# 5. Intervención con los distintos agentes implicados

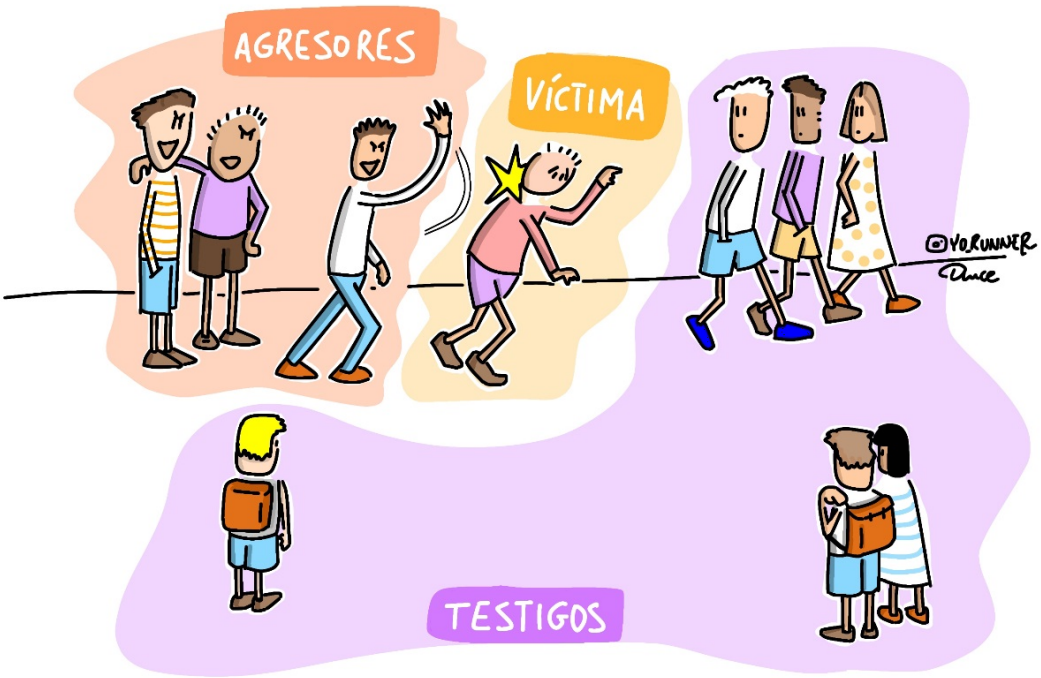



Imagen 7. Los agentes implicados en el acoso escolar son los agresores, las víctimas y los testigos. Elaboración propia. Licencia CC BY-ND

## 5.1. Intervención con el alumnado

### Intervención con el alumnado que es objeto de acoso escolar

En primer lugar, debemos detenernos a considerar que existen múltiples perfiles de alumnado víctima de acoso escolar. En el material complementario del curso, podemos ver y/o escuchar los testimonios de algunos de ellos.

Las acciones a desarrollar van a depender de la edad, situación, tipo/s de acoso/s ejercido sobre ellos, duración de la situación, experiencias previas, etapa y nivel educativo en que nos encontremos y otras muchas variables. Sin embargo, existen algunas **actuaciones generales,** necesarias y centrales, y unos objetivos a conseguir en el trabajo con ellas:

- Proporcionar protección y supervisión.
- Recabar información.
- Comunicar la situación: a la dirección del centro, al profesorado necesario, a los servicios de orientación y otras instancias que se considere necesario.
- Intervenir educativamente a través de la corresponsabilidad, el compromiso, el respeto, la aceptación, la participación y el crecimiento moral.

**Actuaciones a desarrollar:**

1. Atención inmediata y personalizada.
2. Valorar la necesidad de solicitar la intervención inmediata de servicios sanitarios y/o cuerpos y fuerzas de seguridad del estado.
3. Análisis de espacios y momentos de riesgo y adopción de medidas de supervisión y protección (entradas y salidas, recreos, transporte…)
4. Informar y coordinar la actuación con la familia.
5. Establecer una figura adulta de referencia y un lugar seguro donde acudir en caso de necesidad y establecer un plan de seguimiento.
6. Potenciar las habilidades de afrontamiento, la evaluación de situaciones de riesgo y la capacidad de solicitar ayuda.
7. Promover vivencias que favorezcan la autoestima y autoaceptación del alumnado.
8. Informar y requerir la colaboración del profesorado y del personal no docente (monitoras de comedor, supervisores de recreo, monitores de actividades extraescolares, etc.
9. Evaluar la existencia de componentes de ciberacoso y adoptar las medidas de protección adecuadas.
10. Intervención psicopedagógica para trabajar la tendencia a la autoculpabilización.
11. Construir un relato ficticio que promueva la verbalización de sus sentimientos, necesidades, miedos, atribuciones…
12. Promover, en colaboración con la familia, un proceso de empoderamiento, autovaloración positiva y descubrimiento de su potencial.

Son muchas y muy diversas las situaciones en las que vamos a iniciar una primera conversación con el alumnado que posiblemente esté siendo víctima de acoso: la solicitud de una conversación privada tras observar un escrito en la pizarra; la observación de una situación comprometida en el

Copyright 2026

patio; la constatación de que un alumno o alumna queda siempre excluido a la hora de conformar grupos para hacer actividades o realizar tareas... En todas ellas, debiera haber una condición previa. Todo el alumnado del centro debe percibir que el profesorado está pendiente de su bienestar y seguridad y dispuesto a escuchar a quien, en un momento dado, solicite ayuda. Esta labor de generar confianza, de conseguir que nos perciban como garantes de su bienestar, no se construye de un día para otro. Debe ser planificada, coordinada y permanente revisada en nuestro quehacer educativo.

Cuando un alumno o alumna acude a un profesor o profesora para informar de una posible situación de acoso, o es citado para recabar información, debemos trasladarle nuestra disposición a escuchar y atenderle, la garantía de que seremos cuidadosos con la información que nos proporcione, el compromiso del centro educativo con la seguridad y bienestar del alumnado y hacerlo con TODO tipo de alumnado, con independencia de su actitud o resultados académicos, nuestros prejuicios o el grado de verosimilitud que asignemos inicialmente a la situación.

**Pautas entrevista alumnado víctima de acoso:**
Se proponen algunas ideas y recomendaciones a tener en cuenta en la comunicación con el alumnado sobre el que hay sospecha de ser víctimas de una situación de acoso:

https://www.youtube.com/embed/a3X8ecvoj4o?si=BPTzbeJDMPP9LB3f

Canal INTEF. (6 de agosto de 2020). María Eugenia Blanco Lalinde y Miguel Ángel Modrego González. Vídeo 14 *Pautas de una entrevista* [Archivo de vídeo]. YouTube.

https://www.youtube.com/embed/a3X8ecvoj4o?si=h4yG1_XMFIoUjqsw

. *Licencia CC BY-SA*

Hacemos explícitamente la indicación de que, **en ningún caso,** al inicio de este proceso, se debe realizar una entrevista conjunta entre la víctima y los posibles agresores o agresoras, conformando una especie de careo que re-victimiza e intimida de manera grave al alumno o alumna que lo está sufriendo.

## Actuaciones con el alumnado que ejerce las conductas de acoso

Hemos identificado este epígrafe haciendo especial hincapié en las “conductas” que el alumnado ejerce. Por muy éticamente reprobables que nos parezcan las situaciones, por mucha empatía que nos promueva la víctima, no debiéramos de perder de vista que estamos ante niños o adolescentes en época de crecimiento y desarrollo y que nuestro cometido como educadores debe ser el de promover su correcto crecimiento personal, la construcción de una personalidad sana y un compromiso ético correcto, no el de clasificar o etiquetar a las personas. Como les digo yo a mi alumnado: Tienes el derecho a meter la pata. ¡Y la obligación de sacarla! Para ayudarnos en esta necesaria reflexión, podemos visionar, entre otros, el testimonio de Dalia, una alumna de 14 años:

**Entrevista a alumna acosadora:**

**https://www.youtube.com/embed/hjkEq2qySpU?si=I2WRKYJI88kVm6t5**

**#0 por Movistar Plus + (2 de enero de 2019). Radio Gaga: "*Yo hacía bullying a la gente que veía perfecta*""- *Adolescentes rotos. [Archivo de vídeo] YouTube.***

***https://www.youtube.com/embed/hjkEq2qySpU?si=NNubLAulv-q-qpf8***

*(Licencia YouTube estándar)*

Nuestro objetivo debe ser **detener el acoso** de manera inmediata y para ello, el alumnado que ejerce esta conducta debe tomar conciencia de que el centro es conocedor de la situación y de su grado de implicación en la misma. Citaremos al alumnado tras haber recabado información de la víctima y los y las posibles observadores/as.

Debemos tratar de generar una actitud de reconocimiento del daño causado, de arrepentimiento y un compromiso firme de cambio inmediato (para el que debemos ofrecer ayuda), mostrando por parte de los entrevistadores una actitud respetuosa y, al mismo tiempo, firme.

Siempre y a toda costa garantizaremos la confidencialidad respecto a los informadores/as o fuentes a través de las que hemos tenido conocimiento de la situación, especialmente hacia la víctima.

Evitaremos hacer juicios de valor sobre su persona y mostraremos nuestra disposición a ayudarle en su proceso de cambio, indicándole la necesidad de asumir la responsabilidad de sus propios actos.

Debemos valorar, en función de lo que necesitamos y queremos conseguir, quién y dónde se reúne con este alumnado. En un momento podemos necesitar visibilizar la autoridad, y en ese caso acudimos al despacho de la dirección del centro, en otras ocasiones necesitamos promover y afianzar un compromiso de cambio y tal vez sea mucho más adecuado acudir al despacho de orientación, a una sala de tutoría o al aula de convivencia.

Los **objetivos y actuaciones** a realizar y conseguir son los siguientes:

- Elaboración de unas normas de trato interpersonal en el grupo, visibilizarlas, generar un compromiso de aceptación y hacer un seguimiento de las mismas.
- Construir con el alumnado un proceso de reflexión y autoanálisis sobre las interacciones entre lo que pensamos, lo que sentimos y lo que hacemos/decimos, corrigiendo los posibles sesgos de atribución o valoración de la conducta del otro alumnado.
- Elaborar un listado de conductas propias a controlar y sus correspondientes alternativas de actuación.

Copyright 2026

- Potenciar el conocimiento y práctica de técnicas de control de la ansiedad, afrontamiento de la frustración, control de estrés, etc.
- Promover la capacidad de reconocer la necesidad de pedir ayuda y la forma adecuada de hacerlo.
- Analizar su rol desempeñado entre el alumnado y actuar en consecuencia.
- Valorar las posibilidades de promover el reconocimiento social desarrollando actuaciones prosociales con otro alumnado o con la comunidad.
- Realizar una actividad de grupo en la que se trabaje sobre los mensajes dirigidos hacia el alumnado agresor.
- Promover, en colaboración con la familia, el inicio de un proceso de cambio conductual positivo, acompañando y reforzando los logros obtenidos y proporcionando ayuda en caso necesario.

***Pautas de una entrevista. Alumnado acosador:***

***https://www.youtube.com/embed/bBnxHwTkz0k?si=5Fq2Qw9EE3OUgvCF***

***Canal INTEF. (6 de agosto de 2020). María Eugenia Blanco Lalinde y Miguel Ángel Modrego González. Vídeo 15 Pautas entrevista alumnado acosador [Archivo de vídeo]. YouTube.***

***https://www.youtube.com/embed/a3X8ecvoj4o?si=T_YgpNFfvesRRV4r***

. ***Licencia CC BY-SA***

## Actuaciones con el alumnado observador

En el apartado 3.2 de este curso, hicimos una exposición de los distintos agentes implicados en la situación de acoso y, en ella, de la distinta tipología de observadores y observadoras. En cualquier caso, en este punto debemos considerar que el acoso es una situación social que se mantiene por el silencio y la aquiescencia de quien mira para otro lado y se desentiende del sufrimiento de la víctima, del que con su mera presencia asiente y consiente, del quien jalea y anima al agresor.

Es responsabilidad de las familias y del centro educativo, el crear un proceso de educación cívica y moral que construya ciudadanos respetuosos con los derechos de los demás, comprometidos con la defensa de los derechos humanos y que, en el centro se posicionen firmemente contra las situaciones de acoso y ciberacoso.

Las entrevistas a realizar a los observadores/as de una situación de acoso, dentro del proceso de recogida de información e investigación de los hechos, deben realizarse de manera individual y, a ser posible, simultánea en lugares distintos y por personas diferentes, para evitar que intercambien información y creen estrategias que dificulten el esclarecimiento de los hechos. En caso de no ser posible la simultaneidad, nos aseguraremos de evitar la comunicación entre

ellos/as, entre una entrevista y otra.

Comentaremos, en primer lugar, la obligación moral que todos tenemos de informar de la violación de los derechos de una persona cuando tengamos conocimiento de ello y la diferencia entre la delación (ser un chivato) y la protección a una víctima. Les informaremos de que el acoso se mantiene por la Ley del Silencio de los observadores.

Un buen plan de acción tutorial que contribuya a crear cohesión de grupo, aceptación de las diferencias, respeto, compromiso de cuidado mutuo, la reflexión ética, el desarrollo de habilidades de comunicación y socioemocionales, es, sin duda, uno de los pilares de prevención al que ningún centro debe renunciar. La implantación de sistemas de ayuda entre iguales, las estrategias de aprendizaje colaborativo, el aprendizaje-servicio, deben ser considerados como recursos imprescindibles para una educación de calidad.

A través, principalmente, del plan de acción tutorial, debemos de promover un cambio de perspectiva en el alumnado observador para que, rompiendo la barrera de los individualismos, se perciba como parte de un grupo comprometido con la defensa del bienestar y seguridad de todos.

Recordemos que los estudios realizados muestran que son los propios compañeros a quienes las víctimas de acoso más relatan lo que les está ocurriendo, antes incluso que a sus padres o profesores. Construir en el alumnado la confianza para que trasladen al profesorado su conocimiento o sospecha de una posible situación de acoso o acompañen a la víctima a hacerlo, es una labor imprescindible en la prevención y posibilita la actuación en los primeros momentos de la situación.

***Pautas de una entrevista. Alumnado observador:***

***https://www.youtube.com/embed/Seq14xU_zUY?si=-nYDTz_hNYSgW8Yf***

***Canal INTEF. (6 de agosto de 2020). María Eugenia Blanco Lalinde y Miguel Ángel Modrego González. Vídeo 16 Pautas entrevista alumnado observador[Archivo de vídeo]. YouTube.***

***https://www.youtube.com/embed/Seq14xU_zUY?si=KRu55guHwSbx-w-S***

# 5.2. Intervención con las familias

## Intervención con la familia del alumnado objeto de acoso

Cuando una familia, o tutor/a legal, se pone en contacto con el/la profesor/a tutor/a, o la Dirección del centro, para comunicar la posible situación de acoso escolar hacia su hijo/a, debemos tener en consideración los siguientes condicionantes:

- Que posiblemente la situación lleve ocurriendo bastante tiempo. Ya sabemos que el alumnado suele ocultarlo, o disimular, por su sentimiento de vergüenza, temor, indefensión….
- Que como consecuencia de lo anterior y del sentimiento de fracaso en el cuidado y protección del hijo/a, hay una fuerte carga emotiva que puede estar agravada por el hecho de haberlo padecido en el pasado o personalmente o haberlo comunicado anteriormente.
- El profesorado debe ser muy cuidadoso en el manejo de la comunicación. Deben establecerse, desde el primer momento, unas condiciones adecuadas para crear en el alumnado y en sus familias o tutores/as legales, sentimientos de protección y confianza en el centro. La familia o tutores/as legales debe sentirse escuchada, apoyada y no cuestionada. Debe percibir un mensaje claro y contundente desde el centro en el sentido de no tolerancia hacia este tipo de conductas, así como de firme compromiso de velar por la seguridad y la integridad de todo el alumnado.
- Es muy posible que vengan en un mal momento tuyo (problemas con otro alumnado, problemas con el sistema informático de gestión, con conexiones a Internet, mal momento personal, guardias que cubrir y falta profesorado, etc.)
- Es posible que previamente hayan hablado con el tutor/a, otro profesor/a u otra familia y estén aún más molestos y/o enfadados.
- Hayan intentado, sin éxito, ponerse en contacto antes y no se les pudo atender, interpretándolo como un rechazo.
- Vienen de una muy mala experiencia previa y no confían en el profesorado ni en el sistema…
- De la pareja, una parte es favorable a la reunión, y la otra no y/o mantienen percepciones contradictorias.
- Acaban de enterarse de un incidente o recibir una información fuertemente molesta.
- Otras muchas circunstancias que no nos van a permitir estar en las mejores condiciones.
- En caso de verbalizaciones o ideación suicida y o autoagresiones, deberemos asegurarnos de que el, o la, menor recibe la asistencia médica y/o psicológica adecuada y adoptar medidas extraordinarias de supervisión y protección.
- Se debe mantener una comunicación fluida y programada con la familia durante todo el proceso de recogida de información, intervención y seguimiento posterior durante el curso escolar.

A continuación, se proponen algunas ideas y recomendaciones a tener en cuenta en la comunicación a las familias o tutores/as del alumno o alumna que comunica la existencia de una posible situación de acoso escolar:

- Una familia que nos comunica la existencia de un posible caso de acoso, no nos está “denunciando”. Nos está **pidiendo ayuda** y debemos reaccionar desde esta perspectiva.

- Comenzaremos nuestra conversación presentándonos y, a continuación, preguntando por el estado del alumno/a. Aunque parezca una obviedad, son muchas las familias que en nuestro trabajo diario nos han comentado que es la primera vez que se lo preguntan.
- Otra cuestión de carácter previo. Tener en cuenta la posibilidad de que la familia nos esté grabando. Tienen derecho legal a hacerlo en una conversación en la que participen, lo que puede resultar ilegal es la utilización que posteriormente se haga de dicha grabación.

Distinguiremos dos **escenarios** distintos de comunicación:

1. **Telefónica**

- En el caso de recibir una llamada, estar preparados para contener una intensa tormenta emocional. Hablaremos con tono calmado. Respetaremos los silencios y no nos incomodaremos ante expresiones de llanto o el uso de tonos y expresiones inadecuados. Si disponemos de tiempo limitado, lo indicaremos e invitaremos a continuar la conversación en otro momento claramente especificado.
- Si llamamos nosotros, preguntar siempre si puede hablar en ese momento. Si no puede, solicitar cuándo puede hacerse. Recabar información sobre si el menor está escuchando la conversación. En caso afirmativo, invitar a hablar en privado.
- Centrar el tema de conversación. Evitar los juicios de valor, no negar sistemáticamente la posibilidad del acoso. No es una situación que deseemos, pero, desafortunadamente se da en todos los centros. En este momento no tenemos datos para valorar adecuadamente la situación.
- Evitar frases del tipo: No se preocupe En su lugar, ayudar a expresar los sentimientos y validarlos con expresiones como: Comprendemos su preocupación, que nosotros compartimos Lamentamos su sufrimiento... Preferentemente hablar en primera persona del plural: nosotros…
- Hacer una recomendación expresa a que la familia no intente ponerse en contacto con las otras familias ni, por supuesto, con los menores. Incluso con la mejor de las intenciones y el mayor de los cuidados, no sabemos cómo va a recibir la comunicación la otra familia y es muy posible que la situación empeore notablemente.
- Terminar recordando los acuerdos, plazos… y agradeciendo la atención prestada.
- La familia del menor debe terminar la entrevista con la seguridad de que su petición de ayuda ha sido recibida y que el centro va a poner inmediatamente en acción mecanismos de supervisión y protección que serán revisados y les serán informados debidamente. El profesorado pedimos a las familias que nos den tiempo y es eso, justamente, lo único que no están dispuestos a darnos. Quisieran, sencillamente, haberse enterado antes, haber sabido evitar el sufrimiento de su hijo/a y, en definitiva, que la situación nunca hubiera ocurrido.
- Por último, quedar a disposición de la familia o tutores/as legales para aclarar o informar sobre cualquier aspecto que se considere necesario.

Copyright 2026

2. **Presencial**

- Previamente deberemos cuestionarnos sobre quién es la persona más adecuada, en ese momento, para tener esa reunión y si es conveniente que esté acompañada.
- Previo a la reunión, buscar un lugar privado, libre de posibles interrupciones y donde se pueda estar cómodamente sentados. Prever la disposición de pañuelos de papel y botellas de agua.
- No comenzar la conversación de este tema hasta que estemos en el lugar adecuado,
- Saludar con cordialidad. Ofrecer asiento, un vaso de agua, un café, si hay posibilidad de ello.
- Comenzar la reunión con puntualidad. Si no fuera posible, informar de ello a las personas convocadas y pedir disculpas por la demora. Nunca dejar esperando a las familias o tutores/as legales, sin prestarles la debida atención.
- Presentar a los asistentes a la reunión.
- Informar de la confidencialidad de los datos relativos a otros alumnos/as, así como de la privacidad de la reunión.
- En su caso, informar que se está aplicando el protocolo de actuación en casos de acoso escolar, así como de la existencia y forma de acceso de servicios de asesoramiento externo que proceda.
- Informar de las medidas de protección inmediata que el centro va a tomar o ya ha establecido. Preguntar a las familias si tienen alguna duda o sugerencia de modificación que hacer al respecto. Tenemos que conseguir que la familia salga de la reunión con la percepción de que se han puesto o se van a poner en marcha las medidas que entre todos se han considerado suficientes y adecuadas.
- Agradecer la colaboración de las familias y quedar a su disposición para aclarar o informar sobre cualquier aspecto que se considere necesario.

*Evitar*

- Que el espacio cree una distancia que haga sentir que nos ponemos a la defensiva ante su visita.
- Que nuestra actitud haga sentir que negamos la posibilidad o que nos defendemos.
- Que nos los queremos “quitar de encima”.
- Que piensen que no se ha hecho nada. Que piensen que no se va a hacer nada.
- Frases tipo: Es que su hijo/a es muy sensible. Es que su hijo/a se lo toma todo a la tremenda. Su hija/o es muy torpe. Es que siempre está metido en líos. Son cosas de niños, que siempre han pasado. Lo que pasa fuera del centro no es responsabilidad nuestra…

**Entrevista a una familia de una víctima de acoso I:**

**https://www.youtube.com/embed/YpaeaFdnrPA?si=b3ZmGz36n1WA2Ac1**

**Canal INTEF. (6 de agosto de 2020). María Eugenia Blanco Lalinde y Miguel Ángel Modrego González. Vídeo 17 *Entrevista familia víctima 1* [Archivo de vídeo]. YouTube.**

**https://www.youtube.com/embed/YpaeaFdnrPA?si=sivDA4B3FMNdB9rL**

**Entrevista a una familia de una víctima de acoso II:**

**https://www.youtube.com/embed/roJClTVxV_k?si=OnaifGG6Bl8Scn9G**

***Canal INTEF. (6 de agosto de 2020). María Eugenia Blanco Lalinde y Miguel Ángel Modrego González. Vídeo 18 Entrevista familia víctima 2 [Archivo de vídeo]. YouTube.***

***https://www.youtube.com/embed/roJClTVxV_k?si=KdgCLONXme3DXU9h***

. *Licencia CC BY-SA*

*Para finalizar*

- Documentar todas las reuniones, indicando lugar y fecha de realización, asistentes, objetivos de la reunión, conclusiones, propuestas, acuerdos, etc.
- Recordar los plazos y actuaciones próximas a desarrollar.

## Intervención con las familias del alumnado que ejerce acoso

Posiblemente esta sea una de las situaciones más delicadas a las que nos vayamos a tener que enfrentar en el proceso. Debemos recordar la necesidad de ser prudentes en el uso del lenguaje y tratar de crear y preservar la voluntad de colaboración de las familias. Si se sienten atacadas, se pondrán a la defensiva.

Una segunda consideración. El acoso escolar es una conducta gravemente contraria a la convivencia y como tal solo puede atribuirse a un alumno o alumna tras haber desarrollado el procedimiento que en cada comunidad o ciudad autónoma haya establecido. Mientras tanto, hablaremos de problemas de convivencia, de sufrimiento de un alumno y su familia, etc.

Además de las cuestiones anteriormente expuestas, deberán tenerse en cuenta las siguientes **pautas**:

**Preparación de la reunión.**

- Planificar cuidadosamente la reunión y concretar de forma clara los objetivos de la misma. Reducir el número de interlocutores. No duplicar reuniones.
- Trabajar con cada familia o tutores/as legales por separado, evitando coincidencias de las mismas en los pasillos o salas de espera.

- Valorar la conveniencia y/o necesidad de la asistencia del alumno/a a la totalidad, o parte, de la reunión.

**Recepción de las familias y/o tutores/as legales.**

- Comenzar la reunión con puntualidad. Si no fuera posible, informar de ello y pedir disculpas por la demora. Nunca dejaremos esperando a las familias o tutores/as legales sin prestarles la debida atención.
- Saludar con cordialidad. Ofrecer asiento, un vaso de agua, un café, si hay posibilidad de ello.
- Informar de la reserva de datos relativos a otros alumnos/as así como de la privacidad de la reunión.
- Revisar la información sobre la situación legal de la familia (divorcio, guarda y custodia, etc.) para actuar de acuerdo a ella.

**Desarrollo de la reunión.**

- Trasladar nuestra preocupación por el bienestar de su hijo/a preguntando expresamente al comienzo de la reunión ¿Cómo se encuentra (nombre alumno/a) ahora? ¿Cómo está viviendo su hijo/a esta situación?
- Escuchar con empatía y respeto a la familia o tutores/as legales.
- Mostrar que se está tomando el asunto muy en serio, que se están aplicando los protocolos de actuación correspondientes, siguiendo las indicaciones del Departamento o Consejería y observando la normativa existente.
- Subrayar que el objetivo no es sólo que desaparezca la situación conflictiva, sino que además los alumnos/as aprendan de la experiencia promoviendo cambios positivos de actitud, desarrollando valores morales, habilidades sociales, etc.
- En función de las condiciones personales del alumno/a, edad y características y gravedad de los hechos que se investigan, el mensaje a transmitir puede variar significativamente, proponiéndose, las siguientes perspectivas:
    - Trasladar a las familias o tutores/as legales que el centro es consciente de que se trata de alumnos/as en periodo de aprendizaje y formación, que lo que se valora es la incorrección de su conducta, sin que ello suponga menoscabo de su dignidad personal y el respeto que merece. El objetivo es establecer unas condiciones que respeten los derechos de todo el alumnado, eliminar el sufrimiento y restablecer un clima de convivencia positiva.
    - Ante situaciones de especial gravedad, trasladar a las familias o tutores/as legales la necesidad de un cambio inmediato en la conducta de su hijo o hija, recordando, en su caso, las responsabilidades que se pudieran derivar, tanto para el alumno/a, como para sus familias o tutores/as legales e informándoles de

que, si procede, se aplicará lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Interior y normativa en cuanto al procedimiento correctivo común y la adopción de medidas correspondientes.

- Informar a las familias o tutores/as legales de la no conveniencia de comunicarse directamente con las familias o tutores/as legales de otros implicados, especialmente de la presunta víctima, ante la imposibilidad de prever su reacción.
- Dar instrucciones expresas a las familias o tutores legales para que no se comuniquen, de ninguna manera, con el resto del alumnado implicado.

***Entrevista a una familia de un acosador/a:***

***https://www.youtube.com/embed/Kin0gYlQsKI?si=oaIphMz0IfYcYPe5***

***Canal INTEF. (6 de agosto de 2020). María Eugenia Blanco Lalinde y Miguel Ángel Modrego González. Vídeo 20 Entrevista familia acosadores [Archivo de vídeo]. YouTube.***

***https://www.youtube.com/embed/Kin0gYlQsKI?si=1Da6SWAAFzgacCsf***

. *Licencia CC BY-SA*

*Para finalizar*

- Documentar todas las reuniones, indicando lugar y fecha de realización, asistentes, objetivos de la reunión, conclusiones, propuestas, acuerdos, etc.
- Establecer un procedimiento de seguimiento y supervisión, agradeciendo a la familia o tutores/as legales su colaboración.
- Recordar los plazos y actuaciones próximas a desarrollar.
- Terminar la entrevista preguntando a la familia o tutores/as legales si tienen alguna sugerencia que hacer, si han comprendido el procedimiento que se va a desarrollar, etc.
- Quedar a disposición de la familia o tutores/as legales para aclarar o informar sobre cualquier aspecto que consideren necesario.

## 5.3. Intervención con el resto del profesorado

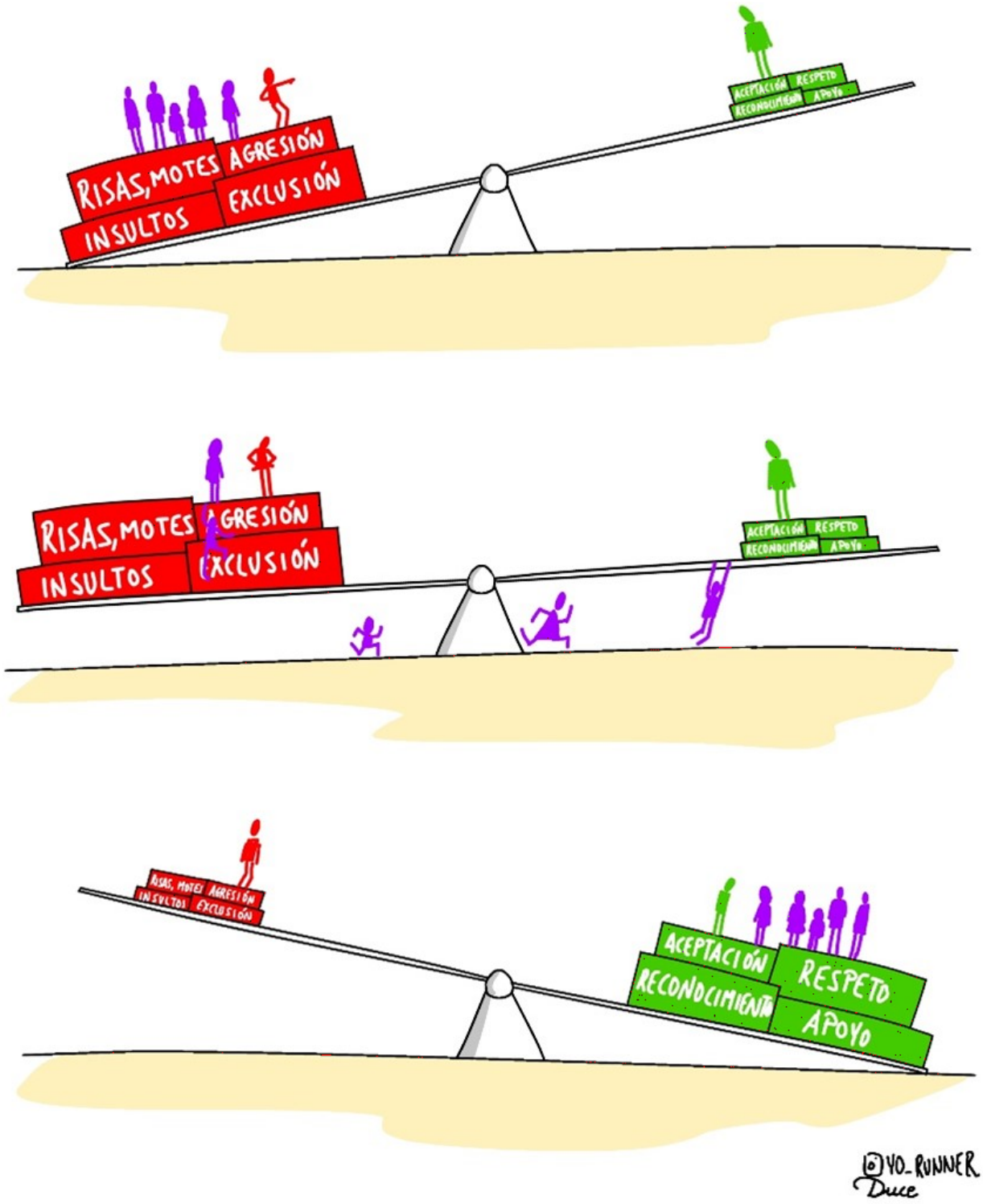



Imagen 8. Intervención del profesorado. Elaboración propia. Licencia CC BY-ND

Una primera consideración en este apartado es la de recomendar encarecidamente que el profesorado no intervenga por su cuenta, sino de forma meditada y coordinada con el tutor o personas encargadas de gestionar la situación. Una intervención desafortunada puede dar lugar a que se incrementen los riesgos para la víctima o se le produzca una situación comprometida que aumente su vulnerabilidad.

La fase y momento en que nos encontremos dentro de un proceso de detección de posible caso de acoso, la tipología del mismo, las características y circunstancias del alumnado implicado, la información de la que dispongamos, los antecedentes de la situación y la evaluación de riesgo percibido son aspectos que van a determinar la actuación del centro docente y, dentro de ella, el tratamiento de la información que hagamos con el resto del profesorado.

La prioridad ha de ser preservar la seguridad del alumnado posible víctima de acoso, conjugando ésta con la necesaria confidencialidad en el tratamiento de los datos de carácter personal, el mantenimiento de las condiciones de garantía procedimental y, por supuesto la distinta responsabilidad del alumnado en función de su edad.

Desde el momento en que el centro sospeche, o sea informado, de la posible existencia de una situación de acoso, la dirección del mismo debe ser inmediatamente informada, trasladando esa información al profesor/a tutor/a y a los servicios de orientación para colaborar en la implantación de los procesos de supervisión y protección, así como para incrementar la observación sobre las interacciones entre el alumnado implicado. El profesorado de Educación Física, Música, Educación Plástica y Visual y Tecnología, entre otros, por las especiales características de la metodología utilizada y el tipo de actividades y agrupamientos que suelen utilizar, van a ser especialmente valiosos a la hora de recabar y contrastar información sobre las interacciones entre el alumnado.

Al profesorado que imparte clase al alumnado implicado, le solicitaremos colaboración en la implantación de este tipo de medidas, sin aportar inicialmente más información que la estrictamente necesaria para saber sobre qué personas y situaciones deben estar especialmente vigilantes.

Evidentemente, aquel profesorado que forme parte del proceso de recogida y análisis de información deberá ser garante de la reserva de confidencialidad de los datos.

El centro educativo debe tener muy claro qué personas y en qué momento y qué contenidos pueden o deben trasladar a las familias implicadas.

El objetivo de la intervención deberá ser reequilibrar las relaciones entre el alumnado, promoviendo que quienes observan, pasen a adoptar posturas de inclusión y protección y que quienes realizan conductas de acoso, abandonen dichas conductas y queden incorporados al grupo

Copyright 2026

de alumnado que mantienen conductas de respeto mutuo.

## 5.4. Intervención con el personal no docente

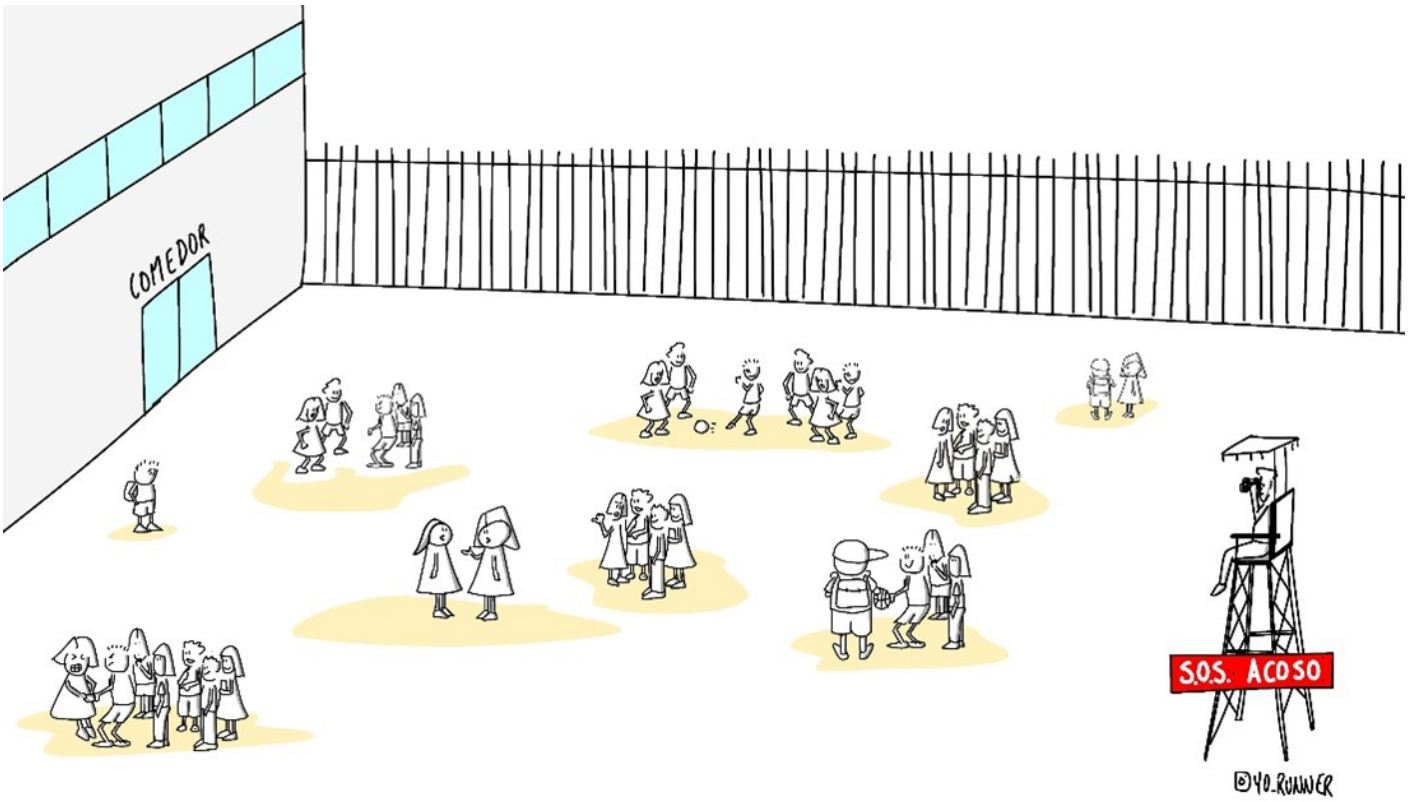



Imagen 9. Intervención del personal no docente. Elaboración propia. Licencia CC BY-ND

Las y los conserjes del centro, las y los monitores del comedor escolar y las personas responsables de las actividades extraescolares y, en su caso las acompañantes en el transporte escolar, además de ser muy valiosas para la recogida de información, van a ser imprescindibles en la implantación de medidas de supervisión y vigilancia ante un posible caso de acoso.

El centro educativo debe hacer que se sientan reconocidas y valoradas como parte de la comunidad educativa y mantener buenos canales de comunicación y coordinación con ellas ya que son testigos de muchas horas de convivencia entre el alumnado y de momentos en los que sintiéndose menos vigilados, pueden hacerse visibles conductas que en situaciones más estructuradas es más difícil de percibir

## 5.5. Coordinación con agentes externos

### Inspección de Educación

Con independencia de lo que establezca el protocolo de actuación existente en cada Comunidad o Ciudad Autónoma, consideramos conveniente y necesario que Inspección de Educación esté puntualmente informada desde el comienzo del proceso de actuación ante la sospecha o comunicación de un posible caso de acoso. En su función asesora aportará al centro educativo su experiencia, el conocimiento de recursos y procedimientos de los que es posible que el equipo directivo carezca en menor medida o no esté en condiciones de prestar la debida atención en las circunstancias que concurran en ese momento.

Algunos directores y directoras son reticentes a la hora de trasladar esta información a inspección de educación y lo hacen cuando la situación ha tomado una deriva complicada, se ha llegado a presentar una denuncia ante las cuerpos y fuerzas de seguridad del estado o la fiscalía de menores. En esas circunstancias, muchas veces hay actuaciones ya realizadas de manera mejorable, no realizadas o no documentadas, cuyas consecuencias procedimentales, emocionales y relacionales son ya complicadas de revertir. Así pues, mejor informar y solicitar asesoramiento desde el primer momento. Nunca sabemos cómo y dónde va a terminar una situación y es necesario tener bien asesorada y documentada la actuación del centro.

## Servicios de Orientación Educativa

Tanto los departamentos de orientación en los centros de Educación Secundaria, como los equipos de orientación y, en su caso, los equipos específicos de convivencia, son elementos fundamentales en la prevención, intervención y seguimiento de las posibles situaciones de acoso. Al igual que hemos considerado con inspección de educación, en el caso de que se trate de servicios externos debemos trasladar la información de manera inmediata e incrementar y/o establecer los procesos de coordinación adecuados.

**EQUIPO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA EN CONVIVENCIA ESCOLAR (EOECE)**

976 345 388

equipoconvivencia@aragon.es

## Servicios Sociales y/o Fiscalía de Menores

De acuerdo con los protocolos de actuación establecidos en cada comunidad o ciudad autónoma, el centro educativo deberá notificar a los servicios sociales y/o, en su caso, a fiscalía de menores las situaciones de especial vulnerabilidad, de riesgo y, llegado el caso, de la existencia de un ilícito penal o un delito. Dado que se trata de información que sale del centro educativo, recomendamos encarecidamente contar previamente con el asesoramiento de Inspección de Educación.

## Servicios Sanitarios

Como en los apartados anteriores, en este aspecto deberemos respetar lo establecido en los protocolos de actuación de cada Comunidad o Ciudad Autónoma en cuanto a los mecanismos de solicitud de asistencia sanitaria a prestar al alumnado durante el periodo de escolarización. Evidentemente, en caso de urgencia, esta deberá ser solicitada de manera inmediata, informando posteriormente a los padres o tutores legales del alumnado, cuando el alumnos o alumna sea menor de edad.

En el caso en que un alumno o alumna esté recibiendo asistencia psicológica o psiquiátrica, hay cuestiones relativas a la ley de protección de datos que debemos de considerar y respetar, al margen de la necesidad de coordinar las actuaciones en el ámbito psicoeducativo y de tener conocimiento de las situaciones de especial vulnerabilidad que requieran la implantación de medidas especiales de protección y vigilancia.

Con toda la consideración y respeto hacia los profesionales sanitarios, debemos advertir de que, en algunas ocasiones, los servicios de pediatría o psicología privados externos, pueden llegar a emitir juicios o incluso elaborar documentos en los que consideren la existencia de una situación de acoso escolar. Desde nuestro punto de vista, la situación de acoso escolar únicamente puede ser establecida por el sistema educativo, que es quien tiene acceso a la información y características de la situación y, en su caso, por los tribunales de justicia. Los profesionales sanitarios podrán y deberán informar a las familias de la existencia de situaciones de estrés, ansiedad, lesiones… que sean compatibles con una posible situación de acoso escolar.

## Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado

Como criterio de carácter general, lo adecuado es que las situaciones de acoso escolar se resuelvan en el ámbito del sistema educativo. No obstante, puede haber conductas ilícitas o delictivas que hagan necesaria la comunicación a los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, en primer lugar, por parte de la víctima, o de sus padres/ tutores legales, en caso de ser esta menor de edad, o en su defecto incluso por parte del propio centro educativo, en función de la gravedad y circunstancias que concurran en el caso.

Deberemos tener en cuenta que en caso de que sea la policía o guarda civil quien requiera información a la dirección del centro docente, ésta deberá informar de esta petición a los Servicios Provinciales de educación o entidad análoga.

Si en el apartado que dedicamos a la actuación del centro, hicimos hincapié en la necesidad de documentar las actuaciones, en esta situación tenemos la oportunidad de comprobar la conveniencia y necesidad de haberlo hecho de manera correcta y completa. Desgraciadamente, no sabemos cuál va a ser el recorrido final de este tipo de denuncias y debemos asegurar que quede debidamente acreditada la diligencia y correcta intervención del centro no solo para proteger a la

víctima sino para evitar incurrir en responsabilidades de carácter civil, administrativo e incluso penal.

En el caso en que la familia o tutores legales del alumnado nos comuniquen su deseo de interponer una denuncia, la postura del centro debiera ser la de reconocer su derecho a hacerlo, si así lo consideran, y al mismo tiempo aconsejarles que, en la mayoría de los casos, es preferible agotar la vía educativa, que ofrecerá menos resistencias de colaboración por parte de las otras familias y, en el caso de menores de catorce años, será donde finalmente derive nuevamente la situación, en aplicación de la ley del menor. En cualquier caso, deberemos de tener en cuenta que si la familia del menor interpone cualquier tipo de denuncia o reclamación, esto no supone la paralización de los procedimientos y actuaciones que esté desarrollando el Centro y en ningún caso le exime de su obligación de actuar para proteger al alumno y de tomar las medidas educativas (e incluso educativas-sancionadoras) que correspondan.

## Asociaciones de Víctimas de Acoso

Por último, debemos dedicar nuestra atención a la posible intervención de alguna asociación de las creadas externamente al sistema educativo y que prestan asesoramiento y apoyo a las familias y/o las víctimas de acoso desde sus propias finalidades, perspectiva y forma de actuación. En la medida en que las familias perciban un claro compromiso del centro educativo por velar por la seguridad y protección de su alumnado, la disposición de recursos competentes de actuación y se consiga generar confianza en la actuación del sistema educativo, la participación de estas asociaciones se considerará por parte de las familias como un soporte o complemento y no como una alternativa o amenaza a la actuación del centro educativo.

Mas allá de estas valoraciones, las asociaciones pueden prestar un servicio complementario para el soporte psicológico de las víctimas, cubriendo una necesidad que, en ocasiones, el sistema educativo no es capaz de atender adecuadamente por falta de recursos o de formación específica para determinado tipo de acoso o agresión.

---

Revision #1
Created 2025-02-24 11:56:19 CET by Equipo CA
Updated 2025-02-24 12:07:59 CET by Equipo CA

Copyright 2026