

Protocolo contra el acoso escolar

Dossier documental para la mejora del proceso y procedimientos para su implementación y desarrollo por los centros educativos

Viceconsejería de Organización Educativa
Subdirección General de Inspección Educativa
Unidad de convivencia y contra el acoso escolar
Octubre, 2020

Índice

Introducción	4
Documento nº 1: Consideraciones y reflexiones generales sobre el procedimiento a desarrollar en los protocolos contra el acoso escolar	6
<i>(Adaptado de LUENGO LATORRE, J.A. (2019). El acoso escolar y la convivencia en los centros educativos: Guía para el profesorado. Madrid. Consejo escolar de la Comunidad de Madrid).</i>	6
Algunas ideas esenciales sobre el proceso en su conjunto	6
Referencias sobre el procedimiento	8
Ideas esenciales sobre la resolución del protocolo.....	10
Árbol de decisiones y actuaciones del protocolo contra el acoso escolar	12
Documento nº 2: Funciones del profesorado designado en el proceso de investigación	14
Documento nº 3: Documento complementario de apoyo a la cumplimentación del Anexo II	15
Documento nº 4: Orientaciones para la realización de entrevistas con los diferentes participantes en situaciones de acoso escolar.....	23
Ideas generales para las entrevistas.....	23
Ideas para la entrevista con el alumnado presunta víctima de acoso escolar.....	24
Ideas para la entrevista con el alumnado con el alumnado espectador u observador	24
Ideas para la entrevista con el alumnado con el alumnado presuntamente agresor.....	25
Observación final.....	26

Introducción

El presente dossier nace con el objetivo de facilitar ideas y estrategias para la mejora en la implementación y desarrollo de los protocolos contra el acoso escolar en los centros educativos. Desde la publicación de la [Guía de actuación contra el acoso escolar](#) en la Comunidad de Madrid, cuyo protocolo quedó definido como de obligado cumplimiento para todos los centros educativos sostenidos con fondos públicos a partir de noviembre de 2016, los centros han tenido que abordar las posibles situaciones de acoso entre iguales siguiendo una hoja de ruta que describe de manera precisa los pasos a seguir para su investigación y toma de decisiones concernientes.

Trascurridos ya tres cursos escolares, parece oportuno introducir una serie de consideraciones y sugerencias que, a la luz de la práctica desarrollada, nos permiten trazar líneas de mejora procedimentales y, que de modo orientativo, pueden apoyar en el proceso que siguen los centros para investigar, resolver e implementar medidas e intervención de los casos.

El dossier contiene cuatro documentos de diferente naturaleza que intentan prestar soporte en esta labor:

- El primer documento (Doc. nº 1) introduce un marco conceptual esencial desde el que partir y afianzar los pilares básicos en los que asentar el citado proceso.
- El documento nº 2 sugiere y toma en consideración una síntesis de las de las actuaciones que el profesorado designado para llevar a efecto la fase de investigación y obtención de información deberá poner en marcha a los efectos de conseguir la máxima fiabilidad y veracidad de la misma.
- El documento nº 3, el esencial en este dossier, configura una propuesta de trabajo para la actuación del profesorado designado en los procesos de indagación-investigación y obtención de información. El documento se plantea como un instrumento flexible y fácilmente adaptado a cualquier realidad que permite llevar efecto un proceso objetivo, detallado, ordenado y cuidadoso, con la intención de facilitar la cumplimentación del Anexo II.

- Como último apartado, encontramos el documento nº 4, en el que se definen unas orientaciones generales para la realización de entrevistas con los diferentes participantes en implicados en situaciones de acoso escolar. Extraer información desde la confidencialidad, el respeto y evitando juicios de valor deben ser los principios fundamentales en los que basar nuestra práctica.

Documento nº 1: Consideraciones y reflexiones generales sobre el procedimiento¹ a desarrollar en los protocolos contra el acoso escolar

(Adaptado de LUENGO LATORRE, J.A. (2019). *El acoso escolar y la convivencia en los centros educativos: Guía para el profesorado*. Madrid. Consejo escolar de la Comunidad de Madrid).

Algunas ideas esenciales sobre el proceso en su conjunto

Como ya se ha comentado en la introducción, la experiencia acumulada en estos últimos tres cursos escolares en el tratamiento del acoso escolar mediante la implementación del protocolo definido por la administración educativa, aconseja afianzar algunas ideas y matizar determinados procedimientos utilizados en los procesos que estamos tratando. Siempre, con el objetivo de ajustar en la mejor medida todo el elenco de respuesta que un centro educativo puede poner en marcha ante posibles situaciones de maltrato entre iguales. Así, a modo de ideas troncales, se detallan a continuación algunas referencias conceptuales que deben ser afianzadas, así como un conjunto de consideraciones y sugerencias que han ido acumulándose en el contexto de la revisión de la experiencia y práctica citadas.

- Los protocolos contra el acoso escolar representan un procedimiento de (1) investigación, (2) resolución y (3) diseño y desarrollo de medidas educativas y planes de acción. No son procedimientos disciplinarios, sino más bien procedimientos que permiten realizar diligencias informativas previas para conocer del asunto y, si se dan las circunstancias, habilitar la apertura del procedimiento disciplinario que se estime según lo establecido en el [Decreto 32/2019, de 9 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid](#).
- Los protocolos contra el acoso escolar pretenden esclarecer una situación y responder adecuadamente a ella. Entre las respuestas y consecuencias, además de lo especificado en el punto anterior, son de especial relevancia las actuaciones que el centro desarrolla con el

¹ Las reflexiones y observaciones que se detallan se orientan básicamente en relación al [Protocolo contra el acoso implantado por la Comunidad de Madrid](#) para todos los centros sostenidos con fondos públicos. (Comunidad de Madrid, s. f.-e).



alumnado implicado, el grupo o grupos en los que se han desarrollado las conductas objeto de información, valoración y toma de decisiones, y, en su caso, el plan a desarrollar para mejorar los mecanismos de detección, prevención e intervención en el centro educativo en su conjunto.

- Cualquier miembro de la comunidad educativa puede solicitar su apertura. Ordinariamente, ésta se solicita al equipo directivo del centro mediante la presentación de un documento normalizado en el que la persona que realiza la notificación expone y comunica los hechos conocidos, indicios o evidencias. Esta comunicación debe consignar de la manera más explícita posible todo lo que se conoce de la situación que se pone de manifiesto.
- En general, puede decirse que la mayor parte de las solicitudes de apertura de los protocolos contra el acoso escolar son presentadas por los padres de algún alumno o alumna, que, conocedores de lo que puede estar viviendo su hijo, deciden exponer formalmente la situación. Es importante considerar que los padres pueden acudir al centro sin documento alguno por escrito, mantener una conversación o reunión con el tutor del alumno o con algún miembro del equipo directivo al respecto del tema que les genera preocupación y, posteriormente, cumplimentar el documento normalizado. También resultaría válido cualquier escrito presentado y registrado en el centro, aunque no se utilizase el impreso normalizado.
- Es especialmente relevante orientar a los padres de los alumnos afectados (o, en su caso, a quien complete el anexo de notificación de hechos) que se detallen con la mayor exactitud todos y cada uno de los hechos, y sus protagonistas, que son considerados como presuntos comportamientos de acoso escolar. Cuanto más detallada es la información facilitada, con criterios de temporalidad, de espacios físicos o virtuales y de posibles implicados, más precisa será sin duda la acción del profesorado designado para el esclarecimiento de los hechos.
- Los protocolos pueden, asimismo, abrirse como consecuencia, lógicamente, de denuncias de compañeros de la presunta víctima de acoso (Anexo I.b). Estas comunicaciones pueden realizarse por parte de los alumnos en entrevistas con el orientador del centro, con el tutor, otro profesor o miembro del equipo directivo. O de forma anónima, utilizando los procedimientos que los centros arbitran para ello, como los buzones. Se dan situaciones en las que la comunicación es realizada por los padres o familiares de la presunta víctima después de que algún compañero de ésta expone y cuenta a sus padres lo que está



ocurriendo en el centro o en el contexto de las relaciones interpersonales que se desarrollan en las redes sociales.

- El proceso de desarrollo del protocolo puede iniciarse también como consecuencia de los procesos de detección puestos en marcha por los tutores o el profesorado. Y, por tanto, el protocolo se abriría no a instancia de una parte (los padres del alumno, normalmente), sino de oficio por parte del centro educativo. En cualquier caso, los protocolos se abren siempre por parte del director o directora del centro.
- La solicitud de apertura del protocolo por parte de los padres contra el acoso no debería conllevar siempre y en todo caso la apertura automática del mismo sin más reflexión. Dependerá de la información facilitada por la familia y de la predisposición de esta a encontrar, en su caso, fórmulas alternativas para la gestión de sus preocupaciones, de los indicios o evidencias que puedan conocerse y aportarse y de la toma en consideración de la situación por parte del centro, siendo siempre de especial importancia la valoración del tutor o tutora de los alumnos implicados. Los conflictos entre alumnos no son infrecuentes, sin que se den las características que hacen de esas situaciones comportamientos identificables como de acoso escolar.

Referencias sobre el procedimiento

Una vez tomada la decisión de apertura del protocolo por parte del centro educativo, el equipo directivo debe designar a las personas que han de desarrollar la tarea de indagación e investigación sobre los hechos señalados por padres del alumno, por el propio alumno afectado, por otros compañeros o por el propio centro.

Esta tarea debe realizarse a la mayor brevedad y con el mayor sigilo. La rapidez en la indagación sobre los hechos detallados debe, en todo caso, estar equilibrada con la acción prudente, la seguridad en los pasos dados y la obligación de llegar hasta donde haga falta para conocer y comprender la situación o situaciones que puedan haber acontecido y que son objeto de investigación y, posteriormente, de análisis y valoración.

- Entre las personas designadas no deberá incluirse al tutor o tutora del grupo afectado. Parece razonable buscar cierto grado de



imparcialidad en el análisis de hechos e investigación que vaya a desarrollarse.

- Las personas designadas dirigirán la indagación pudiendo solicitar a miembros del claustro y otro personal del centro educativo (por ejemplo, personal de servicios o de atención en el comedor escolar) la elaboración de informes al respecto de la situación objeto de valoración.
- Todas las actuaciones se llevarán a cabo con la debida confidencialidad y sigilo. Es fundamental que la información no se haga pública ni se difunda aleatoriamente.
- En el desarrollo del proceso de indagación, las personas designadas llevarán a efecto cuantas entrevistas entiendan necesarias para esclarecer los hechos. Por supuesto, del alumnado directamente implicado, posibles víctimas y acosadores, y de compañeros de aula, normalmente observadores de las situaciones que se pretende aclarar.
- Tras la entrevista con la presunta víctima, parece razonable acometer las entrevistas con posibles observadores con anterioridad a las que vayan a realizarse con los alumnos que puedan haber sido señalados como posibles agresores. Esta secuencia en los relatos puede aportar informaciones relevantes para la configuración y gestión de las entrevistas citadas en último lugar.
- Ha de reflexionarse siempre sobre la pertinencia de la presencia de los padres de estos alumnos durante las entrevistas planificadas para la toma de declaración como contempla la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 53: "actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses". Durante las mismas, los padres de los alumnos no deben participar ni aportar su opinión a las preguntas y conversación que se establece.
- Los profesores designados consignan en unos documentos normalizados los hechos que han podido probarse y los que no, documentando de la mejor manera sus observaciones: actas de las entrevistas, informes del profesorado y cuantos documentos se estimen pertinentes como apoyo a las consideraciones que se detallan.

Es especialmente importante resaltar que el protocolo contra el acoso escolar se inicia para aclarar hechos pasados, y que han sido objeto de notificación por algún miembro de la comunidad educativa, tal como se ha especificado anteriormente. Todo ello, sin perjuicio de, una vez desplegadas las

actuaciones iniciales, habilitar un marco par la observación del día a día del grupo y del alumnado implicado más directamente.

La apertura del protocolo fija también, como no puede ser de otra manera, la necesidad de arbitrar medidas para la protección del o los alumnos implicados como presuntas víctimas, de manera que pueda garantizarse que, en el caso de que efectivamente, algún alumno pudiera estar siendo objeto de acoso, esta situación cese inmediatamente. Con la debida discreción, el protocolo debe garantizar la observación de la situación que está siendo objeto de valoración, propiciando el clima de seguridad más adecuado y las condiciones que faciliten, asimismo, el cuidado y protección de la presunta víctima.

El resultado de la investigación efectuada por los profesores designados para llevarla a efecto es expuesto en una reunión específica con la participación, como mínimo del equipo directivo, miembros del equipo o departamento de orientación, tutor del grupo, además de los citados profesores.

Ideas esenciales sobre la resolución del protocolo

El resultado de la investigación debe quedar registrado y documentado en una **resolución firmada y motivada** por todos los integrantes de la reunión citada (Anexo III). Se realizará con la mayor diligencia y rapidez, no pudiéndose extenderse en el tiempo la resolución del mismo. Los posibles resultados son esencialmente tres:

- La situación analizada no representa un caso de acoso escolar.
- La situación analizada se considera un caso de acoso escolar.
- La situación analizada no evidencia datos suficientes y precisa de más tiempo y evidencias para poder concluirse (el protocolo sigue abierto, continuando las actuaciones de investigación de los profesores designados inicialmente). Se planifica nueva observación, registro de datos y seguimiento, estableciéndose medidas organizativas y de vigilancia provisionales en caso de considerarse oportuno. Se informará a la familia de la posible víctima de estas medidas. Una vez transcurrido el tiempo acordado para las observaciones y registro, se repetirá esta reunión y se tomará una decisión de si existe o no acoso escolar.

A partir de esta resolución, han de ponerse en marcha respuestas educativas en el marco de lo establecido normativamente. Aproximadamente, uno de

cada cuatro casos de presunta situación de acoso entre iguales analizada a través de los protocolos llega definitivamente a ser tasada de acoso escolar. En la mayor parte de las situaciones analizadas, la violencia existe, y puede comprobarse y documentarse (ya sea física o emocional), si bien se desarrolla en contextos de reciprocidad. Hablamos así de conflictos entre iguales. Sin desequilibrio de poder, en la mayor parte de los casos. O, incluso, sin reiteración. Algunos muy complejos y explícitos. Otros, larvados, ocultos, pero, asimismo, enrevesados. Otros, por el contrario, aparentemente más sencillos, propios del día a día, de la dificultad con la que se asientan y aprenden, en ocasiones, las relaciones interpersonales, e, incluso, la amistad.

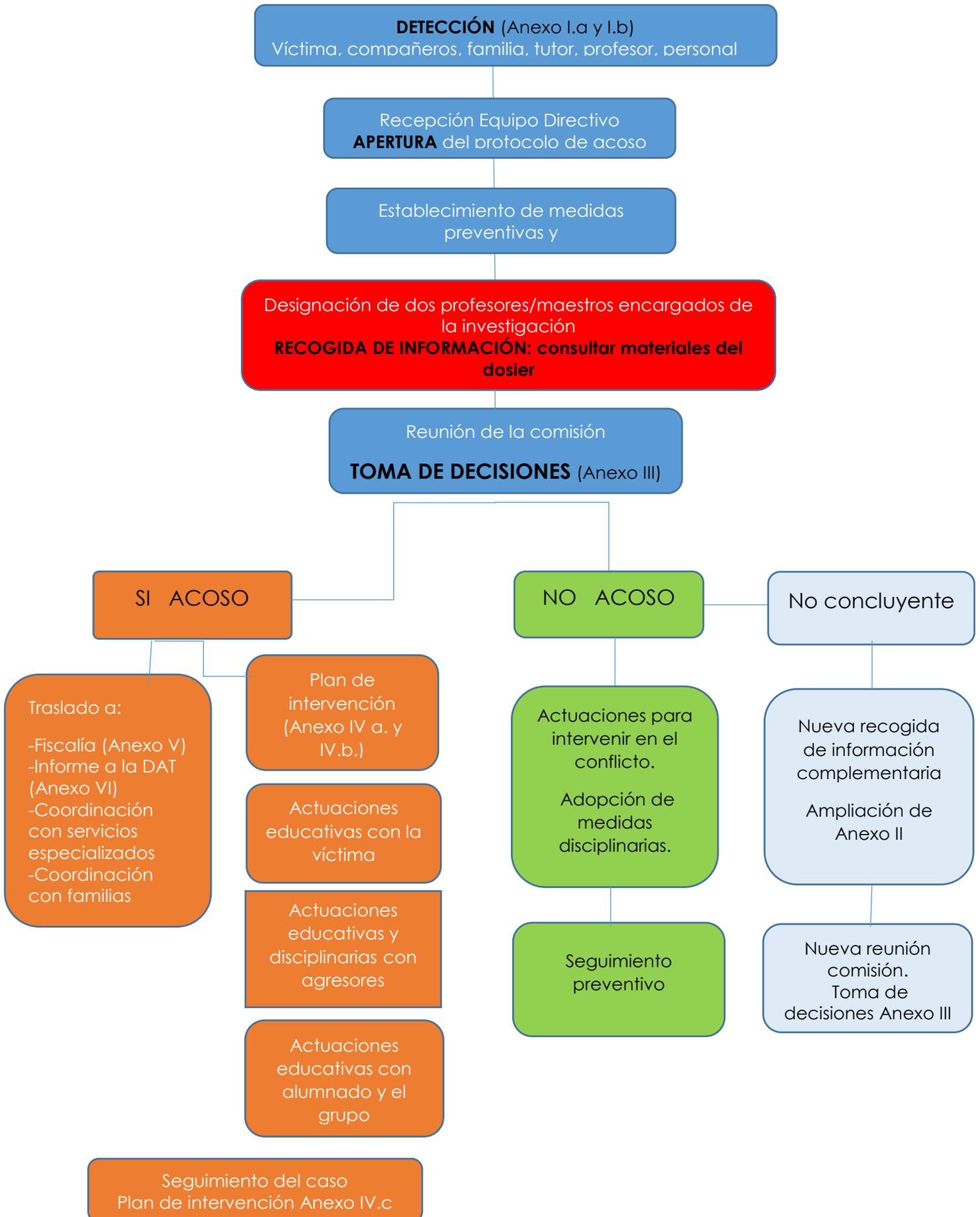
Es especialmente importante resaltar que los Protocolos contra el acoso escolar nacen, sin duda, de la necesidad de afrontar con criterio, orden y planificación la investigación sobre situaciones que pueden estar haciendo sufrir de manera desmedida a nuestros alumnos. Es decir, la indagación y obtención de testimonios, evidencias y pruebas sobre lo que realmente ha ocurrido y puede estar sucediendo es determinante. No obstante, no podemos perder de vista que el objetivo debe ser, en todo caso, actuar, tomar medidas. Primero cautelares, de protección y cuidado, por supuesto. Pero, especialmente, las que deben plasmarse en los pertinentes planes de acción que emanan de lo observado, de lo analizado.

Acciones, intervenciones y medidas que reduzcan a la mínima expresión y erradiquen lo que puede ser causa y germen de dolor y reconduzcan la convivencia y el equilibrio en las relaciones interpersonales. Entre los protagonistas que suelen estimarse como los principales. Pero sin obviar al grupo de referencia.

Tanto si se concluye que la situación analizada se trata de un caso de acoso escolar, como si se determina que son otras claves, más ligadas al desarrollo de conflictos entre iguales, las que explican los acontecimientos objeto de valoración por parte del centro educativo, **la elaboración de planes de acción es imprescindible. Y exigible.** En unos casos, los primeros, están en juego no solo el clima de convivencia y los valores que el centro educativo pretende transmitir y que deben nutrir de respeto y equilibrio las relaciones interpersonales entre chicos y chicas (no poco importante, claro), sino la seguridad emocional y física de las víctimas. Palabras mayores. En los casos en los que la reciprocidad observada y acreditada en las acciones violentas entre compañeros representa el denominador común del conflicto, tampoco podemos dejar de lado las secuelas que estas situaciones generan en nuestros alumnos. La intervención y el plan de acción son, siempre, imprescindibles.

NOTA final: El proceso de investigación (recogida de información), análisis y valoración y la posterior toma de decisiones (formuladas en el Anexo III) no deben dilatarse en el tiempo. Si la situación analizada no evidencia datos suficientes y precisa de más tiempo, se procederá, en la medida de lo posible, a recoger y ampliar datos e información, continuando con las actuaciones de investigación. Trascurrido un tiempo prudencial se deberá decidir si existen evidencias suficientes para considerar que nos encontramos ante una situación de acoso escolar. Si no es así, parece razonable cerrar el proceso, siempre en el contexto de adopción de medidas de seguimiento de la situación que es de referencia. Todo ello, sin perjuicio de decidir la apertura de un nuevo proceso, de darse las circunstancias que aconsejen volver a hacerlo.

[Árbol de decisiones y actuaciones del protocolo contra el acoso escolar](#)
(ver esquema en la página siguiente)



Documento nº 2: Funciones del profesorado designado en el proceso de investigación



Documento nº 3: Documento complementario de apoyo a la cumplimentación del Anexo II

(ver páginas siguientes)



Protocolo de acoso escolar
Documento complementario de apoyo a la cumplimentación del Anexo II

Propuesta de trabajo para la actuación del profesorado designado en los procesos de investigación y obtención de información en los protocolos de acoso escolar

Código de centro

Documento de trabajo para la recogida de datos (complementario a la cumplimentación del Anexo II)

1. Descripción de los hechos

(Síntesis de la notificación Anexo I: en este apartado es de utilidad realizar una síntesis breve de la situación puesta en conocimiento por parte de los padres del alumno/a, del profesorado del centro, del propio alumno/a o de compañeros/as del mismo. Detallar a modo de titular lo expuesto, como referencia básica de la situación).

Otros datos de interés del caso

(Detallar, en su caso, otros aspectos de los que el equipo directivo pueda tener conocimiento y que no consten en el Anexo I. A modo de ejemplo: denuncias ante policía/guardia civil, implicación en casos de acoso escolar previos de víctima o victimarios, informes médicos y/o psicológicos en condiciones de afectación de salud mental, implicación de alumnos de otros centros educativos...)

2. Datos de la posible víctima:

Nombre:	Curso/Grupo:
----------------	---------------------

3. Entrevistas realizadas por el profesorado asignado

(El orden sugerido de las entrevistas a realizar por los profesoras/as asignados para el esclarecimiento de la situación sería el siguiente: alumnado víctima, tutor/a y profesorado que se estime necesario, alumnado espectador y presuntos acosadores. Este orden, hay que insistir, es solo una sugerencia general).

Fecha	Persona/as entrevistados (alumnado, profesorado, personal de comedor y PAS)	Curso/grupo (alumnado) Departamento/materia/carga (profesorado)	Implicación en la situación planteada (víctima, amigo, espectador, presunto acosador, colaborador, tutor, profesor...)	Síntesis

4. Información aportada por el tutor del grupo

(Análisis de las características del grupo-aula y el tipo de relaciones que predominan, así como de los alumnos implicados en la situación. En el caso del alumno presuntamente víctima, detallar fecha de incorporación al centro y consideración general sobre las características del alumnado víctima; historia personal, rendimiento académico, condición de A.C.N.E.A.E. patrón de relaciones sociales con iguales y profesorado... Detallar, asimismo, consideraciones sobre patrón de comportamiento en el grupo de los alumnos que hayan podido ser señalados como posibles acosadores.)

- Se aporta informe de Sociescuela del grupo
- Se aporta informe del orientador de D.O. /E.O.E.P.
- Informe individualizado del tutor (obligatorio)
- Informe de otros agentes implicados (especificar):

Información complementaria relevante *(Detallar cualquier otra información complementaria no descrita en apartados anteriores)*

5. Resumen de la acreditación, en su caso, de indicios o evidencias y hechos ocurridos

(Detallar los datos, indicios y evidencias recogidos en las entrevistas relatándose de manera precisa, separada y objetiva. Deben incluirse todos los hechos que puedan estar relacionados con posibles conflictos en las relaciones interpersonales aunque hayan sido conocidos por el centro y dada respuesta según las disposiciones del centro en materia de regulación de la convivencia))

Fecha	Hechos expuestos: agresiones físicas, verbales, emocionales, ciberbullying, acoso sexual, violencia de género, LGTBIfobia...	Implicados	Localización (donde ocurren los hechos)	Respuesta del centro (situación conocida: sí/no y respuesta: sí/no. Detallar en su caso)	Indicios/evidencias de acoso escolar

6. Tipología del, en su caso, acoso ejercido y frecuencia del mismo

Indicios/Evidencias	NO	SI	
		Ocasional	Reiterado
Exclusión y marginación social: ignorar a alguien (exclusión pasiva), no dejarle participar (exclusión activa), descrédito, rumores, humillación, discriminación por razón de sexo, raza, discapacidad, etc.			
Agresión verbal			
Agresiones físicas indirectas (esconder y/o robarle objetos, romperle cosas...)			
Agresiones físicas directas			
Intimidación/chantaje/amenazas			
Acoso o abuso sexual y/o acoso sexista			
LGTBIfobia			
Ciberacoso (insultos, burlas, descrédito por medio de aplicaciones de mensajería instantánea, email, redes sociales, grabaciones con el móvil en situaciones vejatorias o que violen la intimidad para pasarlo a compañeros/as y/o colgarlo en Internet)			

7. Reflexiones previas sobre la existencia o no de maltrato entre iguales según criterios a tener en cuenta en la valoración de las conductas. Si bien esta valoración ha de concretarse al completar el Anexo III, puede ser de interés detallar una reflexión previa al respecto.

Criterios	Sí	No	Observaciones
¿Se ha podido constatar la intencionalidad de hacer daño?			
¿Existe desequilibrio de poder en las relaciones entre víctima y victimario/os			
¿Se ha podido comprobar la reiteración de las conductas dañinas?			

8 - Conclusión final:

Fecha:

Firma maestro/profesor #1:

Firma maestro/profesor #2:

SR/A. DIRECTOR/A DEL CENTRO:

Documento nº 4: Orientaciones para la realización de entrevistas con los diferentes participantes en situaciones de acoso escolar

Ideas generales para las entrevistas

Las ideas planteadas deben entenderse como un marco general de intervención sujeto a los ajustes y modificaciones que cada situación pueda aconsejar; y, por supuesto, a la reformulación, en todo o en parte, que los centros educativos y, en particular, el profesorado designado por los equipos directivos, pueden entender necesaria.

Las recomendaciones y sugerencias detalladas a continuación deben adaptarse a cada situación que se pretende analizar: en todo caso, parece razonable tener en consideración la naturaleza y complejidad del caso y, por supuesto, la edad, nivel madurativo y características del alumnado. Deben entenderse como unas directrices generales a modo de apoyo y ayuda para el profesorado encargado de realizar las averiguaciones que el protocolo contra el acoso escolar establece.

- Comenzaremos presentándonos, ya que el alumno puede no conocernos. Salvo razón muy justificada de causa mayor, la entrevista debe ser realizada por los dos maestros/profesores designados por el Director/a. Se expondrá la finalidad de la misma, resaltando especialmente y, en todo caso, la responsabilidad que el centro educativo tiene de mantener un clima de convivencia adecuado y analizar las posibles situaciones de conflicto que puedan generarse en el contexto de las relaciones interpersonales que se mantienen en la comunidad educativa.
- Es necesario evitar juicios de valor en las entrevistas. Recordar a los alumnos que pueden acudir a alguno de estos dos docentes o a su tutor si necesita compartir alguna información más, o sucede algún hecho nuevo relevante. Explicarle el procedimiento que se va a seguir desde ese momento, además de recomendarle discreción respecto al proceso de investigación que se inicia.
- Se pedirá honestidad en las respuestas y se asegurará la confidencialidad de todo lo hablado en la entrevista. Los hechos sobre los que se quiere conversar tienen que ver con situaciones que podrían, de ser ciertas, estar provocando efectos nada deseables para algún/os compañero/os.
- Hemos de garantizar la confidencialidad respecto a las fuentes informativas previas, proteger a la víctima y a los alumnos espectadores.

Ideas para la entrevista con el alumnado presunta víctima de acoso escolar.

Preguntaremos al alumno cómo se encuentra, facilitando un clima de cordialidad y tranquilidad que permita el desarrollo de la entrevista de manera adecuada. Le preguntaremos si existe por su parte alguna preocupación, inquietud o duda que quiera manifestarnos. Adoptaremos una actitud de escucha activa y empática generando un clima de cercanía con el alumno, siempre teniendo presente la imprescindible confidencialidad de todo el proceso.

- Recabaremos información sobre las condiciones en las que se encuentra el alumno en el centro, con algunas preguntas sencillas sobre cómo se encuentra en el centro, si le gusta venir al mismo, contenidos que más le interesan de la actividad lectiva cotidiana, actividades extraescolares, etc. Investigaremos, asimismo, sobre su relación general con el profesorado, el grupo y los compañeros, participación en grupos de mensajería instantánea.
- Recabaremos, asimismo información sobre los hechos que hayan podido acontecer y que han sido detallados en el correspondiente Anexo I: contexto, circunstancias, naturaleza de la situación o situaciones, protagonistas, origen y duración, evidencias... Es importante, asimismo, indagar sobre la interpretación que el alumno/ hace sobre posibles causas de la situación que es de referencia, cuándo y a quién puso de manifiesto el alumno/a, en su caso, los hechos y situación generada.

Al terminar la entrevista es necesario pedir al alumno/a si cree necesario explicar alguna cuestión más; y recapitularemos la información recibida, a efectos de que el alumno/a pueda ratificar lo expuesto y ofrecerle la posibilidad de poder añadir o matizar algo más si lo desea. Es necesario, asimismo, trasladar al alumno confianza en la actuación del centro y el compromiso por la intervención y, en su caso, revertir la situación.

Ideas para la entrevista con el alumnado con el alumnado espectador u observador

Se pedirá honestidad en las respuestas y se mantendrá la confidencialidad de todo lo hablado en la entrevista. Los hechos sobre los que se quiere conversar tienen que ver con situaciones que podrían, de ser ciertas, estar provocando efectos nada deseables para algún/os compañero/os.

- Recabaremos información sobre si el alumno/a es conocedor de alguna situación concreta que entienda pueda interpretarse como acciones

contra algún alumno/a y que pueda entenderse como posibles hechos de acoso escolar (exclusión social, insultos, vejaciones, difusión de rumores, violencia física, ciberacoso...)

- En el caso de que se detallan situaciones concretas, analizaremos, asimismo sobre el contexto, naturaleza y circunstancias de los hechos, interpretación que se hace de los mismos, posibles implicados en los hechos, roles que desarrollan...
- Al terminar la entrevista es necesario pedir al alumno/a si cree necesario explicar alguna cuestión más; y recapitularemos la información recibida, a efectos de que el alumno/a pueda ratificar lo expuesto y ofrecerle la posibilidad de poder añadir o matizar algo más si lo desea.

Ideas para la entrevista con el alumnado con el alumnado presuntamente agresor

Siempre es una entrevista delicada. La finalidad de la misma es esclarecer hechos que hayan podido acontecer y recoger información de lo sucedido lo más precisa posible y la posible implicación del alumnado entrevistado. Hemos de evitar juicios de valor y mostrar una actitud de escucha activa. Debemos averiguar si realmente se está dando una situación de maltrato entre iguales o si responde a un conflicto entre compañeros y si el grado de implicación del alumno/a al que estamos entrevistando que nos ha sido informado puede ser confirmado o no por las propias manifestaciones del alumno/a.

- Recabaremos información con preguntas sencillas sobre cómo se siente el alumno/a en el centro, con sus profesores, grupo y compañeros, círculo de amigos, actividades del centro que le interesan...
- Asimismo, solicitaremos su colaboración para esclarecer los hechos que se están investigando, contexto, circunstancias, naturaleza de los mismos y su posible implicación, interpretación de los mismos, en su caso, sensaciones personales sobre la situación o situaciones que son de referencia, relaciones con el alumno/a presunta víctima...

Al terminar la entrevista es necesario recapitular la información recibida, a efectos de que el alumno/a pueda ratificar lo expuesto y ofrecerle la posibilidad de poder añadir o matizar algo más si lo desea.

Observación final

El desarrollo de los procesos que lleva consigo la apertura de un protocolo contra el acoso escolar es con frecuencia complejo. Pero es imprescindible explicar que su implementación ha afianzado de manera notable la lucha comprometida y, en muchos casos sumamente eficaz, contra este ominoso fenómeno que, en el contexto del discurso de la violencia (tan visible hoy en nuestra sociedad), aflora en los centros educativos como un síntoma de una “enfermedad social” contra la que, entre todos, hemos de trabajar con implicación y compromiso.

El presente dossier pretende contribuir a que las acciones desarrolladas por el profesorado en los centros educativos ajuste su precisión de la mejor manera que, por el momento, puede definirse. Y, en especial, la intervención en el proceso de obtención de información para conseguir una adecuada valoración de cada situación y adoptar, consecuentemente, las decisiones más oportunas y ajustadas.