la gravedad de cada caso ya que los ámbitos en los que nos centraremos convergerán muchas veces. Utilizaremos un sistema de trabajo en red con otras organizaciones para poder desviar los casos que requieran una atención más especializada a equipos multidisciplinares con los que podamos reforzar las posibles carencias que podamos tener a la hora de lidiar con las situaciones más graves. El objetivo principal de este trabajo de fin de grado es el de proporcionar una herramienta para los educadores sociales principalmente, pero también para cualquier profesional o incluso particular que quiera hacer uso de ella.

3.1 Localización

Para comenzar, debemos establecer unos puntos de encuentro donde los profesionales puedan establecer contacto tanto con familias como con menores afectados por esta situación. Entendemos que los mejores profesionales para llevar a cabo debido a sus competencias son los educadores sociales. La mayoría de los casos con los que nos vamos a encontrar van a ser en el entorno escolar, donde, se debe incluir en el equipo de orientación a un profesional en la educación social que no solamente realice intervenciones de este estilo si no que genere campañas de concienciación en el propio centro. El profesional deberá estar incluido en el equipo de orientación del centro, incluso siendo el que dirige el propio equipo, ya que, como hemos dicho con anterioridad, somos los que mejores competencias y preparación tenemos para tales tareas. No solamente debemos establecer puntos de acceso para las familias y los menores en nuestros centros educativos si no que este programa se puede también implementar en los centros cívicos de las diferentes ciudades ya que ya cuentan en su plantilla con educadores sociales que pueden detectar el problema o recibir a la familia o al menor que lo tenga.

3.2 Primeros pasos

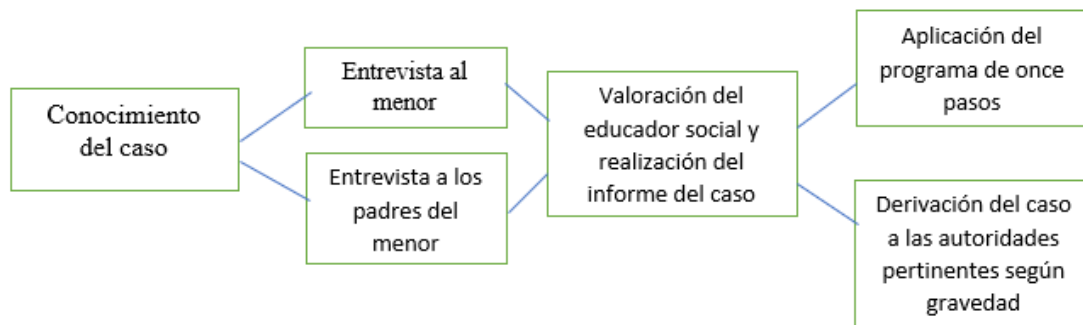


Figura III: Esquema de primeros pasos de actuación. Guía de intervención para el acoso escolar. Fuente: Elaboración propia.

Tras conocer el caso, procederemos a mantener una entrevista con el menor y sus responsables legales o sus padres. La charla que mantendremos debe tener un tono cordial haciendo que el menor se sienta seguro, comenzaremos preguntando cosas generales como a que colegio va, que curso, que tipo de profesores tiene o cuáles son sus asignaturas favoritas. Primero comenzaremos una entrevista separada con el menor en la que deberemos tener en cuenta que normalmente nos encontraremos con que los acosados necesitan un tiempo para poder abrirse, pero no olvidemos que, si han llegado a este punto en el que han solicitado ayuda externa es porque están dispuestos a contarlo por lo que no debemos apresurarlo a que nos cuente los hechos, poco a poco irá describiéndolos. A continuación, procederemos a repetir el proceso con los padres del menor para conocer hasta qué punto están al tanto de la situación o para detectar problemas en el entorno familiar. Según se nos vaya narrando la situación, pasaremos a realizar una clasificación del grado de gravedad de la situación en la que se encuentra el menor. Para ello vamos a utilizar una tabla de medida del acoso entre iguales según la perspectiva de la víctima.

Acción	Tipo de acoso
Otros alumnos me han excluido a propósito.	relacional
Otros alumnos se han reído de mí.	verbal
Otros alumnos me han amenazado.	verbal/físico

Otros alumnos me han quitado o han roto mis cosas.	físico/material
Otros alumnos me han golpeado o empujado.	físico
Otros alumnos han difundido rumores horribles sobre mí.	verbal/relacional

Tabla I: *Tipos de acoso según sus acciones. Fuente: Informe PISA, 2015, p.15*

Esta tabla que hemos adquirido del informe PISA de 2015 establece diferentes grados de acoso entre menores. En nuestra guía nos vamos a encargar de los casos relacionados con acoso verbal o relacional ya que entendemos que en la mayoría de los casos donde ya se encuentre el abuso físico de por medio tendremos que ponerlo en manos de otros organismos. Este tipo de clasificaciones también nos ayudará a la hora de establecer los casos prioritarios siguiendo el siguiente orden:

- Relacional: Entendemos que este tipo de casos no han llegado a un nivel en el que se requiera una intervención directa por nuestra parte en el ámbito educativo por lo que se trabajará con el menor y la familia de manera activa en sesiones de trabajo que expondremos más adelante.
- Verbal: Aquí es donde fijaremos el límite comprendiendo que, si se ha llegado a este punto, el menor corre un peligro muy serio por lo que en estos casos pasaremos a utilizar todos los recursos de los que dispongamos en el organismo en el que trabajemos para poder solucionarlo.
- Físico: El menor está siendo agredido por sus iguales y hay que solucionarlo inmediatamente. Se dará una prioridad especial a este tipo de casos ya que los riesgos de

que el menor pudiera sufrir daños irreversibles son demasiado grandes. El contacto con los organismos pertinentes para poner cartas en el asunto es primordial por lo que el trabajo en red en estos casos será nuestro mejor aliado. En estos casos de abuso físico hacia el menor podemos colaborar tanto con asuntos sociales, como la diputación o incluso ponerlo en conocimiento de los juzgados y la policía si el profesional cree que le menor pueda correr un peligro grave. (OCDE, 2016)

3.3 Planificación de la intervención. Programa de 11 pasos.

A continuación, pasaremos a describir los diferentes campos o ámbitos en los que vamos a dividir nuestra intervención. Vamos a centrarnos en tres grandes campos, el familiar, el escolar y el legal. Cada uno de ellos tiene sus propias características, aunque el que vamos a utilizar en todos los casos sin excepción va a ser el familiar. En la parte legal ofreceremos asesoramiento en formas de actuación y organismos a los que poder referirse, actuando por nuestra cuenta solamente en los casos de mayor impacto para el menor, pudiendo llegar incluso a interponer denuncias. Esta actuación por parte del educador social lo vamos a dividir en doce pasos en los que dividiremos las actuaciones en base a los tres ámbitos con los que vamos a trabajar. La tabla que van a ver a continuación expone los tiempos y actividades que se van a realizar en la intervención. Las duraciones de cada intervención dependerán de la evaluación del propio educador, no excediendo el mes. A continuación, vamos a presentar un apartado con el programa de 11 pasos y 3 ámbitos:

Ámbito familiar

1º Paso: Presentación, estableceremos las pautas de trabajo, esta sesión será con el menor y los padres con una duración estimada de entre 1 y 2 horas.

2º Paso: Trabajo con el menor, vamos a conversar con el menor sobre los hechos acontecidos de maneras más profunda, haciendo uso de las habilidades terapéuticas establecidas en la guía podemos tener una visión más completa del entorno del menor, como es su convivencia en casa, con sus familiares y en el centro educativo al que asista. La duración de las charlas con el menor será de una hora de duración durante los días que crea oportunos el educador hasta que pueda establecer un contexto claro de la situación. Entre el abanico de recursos con el que contamos en la educación social, podemos utilizar diferentes herramientas para llevar a cabo las sesiones, como dinámicas para el establecimiento de roles y fomento de la implicación. Las sesiones deberán quedar recogidas en notas del educador social con el fin de poder compartirlas con los padres si así lo cree preciso. La duración de este paso será entre 1 y 2 semanas, con sesiones de 1 hora, no habiendo un número menor de 4 por semana, repartidas de la forma que precise la familia o el menor.

3º Paso: Trabajo con el menor, seguimos trabajando con el menor en privado, sin la presencia de los padres con el fin de conseguir empatizar al máximo. En este punto de la intervención, vamos a comenzar con una dinámica que llamaremos el diario del entorno. El menor va a recoger su día a día, que tipo de cosas le suceden y como le hacen sentir, desde que se acueste hasta que se levante. No tienen por qué ser unas narraciones muy extensas si el menor no lo quiere, pero si deben reflejar al menos cinco acontecimientos que el considere importantes o que puedan llegar a molestarle. El objetivo de esta dinámica es el de establecer el alcance real del problema ya que en los siguientes pasos vamos a empezar a trabajar con la familia y las primeras referencias que consigamos nos servirán de ayudar para las posteriores sesiones. Realizaremos esta actividad durante una semana con el fin de poder obtener una buena muestra de acontecimientos que le suceden al menor. No hace falta que se hagan sesiones presenciales durante este período de tiempo, las entregas del diario se pueden hacer vía email o mediante un documento o cualquier otra forma que el educador social pueda creer conveniente.

4º Paso: Trabajo con los padres, esta serie de sesiones van a estar dirigidas a los padres o tutores legales del menor, en ellas les vamos a explicar, siempre a consideración del profesional que lleve a cabo la intervención, las diferentes anotaciones y observaciones que hemos ido recogiendo las semanas anteriores. Vamos a hacer uso de la psicoeducación para poder dotar a los padres de los conocimientos necesarios para detectar y prevenir posibles situaciones de acoso. Debemos tener en cuenta que los menores son dependientes en su mayor parte del tiempo de los adultos por lo que poder enseñar este tipo de técnicas es vital para esta parte de la intervención. En los siguientes apartados de esta guía explicamos con más detalle el cómo ofrecer pautas de actuación, disminuir los sentimientos de culpabilidad o fomentar su valía como padres. Estableceremos un total de 5 sesiones de 1 hora de duración en un marco temporal de máximo dos semanas, dependiendo de la agenda de los padres del menor.

5º Paso: Terapia grupal, en este paso vamos a realizar una o dos sesiones con los padres y el menor en conjunto, vamos a charlar animadamente sobre cómo están viendo la intervención y el desarrollo del comportamiento del menor durante este tiempo. Lo que buscamos con este tipo de sesiones es el poder reforzar los lazos entre el menor y sus padres, pudiendo restaurar esa sensación de protección perdida, que el menor vea que sus padres entienden su situación y que puede contar con ellos para recibir ayuda o para contarles cualquier cosa que le pueda suceder.

Ámbito escolar

6º Paso: Entorno escolar, este paso es de los más importantes de nuestra intervención. La mayoría de los casos de acoso con los que nos vamos a encontrar suceden en el centro educativo o en los entornos de este por lo que vamos a tener que instruir a los padres del menor en los diferentes grupos que se puede dividir la clase de su hijo. Más abajo, explicamos con más detalle lo que es cada uno de los colectivos y las formas de poder tratar con ello. En este punto, tendrán que ser los padres los que ya tomen las riendas ya que tendrán que mantener reuniones tanto con profesores como con el director del centro con tal de poder establecer medidas que protejan a su hijo frente al acoso. Si el colegio no tenía conocimiento de esta situación, los padres del menor podrán

enviarles el informe realizado por el educador social durante el proceso, con tal de poder ayudar a los profesionales del centro educativo a tener una visión más clara de lo que está sucediendo en sus aulas. Este proceso no debe tomar más de una semana ya que por ley, una vez puesto en su conocimiento el centro educativo debe activar los protocolos establecidos en casos de acoso escolar.

7º Paso: Reuniones con el centro, en este paso vamos a reunirnos con los padres del menor para que nos comenten como han visto la reacción del centro educativo frente a la problemática que les hemos presentado. El educador social podrá comprobar, mediante el testimonio de los padres las reacciones de los diferentes profesionales con los que se han reunido y las opciones que les han dado. Una vez tengamos todas las cartas sobre la mesa, podremos realizar una valoración de si las acciones tomadas están siendo o no efectivas. Durante todo este tiempo vamos a seguir recibiendo el diario del entorno del menor por lo que el educador podrá comprobar también por esa parte que acciones se están tomando. Este será un proceso de dos semanas en el que los padres del menor podrán solicitar las sesiones necesarias con el educador hasta que ellos mismos las crean suficientes. El objetivo de estas sesiones será el de orientar a los padres en las formas de tratar con el centro educativo o con la administración de ser necesario.

Asesoramiento jurídico

9º Paso: Información, en estos últimos pasos de la intervención vamos a informar a los padres del menor de las diferentes herramientas que pueden utilizar de manera legislativa para proteger a su hijo. Les hablaremos de las diferentes leyes que protegen contra el abuso en redes sociales, que tipos de protocolos hay activos en Castilla y León en este caso, que es donde aplicaríamos este primer modelo de intervención, aunque luego pueda ser extrapolado a otras comunidades autónomas. Les hablaremos de los diferentes programas a los que pueden adherirse en el caso de que el problema persista en el tiempo o que se encuentren con algo más grave. Programas como el de atención psicológica en situaciones de acoso escolar que actualmente tiene en vigor la junta de Castilla y León. Entre la biblioteca de herramientas para profesionales que tenemos en esta guía,

podemos encontrar diferentes portales webs que podremos mostrar tanto a los padres como al menor con tal de que puedan utilizarlo en momentos de necesidad.

10º Paso: Final, este es el último paso, en este paso vamos a recoger el diario del entorno del menor y si a él le parece bien, haremos una revisión colectiva de cómo el proceso ha ido afectando al menor. En este punto, lo más normal es que notemos una mejoría palpable en la actitud del menor, en sus ganas de ir al colegio y en su relación con sus iguales. Para finalizar la intervención, daremos a los padres diferentes herramientas que podemos sacar de la biblioteca de herramientas del profesional. Nos despediremos y daremos por finalizada esta intervención.

Evaluación

11º Paso: Evaluación, vamos a realizar una evaluación del proceso, se le enviará tanto a los padres como al menor un email solicitando un pequeño feedback de su parte, cómo les ha parecido la intervención, si les ha ayudado o que cosas mejorarían. Esto nos ayudará a poder mejorar el proceso de la intervención.

3.4 Psicoeducación

Por intervención psicoeducativa, Gendreau (2001) concibe una intervención especializada, que utilizando el medio de vida de un joven luchando con dificultades específicas de adaptación, acompañe y sostenga a este joven en un planteamiento hacia un mejor equilibrio frente a sí mismo y a su entorno.

De manera más precisa, la intervención psicoeducativa descansa sobre una concepción que ve primero al joven como un ser global, que se desarrolla por la interacción entre sus capacidades internas y las posibilidades de experimentación que le ofrece su ambiente. La intervención psicoeducativa consiste precisamente en favorecer intervenciones apropiadas entre el joven y su medio para permitirle reencontrar un equilibrio dinámico entre sus capacidades y su ambiente.

En esta perspectiva, la intervención psicoeducativa concibe el medio de vida del joven – que se trata de su medio natural o de un medio especializado – como un sistema global y dinámico; es decir, un conjunto de componentes que interactúan entre ellos. Por intermedio del saber, del saber ser y del saber hacer del educador, la intervención busca utilizar este medio de vida, estructurándolo y organizándolo para que llegue a ser un dispositivo que – por la interacción de sus componentes – favorecerá los pasos del joven hacia un mejor equilibrio. Igualmente, ella busca repercutir y traducir los efectos de este dispositivo sobre el joven, a través de una relación establecida en y por una vivencia educativa compartida, de manera que él se comprometa activamente en su planteamiento de readaptación y que llegue a alcanzar los objetivos. Esta intervención se desarrolla entonces simultáneamente sobre dos planos: el del medio de vida y el del contexto.

Ofrecer datos sobre lo que es el acoso escolar, muchos de los casos que nos vamos a encontrar están marcados por una desinformación muy fuerte. Les explicaremos que, mediante las nuevas tecnologías sus hijos también pueden sufrir acoso y que como padres tienen una responsabilidad en lo referente al control, por lo que tienen que aprender a regular el uso de estas tecnologías por sus hijos, educándoles en un consumo responsable. Es muy importante conseguir que los padres comprendan la situación por la que el menor está pasando por lo que les explicaremos que causas hemos visto y qué consecuencias puede tener para que, de esa manera, puedan entender un poco mejor lo que su hijo está pasando en esos momentos. Este es el primer paso que hará que la familia pueda ponerse en el contexto de la víctima y encuentre las mejores maneras para solventarlo de tal forma que queden las menores secuelas posibles en el menor.

3.5 Ofrecer pautas de actuación.

En este momento los padres necesitan una guía de actuación paso a paso que puedan seguir para orientarse. Este paso lo utilizaremos para intentar darles una serie de herramientas que puedan utilizar en su día a día:

- Aceptación incondicional: Hay que hacer ver al menor que sus padres están ahí para él y que puede referirse a ellos con cualquier tema que pudiera llegar a preocuparle, llegando a estrechar los lazos afectivos o a crearlos si no los había con anterioridad.
- Escucha activa y respeto: Daremos al menor el tiempo que necesite para expresarse sin cuestionar nada de lo que nos diga.
- Empatía: Enseñaremos a los padres a ponerse en el lugar del hijo. Esto es primordial si se quiere solucionar el conflicto.
- Ofrecer protección y acompañamiento: Tenemos que conseguir que nuestro hijo vea que esto no será siempre así y que, con el tiempo, las cosas mejoran.
- No culpabilizarle: Evitaremos cualquier tipo de reproche
- Utilizar preguntas abiertas para facilitar la fluidez: Sustituir preguntas concretas por generalizadas.
- Ponerse en contacto con el centro educativo: En los casos de violencia relacional daremos la opción a los padres de ponerse en contacto con el centro escolar si lo vieran necesario para que los profesionales educativos pudieran tomar parte en el asunto.
- Disminuir los sentimientos de culpabilidad: Los padres, en este tipo de casos, suelen culpabilizarse de no haber podido verlo a tiempo, tenemos que trabajar con los adultos en enseñarles a que no se puede controlar todo y que hay influencias del exterior que no dependen de ellos.
- Fomentar su valía como padres: Este paso es esencial para reforzar la confianza entre los adultos. Podemos utilizar métodos como el refuerzo positivo, elaborar una lista de sus cualidades como padres o realizar una dinámica de refuerzo de la autoestima. Cualquier método es válido en este caso para potenciar las cualidades positivas como padres y reforzar aquellas que podamos detectar que necesiten un empujón. Un ejemplo de dinámica de refuerzo positivo es establecer una tabla con las diferentes cualidades que previamente estableceremos que un buen padre debe tener y, mediante un sistema de puntos del 1 al 10 estableceremos el nivel de los padres en cada uno de los campos haciendo una media al

final. Este ejemplo nos serviría en una sesión de terapia en la que podemos utilizar la participación del menor como observador objetivo, pidiendo su opinión en algunos campos.

- Reducir los sentimientos de ansiedad y depresión: Enseñar a gestionar las emociones negativas de los padres es otro de los procesos esenciales de esta intervención. Durante el número de sesiones que dure nuestra intervención haremos que los participantes lleven un diario de lo que denominaremos pensamientos negativos. En este diario irán anotando las diferentes sensaciones que ellos entiendan como negativas y se irán debatiendo al final de cada sesión entre los miembros de la familia para suavizarlos y hacer que los demás los comprendan. Esta práctica es un buen punto de partida para nuestro siguiente paso.
- Reestructuración del clima familiar: Entendemos que el núcleo familiar no solamente se compone por el acosado y sus padres si no, que en ocasiones también hay hermanos o incluso primos o tíos con los que conviven a diario. Es primordial que el núcleo familiar al completo participe, aunque de manera menos activa, en el proceso de intervención. Realizaremos algunas sesiones con ellos presentes a modo de refuerzo para los participantes.
- Asistir a terapia grupal: Otra de las opciones que vamos a utilizar para nuestra intervención es la de la terapia grupal, crearemos un espacio donde la familia pueda expresarse con total libertad, compartiendo sus puntos de vista y debatiendo punto por punto los diferentes dilemas que puedan ir surgiendo. Este tipo de terapias son altamente eficaces a la hora de reforzar los lazos afectivos entre los miembros de la familia. (Vecina. y Molina, 2017, P. 93-97)

3.6 Trabajo en el entorno escolar

Esta es la parte de la intervención en la que los padres del menor se pondrán en contacto con el centro educativo para poner en marcha los diferentes dispositivos para solventar este tipo de situaciones de los que dispongan. Nuestro objetivo es conseguir que el acosado vuelva a recuperar la confianza de que su centro educativo es un lugar seguro al que puede asistir sin ningún tipo de

temor y participar de todas las actividades que se le ofrece. Las situaciones de acosos por regla general suceden en el entorno escolar o los alrededores por lo que es importante que el alumno pueda confiar en sus profesores a la hora de que respondan por él y le aseguren un entorno estable en el que formarse. Las medidas que vamos a aplicar en este caso van a recaer sobre diferentes colectivos:

Clase de la víctima

Este grupo sirve de gran apoyo al acosado ya que son las personas con las que pasa más tiempo. A veces, los otros miembros de la clase se sienten indefensos o atemorizados por lo que está ocurriendo y tienen miedo a la hora de confesarlo. Ante esta situación el tutor deberá tener en cuenta los siguientes objetivos:

- Integrar al alumno acosado otorgándole diferentes responsabilidades con el fin de mitigar el rol de víctima. Cosas como nombrarle cargos de responsabilidad entre sus compañeros ayudará a reforzar su autoestima.
- Promover la coherencia e identidad grupal con la finalidad de que se apoyen unos a otros en momentos difíciles.
- Concienciar de la importancia de la denuncia de un acoso cuando sepan que se está produciendo.
- Trabajar a nivel grupal, sentimientos de culpabilidad o miedo, fomentando la capacidad de reacción ante situaciones de importancia, como el acoso. En ocasiones, personas que son conocedoras se sienten desprotegidas o desamparadas, considerándose víctimas secundarias.
- Promover un clima educativo basado en los valores de la solidaridad, el respeto y la reflexión. Para alcanzar este objetivo realizaremos dinámicas grupales y debates para generar consensos entre los compañeros de clase.

Grupo de acosadores

Es muy importante el hecho de identificar al líder del grupo. Como hemos señalado con anterioridad el acosador manipula al grupo de iguales para conseguir sus objetivos y que lleven a cabo sus órdenes. Por este motivo, se tiene que realizar un análisis de la situación mediante la observación y las entrevistas a los demás miembros de la clase. En este punto, las declaraciones de la víctima cobran gran relevancia. Los objetivos que conseguir con este colectivo son:

- Controlar la violencia mediante medidas correctivas a modo de que los menores se den cuenta de que sus acciones tienen consecuencias disciplinarias y en algunos casos incluso penales.
- Separar a los miembros del grupo, incluyéndoles en diferentes actividades escolares para que se relacionen con otros compañeros dentro del centro.
- Realizar intervenciones individuales con el orientador del centro para que entiendan lo que ha sucedido, sepan los posibles daños psicológicos que en la víctima han causado y aprendan a relacionarse de otro modo.

Profesorado del centro

El director, junto con el orientador y el grupo de profesores deben reunirse para informarse de lo sucedido y llevar a cabo medidas de acción. Los objetivos serán los siguientes:

- Aumentar la protección en los lugares donde actúan los matones como pueden ser las áreas comunes de los centros educativos.
- Elaborar, conocer y administrar las medidas que se llevarán a cabo cuando detecte algún tipo de agresión u hostigamiento hacia otro compañero. En estos casos los tutores deberán comunicarlo a la clase para que conozca las consecuencias del uso de la violencia en el centro educativo.

- Fomentar la creación de grupos anti-acosos, estos grupos se tienen que crear a nivel de clase siendo conveniente elaborar un protocolo de actuación para que los alumnos tengan claro que procedimiento seguir.
- Revisar los proyectos de convivencia en el centro para evaluar que está fallando en las medidas actuales y proponer unas nuevas.

Lo imprescindible en este ámbito es que el acosado sepa que no se van a tolerar más vejaciones hacia su persona. Por norma general, el medio escolar es el entorno donde se inician las situaciones de acoso por lo que es el lugar donde tenemos que trabajar más a fondo.

3.7 Trabajo en el ámbito legal

En estas nuevas situaciones en las que la tecnología entra en juego debemos tener en cuenta la legislación vigente. Algunas prácticas como el envío de documentación privada, fotos o vídeos están contempladas como faltas en el código penal. Hay que informar a las familias de que existe este recurso ya que lo consideraremos de gran ayuda en la lucha contra la difamación de nuestros hijos. También es conveniente informar acerca de las aplicaciones existentes para denunciar contenidos que no sean legales o cuando pensamos que estamos siendo acosados. Este tipo de denuncias son totalmente anónimas para preservar la integridad del acosado. El hecho de que existan legales contra el acoso resulta altamente positivo ya que hace que la víctima se vea respaldada por la justicia.

A continuación, pasamos a exponer una serie de páginas webs o aplicaciones donde las familias pueden realizar las denuncias en este tipo de casos:

- Fundación ANAR: Esta fundación dispone de un chat y un teléfono de ayuda para este tipo de situaciones donde no sólo dan asesoramiento legal si no también terapéutico, sus teleoperadores cuentan con cursillos de formación especializada para este tipo de situaciones.

- Web infantil de la dirección general de policía: Apartado de consejos para los menores que se encuentren en este tipo de situaciones.
- Ministerio de educación y formación profesional: En la web del ministerio encontraremos tanto recursos sobre la prevención como los diferentes protocolos de actuación de cada una de las comunidades autónomas.

3.8 Habilidades terapéuticas.

A continuación, pasaremos a exponer una lista de habilidades que nos ayudarán a la hora de llevar a cabo nuestra intervención. Como educadores sociales, hemos aprendido durante estos cuatros de carrera que no se pueden forzar las conductas de las personas con las que tratemos si no que tenemos que dejar que ellos mismos se adapten a las nuevas circunstancias y aprendan por sí mismos. Estas son algunas de las habilidades tanto sociales como terapéuticas que debemos tener como educadores a la hora de realizar esta intervención:

- Calidez y aceptación: Es muy importante hacer sentir a la familia que estamos tratando que se encuentran en un ambiente de aceptación, en su espacio personal donde pueden comentar cualquier tipo de suceso sin temor a represalias.
- Establecimiento de roles y fomento de la implicación: El saber dar tareas de responsabilidad a las personas que asisten a nuestras intervenciones es un arte. La participación es una pieza esencial en este tipo de procesos ya que los acosados se caracterizan por un retraimiento casi esquemático que hace que no quieran participar en actividades fuera de su zona de confort. Esta es la primera barrera que tenemos que derribar en cualquiera de estos procesos si queremos sacarlo adelante.
- Empatía: Tenemos que saber ponernos en el lugar de la familia, saber “leer la situación” en cada momento para así poder imponer los tiempos que queremos en el proceso. Debemos entender que estos procesos llevan mucho tiempo ya que las situaciones de acosos se caracterizan por tener una dilatación en el tiempo muy considerable.

- **Autenticidad:** Como educadores, tenemos que aprender a no decir todo lo que nos pasa por la cabeza, hay que saber fraccionar la información que damos en nuestras respuestas si que lleguen a sonar forzadas. Es vital que el entrevistado no sienta que estamos intentando manejarle ya que eso es precisamente lo que está intentando evitar con su acosador.
- **Asertividad:** Tenemos que saber imponernos sin llegar a usar un tono imperativo. A veces, nos encontraremos con casos en los que la víctima no tenga la razón y tendremos que hacerle entender de la manera más suave posible.

3.9 Biblioteca de herramientas para el profesional

En este apartado vamos a exponer una serie de guías y portales web a los que hacer referencia para poder ayudarnos en caso de duda. Algunos son planes autonómicos aprobados por las diferentes comunidades autónomas y otras son guías o informes que nos serán de gran utilidad. Algunos de estos documentos los hemos usado como referencia para realizar este trabajo por lo que sonarán al lector. También vamos a dar números de teléfono con los que poder ponernos en contacto o facilitárselos a las familias.

Nombre	Dirección URL/Teléfono
Teléfono contra el acoso escolar del ministerio de educación	900 018 018
Grupo de delitos telemáticos de la guardia civil	062
Instituto nacional de ciberseguridad (INCIBE)	www.incibe.es
Chaval.es	www.chaval.es
Fundación Aliados	www.alia2.org

Pantalla amigas	www.pantallasamigas.net/
-----------------	--

Tabla II: *Tabla de teléfonos y webs de interés.* Fuente: Urra, J (2018) La huella del silencio. P.173-175)

4 Conclusiones finales

La guía que hemos ideado para poder intervenir en las situaciones de acoso a menores de manera integral, dando formaciones tanto a los familiares como a los profesionales que pudieran necesitarlo dentro del espacio del menor. Los datos que hemos visto al principio del trabajo nos muestran cómo las nuevas tecnologías están trayendo consigo nuevas formas de violencia también. El cyberbullying es un fenómeno en constante avance y su problemática está fundamentalmente en que es muy difícil de controlar. Desde la educación social, vemos la prevención como la forma más eficiente de control sobre estas situaciones. Enseñar a nuestros menores a usar las NTIC con responsabilidad es un deber de todos y se debe empezar desde los hogares. Establecer unos horarios para su uso y unas limitaciones por edad es la forma más eficiente de poder controlar el uso que hacen nuestros menores de las redes sociales. Las redes sociales de por sí no tienen un limitador de edades ni de contenidos por lo que tenemos que ser nosotros los que pongamos unas barreras que favorezcan el correcto desarrollo de nuestros hijos y establecer unos límites muy claros a la hora de el acceso que les damos. La intervención que hemos expuesto con anterioridad está pensada para un uso externo fuera del marco educativo del menor, es decir, para su empleo en asociaciones, fundaciones u organizaciones que quieran hacer uso de ella como elemento de refuerzo en sus propios programas.

Durante el desarrollo de este trabajo de fin de grado he podido comprobar que con el paso de los años se están implementando nuevas formas de detección y prevención contra el acoso escolar y, aunque las cifras siguen subiendo, es un elemento muy alentador ya que estamos comprobando cómo las administraciones están poniendo de su parte en estos temas. El papel de la educación

social es primordial y está más que demostrado con las aplicaciones prácticas establecidas en este trabajo. Durante todos los años que dura nuestra formación se nos instruye en una serie de competencias que tienen contacto directo con los usuarios de los programas que creamos o de la sociedad en sí ya que uno de los mayores usos que podemos proporcionar es el de la prevención ya desde las propias aulas escolares. El trabajo de promoción de la empatía y el respeto entre iguales debe ser impartido desde las edades más tempranas y aun sabiendo que va a ser un proceso largo que tendrá que transmitirse seguramente durante varias generaciones, puedo afirmar, sin lugar a duda, que vamos en el buen camino, aunque nos quede muchísimo por recorrer. Durante los años de mi carrera he podido comprobar como los educadores sociales podemos aportar conocimientos en muchas áreas de acción directa tanto con colectivos en riesgo de exclusión como con cualquier otro colectivo, en el ámbito del acoso escolar, podemos intervenir de manera integral en todos los aspectos del menor, desde su entorno familiar hasta sus interacciones con la propia administración, haciendo tanto el papel de educador como de asesor. La conjunción de prácticas psicoeducativas como esta guía pueden ayudar a profesionales de otras áreas, ya no sólo de la educación social para poder controlar o detectar situaciones de acosos que puedan encontrarse a lo largo de su trayectoria profesional. Cabe recalcar las pocas oportunidades de trabajo que tenemos los educadores sociales en estos días, la mayoría de las intervenciones y programas que he consultado para la realización de esta guía no contaban con la colaboración de educadores sociales, los documentos aquí seleccionados tienen en su mayoría algún aporte extraído de la educación social o directamente han sido publicados por educadores sociales. Para terminar, me gustaría hablar un poco de la importancia de los padres en el entorno de los menores y como la educación en materia de socialización y desarrollo de habilidades de comprensión puede mejorar en gran medida el entorno del menor. Las acciones que realizamos como educadores sociales, aun siendo muchas veces puntuales, tienen el objetivo de perdurar durante toda la vida, como toda enseñanza en comportamientos cívicos pretende.

5 Bibliografía

Avilés, J. (2002). *Intimidación y maltrato entre el alumno*. España: STEE- ELIAS.

Carr, N. (2011). Superficiales. *Qué está haciendo Internet con nuestras mentes*. Barcelona: Taurus.

Constitución española. (BOE núm.311, de 29 de diciembre de 1978). Artículo 3. Recuperado a 3 de enero de 2020, de: <https://www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCASTELLANO.pdf>

Díaz-Aguado. (2004). Violencia en la escuela. *Porque se produce la Violencia escolar y cómo prevenirla*. Revista iberoamericana de educación, Número 37(3), Pág. 17-47.

Fundación ANAR (2017) Acoso escolar: casos atendidos por ANAR España 2009-2017 | Statista. (2017). Recuperado a 1 de Julio de <https://es.statista.com/estadisticas/616082/evolucion-de-casos-de-bullying-atendidos-por-anar-espana/>

Fundación mutua madrileña, (2018). Informe del teléfono ANAR, *III estudio sobre acoso escolar y cyberbullying según los afectados*. Fundación mutua madrileña y fundación ANAR. Recuperado a 4 de febrero de 2020 de: <https://www.anar.org/documentacion/>

Gendreau, G. (2001). *Intervención psicoeducativa en jóvenes con dificultad*. Montréal, Québec: Éditions Science et Culture.

Junta de Castilla y León (2015). *La convivencia en los centros educativos de Castilla y León*. Consejería de educación. [Archivo PDF]. Recuperado de [file:///C:/Users/eltal/Desktop/tfg/LA%20CONVIVENCIA%20EN%20LOS%20CENTROS%20DE%20CASTILLA%20Y%20LE%20C3%93N%20curso%202015-2016%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/eltal/Desktop/tfg/LA%20CONVIVENCIA%20EN%20LOS%20CENTROS%20DE%20CASTILLA%20Y%20LE%20C3%93N%20curso%202015-2016%20(1).pdf)

Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León, (BOCYL, núm 145, a 29 de julio de 2002)

Ley Orgánica 2/2006, de Educación. (BOE núm 106, de 4 de mayo de 2006).

Lucas, M, J. (2016). Revista de educación social (RES). *El papel del educador social ante el cyberbullying*. Número 24. Pág 491-496. Recuperado a 1 de Julio de 2020 de: <http://eduso.net/res/wp-content/uploads/documentos/975.pdf>

Ministerio de Educación (2019). Acoso escolar, datos, cifras y estadísticas. (2019). Recuperado a 3 de julio de 2020 de <https://www.epdata.es/datos/acoso-escolar-datos-cifras-estadisticas/257/espana/106>

Ministerio de educación y formación profesional (2020). Recuperado a día 7 de julio de 2020 de: <https://www.educacionyfp.gob.es/portada.html>

Ministerio de educación, cultura y deporte, (2016). Informe PISA, *Programa para la evaluación internacional de los alumnos*. Secretaría general técnica. Recuperado a 7 de Marzo de 2020 de: <https://www.educacionyfp.gob.es/inee/evaluaciones-internacionales/pisa/pisa-2015.html>

Navarro, P. y del Peral, JA. (2017) Bullying, cyberbullying y sexting. *¿Como actuar ante una situación de acoso?* Pirámide

Olweus, D. (1993). Acoso escolar, “bullying”, en las escuelas: *Hechos e intervenciones*. [Archivos PDF]. Recuperado a 1 de Julio de: https://www.researchgate.net/profile/Dan_Olweus/publication/253157856_ACOSO_ESCOLAR_BULLYING_EN_LAS_ESCUELAS_HECHOS_E_INTERVENCIONES/links/0f31753c7d61c06b1c000000.pdf

ORDEN EDU/1071/2017, de 1 de diciembre, *Protocolo específico de actuación en supuestos de posible acoso en centros docentes, sostenidos con fondos públicos que impartan enseñanzas no*

universitarias de la Comunidad de Castilla y León. (BOCYL Núm 238, de 14 de diciembre de 2017). Junta de Castilla y León. Recuperado a 4 de marzo de 2020 de: <https://www.educa.jcyl.es/es/resumenbocyl/orden-edu-1071-2017-1-diciembre-establece-protocolo-especif>

Piñuel y Zabala I. (2001) *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.

Riberas, G. (2018). *La Educación Social y la atención a las víctimas del acoso escolar*. Blog de la facultad Pere Tarrés. Recuperado a 20 mayo de 2020 de: <https://www.peretarres.org/es/conocimiento/blog-facultad/educacion-social-acoso-escolar>

Universidad de Valladolid. (2019) *Memoria de competencias del grado de educación social*. Universidad de Valladolid. [Archivo PDF] Recuperado a 1 de Julio de 2020 de: https://www.uva.es/export/sites/uva/2.docencia/2.01.grados/2.01.02.ofertaformativagrados/documentos/edsocva_competencias.pdf

Urra, J. (2018). *La huella del silencio. Estrategias de intervención y afrontamiento del acoso escolar*. Ediciones Morata S.L.

Web infantil de la policía nacional (2020). Recuperado a día 7 de julio de 2020 de: <https://www.policia.es/juegos/index.php>

