

# Guía para la prevención del Bullying entre iguales en Centros de protección



Revisión: Mayo 2022

SUBVENCIÓN 0,7% IRPF



**Comunidad  
de Madrid**

## **INDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. FINALIDAD</b>	<b>6</b>
<b>3. DEFINICIÓN - ¿QUÉ ES EL BULLYING?</b>	<b>7</b>
<b>4. ESTRATEGIAS PARA LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEL BULLYING</b>	<b>12</b>
<b>5. ESTRATEGIAS PARA LA INTERVENCIÓN ANTE CASOS DE BULLYING</b>	<b>19</b>

## **INTRODUCCIÓN**

La sociedad en las últimas décadas se ha visto expuesta o un aumento de la agresividad tanto explícita como implícita, transmitida de muchas formas (las redes sociales, publicidad, Tv, justificación por parte de nuestros referentes...) normalizando en muchas ocasiones situaciones de agresividad.

El bullying o acoso es el reflejo de la realidad que viven los NNA en nuestro mundo y que tiene repercusiones negativas en su bienestar, su desarrollo y en el ejercicio de sus deberes.

Aunque entraremos más adelante con mayor profundidad, entendemos por bullying o acoso entre iguales, todas aquellas conductas repetitivas que tiene una persona frente a otra, ya sean físicas, verbales o psicológicas, produciendo un daño evidente en la persona agredida.

Todos los NNA, sin excepción, tiene derecho a ser protegidos de toda las formas de violencia y desarrollo de todo su potencial en un ambiente seguro, así refiere la Convención sobre los Derechos del Niño y lo amplía la Observación General Nº13 de 2012 del Comité de Derechos del Niño.

En España cada vez que oímos hablar de este tema lo hacemos en referencia el acoso escolar. Dando una respuesta reactiva a situaciones de acoso grave que en la mayoría de los casos han tenido una repercusión mediática, quedando muchas de las situaciones menos graves invisibilizadas o dándoles una respuesta insuficiente.

Como sociedad deberemos trabajar por mitigar los efectos que este tipo de conductas tiene en todos/as nosotros/as. Este tipo de comportamientos son la antítesis de los valores democráticos de igualdad y tolerancia, normalizando la presencia de la violencia, el miedo, el sometimiento y actitudes acrílicas y cómplices desde pequeños, desprestigiando métodos de resolución de conflictos basados en el dialogo, el acuerdo y el compromiso.

Esta guía se presenta a los/as educadores/as de los Centros del Sistema de Protección de Menores, con la finalidad de poder ofrecerles una herramienta útil en la detección, prevención e intervención antes situaciones de acoso entre iguales dentro de los recursos de protección.

Esta Guía está organizada de la siguiente manera para buscar ser lo más práctica y útil para quien la utilice: definiremos los objetivos que pretendemos con ella, así como las características concretas de la conducta a trabajar, hablaremos de las señales a las que deberemos prestar especial atención, así como de las estrategias dentro de los Centros de Protección que ayuden a crear un ambiente preventivo dentro de los mismos.

Ofreceremos pautas de intervención a los/as educadores/as que les sean útiles cuando ya se ha detectado un problema, por último la guía ofrecerá actividades a nivel grupal para poder trabajar con los NNA las conductas a tratar.

En 2018, en el informe publicado por el Instituto de Estadística de la UNESCO revelaba que casi un tercio de los adolescentes del mundo han sufrido acoso recientemente, por lo que hablamos de una situación de emergencia social que debemos atender. Una investigación desarrollada por la organización Save the Children en 2016, apunta que los jóvenes españoles entre los 12 y 16 años de edad, el 9.3% considera haber sido víctima de bullying, mientras que el 5.4% reconoce haber ejercido como agresor (Calmaestra, Escorial, García, del Moral, Perazzo y Ulrich, 2016).

Si lo trasladamos a los recursos del Sistema de Protección, la situación no deja de ser igual o más de preocupante. Muchos de los NNA del Sistema de Protección han estado expuestos a diferentes formas de violencia a lo largo de sus vidas. Circunstancias que generan características propias en estos NNA, compartiendo rasgos típicos de los acosadores en algunos casos y de víctimas en otros.

Se ha señalado que las víctimas cuentan con más alto grado de análisis y reflexión sobre los acontecimientos, sus causas y consecuencias y, por lo tanto, poseen un mejor control sobre sus emociones, mientras que los agresores parecen evitar dichas tareas y responder de forma más instintiva. Esto último coincide con las conclusiones de distintos estudios que plantean que los agresores son impulsivos, con escaso autocontrol en sus relaciones sociales, falta de habilidades sociales, baja tolerancia a la frustración, bajo rendimiento escolar, conductas desafiantes y dificultad para cumplir normas en el ámbito educativo (Gómez Riveros, 2015).

Por último, debemos señalar la importancia de que educadores/as conceptualicen el problema de violencia desde un marco sistémico, ya que según un informe de la Fundación ANAR en colaboración con la Fundación Mutua Madrileña (Fundación Anar, 2018), se recoge que los/as educadores/as conocen mejor las situaciones de acoso pero reaccionan menos ante ellas. Es posible que todavía no se tenga una visión sistémica de la violencia en los Centros del Sistemas de Protección, siendo necesario superar una visión fragmentada del fenómeno de la violencia y por ende las soluciones parciales que se puedan haber intentado.

Todas las intervenciones que se llevan a cabo dentro de los Hogares están enmarcadas en un contexto de buen trato y de un entorno protector, es un espacio seguro de participación, expresión y desarrollo para los niños, niñas y adolescentes que viven en ellos, sensible a cualquier manifestación de violencia hacia ellos/as y que establece mecanismos para una detección precoz, así como la intervención eficaz de estos riesgos.

## FINALIDAD

El objetivo general de esta guía es informar, ayudar y proporcionar herramientas a los/as educadores/as de los Centros del Sistema de Protección de Menores, ofrecer un

instrumento para facilitar una mejor atención a los NNA, generando pautas para los/as profesionales a cargo de los mismos.

De forma más concreta enunciamos los objetivos específicos que perseguimos:

- Mejorar la atención prestada en los Centros del Sistema de Protección.
- Ofrecer información a los/as equipos educativos sobre conductas de acoso entre iguales o bullying.
- Establecer estrategias para detectar conductas de acoso entre iguales o bullying.
- Generar estrategias preventivas dentro de los Centros.
- Ofrecer herramientas de intervención adecuadas y adaptadas a los NNA de los Centros

## ¿QUÉ ES EL BULLYING?

La palabra bullying, proviene del vocablo inglés “bull”, que traducimos como toro, y que representa la actitud del agresor/a o agresores/as de arrasar a los demás sin contemplaciones.

Existe una gran controversia, y encontrar una definición explícita resulta complicado, parece que sí existe un consenso respecto a qué criterios deben cumplirse para que una agresión se considere bullying. Estos criterios son:

- 1) **Se trata de un comportamiento agresivo o un daño intencional.** La intencionalidad es un elemento importante, ya que pueden propiciarse comportamientos agresivos, previamente establecidos entre los NNA, para los que existe un consentimiento explícito o implícito, y que no pretenden causar malestar, incomodidad o sufrimiento. Las agresiones que se enmarcan dentro de la categoría bullying son aquellas sin justificación, perjudiciales, hirientes, incómodas y que provocan un perjuicio psicológico en los individuos que las padecen.
- 2) **Que se mantiene de manera constante en el tiempo.** La frecuencia de las agresiones, que éstas sean repetidas y ejercidas en el tiempo hacia un mismo participante o grupo de participantes específico, constituye un criterio indispensable para que se considere la situación de acoso. Por lo tanto, aquellas conductas violentas esporádicas en el juego o en la comunicación, el desinterés académico o las peleas entre desconocidos, no cumplen este criterio y, por ende, no pueden ser consideradas como bullying. Dentro de este criterio se encuadrarían también aquellas agresiones reiteradas cuyo nivel de agresividad va en aumento, que establecen una asimetría de poder sistemática entre el agresor/a y su víctima.
- 3) **Se produce en una relación interpersonal caracterizada por un desequilibrio de poder** Los/as agresores/as muestran superioridad física, psicológica y/o social sobre las víctimas, de modo que éstas, sintiéndose en inferioridad, son incapaces de defenderse.
- 4) **La conducta de acoso se produce, en la mayor parte de las ocasiones, sin una provocación aparente**

Si reunimos los diferentes criterios se puede llegar a la conclusión de que el bullying sería el maltrato físico y/o psicológico deliberado y continuado que recibe un NNA por parte de otro/a u otros/as, que se comportan con él/ella cruelmente con el objetivo de someterlo/a y asustarlo/a, con vistas a obtener algún resultado favorable para los/as acosadores/as o simplemente a satisfacer la necesidad de agredir y destruir que éstos suelen presentar (Ruiz, Rodríguez, Llanes y Blanco, 2019).

### **Tipos de Bullying**

Podemos hablar de distintos tipos de bullying, a menudo presentados de forma simultánea. Éstos son:

- **Físico:** empujones, puñetazos, patadas, uso de objetos en las agresiones, etc. Más común en primaria que en secundaria.
- **Verbal:** insultos, menospreciar el cuerpo o lo que hace otra persona, motes, ridiculizar en público, etc.
- **Psicológico:** orientado a minar la autoestima de la víctima, de modo que ésta cada vez está más atemorizada y con menor probabilidad de defenderse o pedir ayuda.
- **Social:** pretende aislar a la víctima de su grupo de amigos/as o compañeros/as.
- **Escrito:** notas o escritos insultantes o hirientes.
- **Electrónico (cyber-bullying):** rumores o comentarios que se transmiten mediante medios electrónicos (e-mail, mensajes de texto, WhatsApp, etc.) o redes sociales. La repetición ya no consistiría en agredir a un NNA varias veces, basta con subir una sola vez una imagen indeseada a una red social y que la vean varias personas. La repetición se produciría cada vez que se vea esa imagen, se comparta o los comentarios abusivos que la pueden acompañar. Los roles adoptados en el ciberacoso no están claros. Es habitual que previamente exista un contacto entre la víctima y el acosador en espacios físicos.

Para más información, ver la guía de prevención del mal uso de las nuevas tecnologías.

Es importante distinguir los conflictos puntuales, los altibajos en las relaciones o los problemas de comportamiento, que no se consideran acoso por no cumplir los criterios descritos.

### **Perfiles psicosociales**

La literatura existente sobre este campo nos delimita la existencia de los siguientes perfiles psicosociales participantes en una situación de bullying.

- **Agresor:** los chicos constituyen los principales agresores físicos, mientras que las chicas están más relacionadas con las agresiones psicológicas (rumores). Podemos distinguir dos tipos de agresores según la forma de relacionarse con la víctima:
  - Agresor activo: se enfrenta a la víctima personalmente.
  - Agresor pasivo o indirecto: alienta a otros a enfrentarse a la víctima.

No existe un perfil lineal de la figura del agresor, tanto si nos referimos a sus

características morfológicas (más altos, más bajos, etc) como a sus características psicosociales (clase social, red social, rendimiento académico, etc). Sin embargo, todos parecen tener algo que les hace sentirse inseguros, recurriendo a la agresión como modo de reafirmación social.

Las características comúnmente asociadas a este colectivo son las siguientes:

- Agresividad y/o impulsividad, con escasa capacidad de reflexión.
- Carencia de empatía.
- Deficiente control de la ira.
- Distorsión perceptiva de la intencionalidad ajena: siente que le están provocando, lo que le permite eliminar todo sentimiento de culpa (“si el otro se lo merece, lo que yo hago no está mal”)
- Autosuficiencia. Egocentrismo, escasa capacidad de autocrítica, ausencia de sentimiento de culpabilidad de sus actos
- Dificultades para ceñirse a las normas. Desafiantes y agresivos hacia el adulto
- Habilidades sociales limitadas, no encuentran alternativas para la resolución de conflictos.
- Niveles bajos de autoestima
- Necesidad de dominar, sentirse superiores.
- Exhiben comportamientos antisociales de forma temprana

Como consecuencia a la conducta de agresor/a pueden darse: Peles, vandalismo, consumo de tóxicos. delincuencia, generalización de su conducta para establecer vínculos sociales, disminución de la capacidad de comprensión moral y empática.....

No siempre se cumplen estas características. En ocasiones es la presión de los demás, muy importante en estas edades, la que “motiva” al agresor/a a participar en burlas o agresiones no iniciadas por él. A veces no son conscientes del daño que ocasionan esos comportamientos, interpretándolos como una fuente de diversión. A veces ocurre que la víctima se convierte en agresor/a con los años, cuando fortalece su confianza.

- **Víctima:** las víctimas más frecuentes son los/as chicos/as, menos fuertes físicamente y que presentan algún rasgo diferente a los demás (raza, constitución física, diversidad funcional, gafas, etc.). Podemos distinguir dos tipos de víctimas según la actitud que adopten frente al agresor/a:
  - La víctima activa o provocativa: que sustituye la ansiedad por la agresividad.
  - La víctima pasiva (la más habitual): que sufren los ataques en silencio.

Son poco populares, están normalmente aislados y les cuesta hacer nuevas amistades.

Las características comúnmente asociadas a este colectivo son las siguientes:

- Personalidad insegura, débil, ansiosa, introvertida, sensible, inmadura, tranquila y tímida.
- Autoestima deteriorada: puede darse como causa o facilitador del bullying o como consecuencia de éste.
- Con dificultades para relacionarse y, por ende, con pocos/as amigos/as. Escasas habilidades sociales.
- A menudo entran en una espiral de victimización que les impide actuar (indefensión aprendida).
- Suelen presentar sintomatología o somatizar, como forma de evitar el encuentro con el/la agresor/a y/o agresores/as.
- Vulnerabilidad física o psicológica Características personales distintas a las dominantes
- Estrategia de defensa y modo de afrontar el problema inadecuadas: aislamiento, resignación, asunción de culpabilidad...
- Discapacidad.

Las secuelas que pueden manifestar las víctimas van desde somatización hasta ideación suicida, pasando por: soledad, ansiedad, depresión, dificultades en su integración y proceso de aprendizaje, alteraciones de apetito y el sueño, embotamiento intelectual, pérdida de memoria, imágenes recurrentes sobre el acoso, irritabilidad, sensibilidad a la crítica, desconfianza....

- **Observadores:** son aquellos/as que contemplan el fenómeno. La intervención sobre este colectivo se considera parte imprescindible para la prevención del problema. Normalmente este tipo de conductas suele producirse bajo el conocimiento de parte de los/as compañeros/as que inducidos por el contagio social que inhibe la ayuda o el miedo a ser incluidos en el círculo de la víctima, no hacen nada aunque sientan que deben hacerlo

Las razones por las que, en numerosas ocasiones, los /as observadores/as no denuncian o actúan para erradicar el problema son las siguientes:

- En ocasiones, éstos se posicionan del lado del agresor/a, ya que de esta forma pertenecen al “bando fuerte”, de lo contrario, pertenecerían al “bando débil”. Con esta conducta evitan que el agresor/a se ponga en contra de ellos/as.
- Pueden encontrar divertidas las agresiones o una forma de canalizar sus frustraciones, aunque no sean ellos/as los que estén perpetrando

la agresión de forma directa.

- Creen que quejándose o informando a un adulto no van a conseguir nada.

Se puede generar en este público determinadas aptitudes como son: Se les refuerza las posturas individualistas y egoístas, falta de sensibilidad ante los casos de violencia, apatía, insolidaridad respecto a los problemas de los demás, riesgo de ser en el futuro protagonista de la violencia....

### **Desmintiendo mitos asociados**

Como indica el psicólogo Iñaki Piñuel (s.f.) en su Dossier “Levántate que llegas tarde” existen diversos mitos asociados al fenómeno del bullying que es conveniente desmontar para poder hacerles frente.

- **Es un juego de NNA:** el objetivo de los juegos es que *todas* las partes implicadas se diviertan.
- **Forma parte del desarrollo de los NNA:** aunque la resolución de conflictos y la negociación es parte importante del desarrollo del niño/a, en el bullying el objetivo no es llegar a un acuerdo, sino imponer la voluntad del agresor/a.
- **El acoso sólo puede ser físico:** en algunas ocasiones éste ni siquiera está presente. En la mayoría de los casos se produce maltrato verbal (insultos, motes, etc.).
- **La víctima es el típico NNA solitario, tímido y sin amigos/as:** cualquier niño/a puede convertirse en víctima, aun siendo extrovertido y sociable, si tiene alguna característica que incomoda al agresor/a (sacar buenas notas, recibir la aprobación del profesorado, etc.).
- **Las niñas no hacen esas cosas:** si bien los niños suelen ser más impulsivos físicamente, las niñas suelen ser las protagonistas del bullying psicológico.
- **No tiene ninguna repercusión a largo plazo:** las secuelas del bullying se mantienen con el tiempo.



## **ESTRATEGIAS PARA LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEI BULLYING**

### **Estrategias para la detección**

Este tipo de conductas de acoso no están limitadas al contexto académico, donde los propios Centros tienen protocolos dirigidos a la prevención y a la intervención de este

tipo de conductas. En los Centros del Sistema de Protección, al ser su objetivo de intervención los NNA bajo medida de protección (guarda o tutela), la probabilidad de que aparezcan este tipo de conductas es bastante alta.

Dado que muchas de estas manifestaciones suceden a espaldas de los adultos, habrá que tener especial sensibilidad para detectarlo a través cambios conductuales o emocionales en los NNA. Como señalan Bonanno y Hymel, (2013), la depresión es uno de los factores de internalización más asociados con el acoso, pero los primeros síntomas se dan con una **dificultad de concentración** en los NNA que sufre acoso y un **descenso de su rendimiento académico**. En ese caso, se precisa analizar si la causa es una falta de estudio, si la asignatura se les está atravesando o qué otra cosa puede estar ocurriendo si ha habido un cambio significativo en este aspecto.

Otros síntomas son las **somatizaciones**, que pueden abarcar desde el dolor de cabeza, de estómago, insomnio, vómitos. Continuos estados físicos que le generen una molestia por algo que no se está digiriendo ni expresando y que el cuerpo está tratando de procesar.

A su vez pueden producirse **cambios bruscos en el estado de ánimo**, apatía, tristeza, desesperanza, miedo, llanto repentino, retraimiento.

La victimización es análoga tanto en mujeres como en hombres, además de ser análogo en los distintos niveles económicos. Los NNA de ambos sexos con altas puntuaciones en victimización muestran en todos los casos un menor nivel de autoestima (Garaigordobil, Martínez-Valderrey y Aliri, 2015).

En casos más extremos, especialmente si los NNA no cuentan con apoyo estructural afectivo en el que apoyarse, puede presentarse **intención suicida o recurrir a las autolesiones**. Para más información, consultar la guía sobre prevención de conductas autolíticas y suicidio.

De igual forma es importante prestar especial atención a las interacciones observadas entre los NNA, aprovechando las actividades grupales realizadas en el Centro (asambleas, excursiones), o en las interacciones del día a día (como por ejemplo la hora de las cenas y comidas), así como las propias verbalizaciones de otros NNA conocedores de la situación, que en muchas ocasiones comentan al educador/a sus preocupaciones al respecto..

Con todo, podemos encontrar unas señales de alarma, tanto en la víctima como en el agresor. Estas señales son las siguientes (Gobierno de Aragón, s.f.):

### **Señales de alerta en la víctima**

Señales físicas:

- Contusiones, heridas, rotura de ropa.

Señales en la conducta:

- Aspecto contrariado, triste o afligido.
- Cambios de humor repentinos, irritabilidad y explosiones de ira
- Cambios bruscos de actitud y comportamiento
- Exceso de rebeldía y apatía

En su relación con los demás:

**Observables por el equipo educativo**

- Está solo y aislado de forma frecuente
- Busca la cercanía de personas adultas
- No sale solo/a
- Le faltan materiales con frecuencia
- Es considerado débil por los/as compañeros/as
- Evita el contacto con determinados compañeros/as
- No responde a las agresiones
- Se siente incapaz de defenderse
- Tiene dificultades para pedir ayuda
- Tiene miedo de contar lo que le pasa
- Disimula y oculta que sufre
- Provoca reacciones negativas en los/as compañeros/as (aunque no sean agresores).
- Es objeto de burlas y risas hostiles.
- En los juegos de equipo es el último/a en ser elegido/a

En el rendimiento académico

**Observables por los compañeros/as**

- Alteraciones usuales en el rendimiento académico
- Excusas y faltas reiteradas a clase.
- Conductas directas de intimidación hacia la víctima
- Reacciones de llanto y tristeza frente a las agresiones
- Preferencia por grupos de edad diferentes
- Confidencias directas por parte de la víctima

**Señales de alerta en el agresor**

**Observables por el equipo educativo**

- Gran facilidad para excusarse, no muestra sentimiento de culpa, minimiza sus actos y culpa a otros.
- Justifica como una broma sus agresiones
- En sus relaciones es muy agresivo

**Observables por los  
compañeros/as**

- Se enfada si no se cumplen sus deseos.
- Insulta, humilla y ridiculiza en público
- Rompe y esconde materiales
- Desafía a las normas
- Implicación continuada en peleas
- Se involucra de forma habitual en peleas o las fomenta.
- Busca aliados que se impliquen en sus acciones
- Conductas directas e indirectas de intimidación hacia la víctima

También sería conveniente tener en cuenta una serie de factores considerados de riesgo, aunque no existe un motivo totalmente definido para que se produzcan estas conductas, de igual forma no existe un patrón claro donde se pueda encasillar a un NNA como víctima o agresor. Podemos hablar que existen una serie de factores que funcionan como facilitadores de este tipo de circunstancias, debemos estar atentos a estos factores que pueden aumentar la probabilidad de ser víctima o agresor/a:

- Ser víctima de violencia o estar expuesto a violencia de género
- NNA con dificultades para establecer relaciones sociales o que no cuentan con un amigo/a cercano/a.
- Debilidad física y rechazo por parte de los iguales
- NNA que pertenecen a grupos minoritarios
- Uso frecuente de las redes sociales
- Los NNA que responden agresivamente, usan menores estrategias asertivas, tiene más problemas de conducta e hiperactividad
- Los NNA con escasa red de apoyo son más susceptibles de ser víctimas
- Estilos educativos donde se acepta la conducta agresiva de los NNA
- Tener una pobre relación entre padres e hijos/as
- Métodos educativos centrados en el castigo o la falta de supervisión
- Estilo educativo permisivo donde no existen reglas claras y conscientes.

Como herramienta para conocer las relaciones que establecen entre el grupo de iguales dentro de un Recurso Residencial (o cualquier otro grupo) está el sociograma.

El sociograma es una técnica con la cual podemos obtener una radiografía grupal, se representa de manera gráfica, gracias a la observación y contextualización de las diferentes relaciones entre las personas que conforman un grupo, resaltando los lazos de influencia y de preferencia que existen en el mismo. Este tipo de relaciones no son necesariamente formales, en la mayoría de los casos son informales. Para aprender a realizar un sociograma se puede visitar la página web <https://danalarcon.com/plantilla-sociograma-ninos-ninas-adolescentes/>

El sociograma estudia las siguientes dimensiones:

- Estructura externa (el rol o papel que cada individuo tiene).
- Estructura interna (las atracciones personales, sentimientos).
- La realidad social que interpreta las dos anteriores.

Permite detectar el grado en que los individuos son aceptados o rechazados en un grupo. Para elaborarlo, antes debemos incentivar a los NNA, procurando que las preguntas a las respuestas se realicen de forma individual, aclarándoles las dudas, y haciéndoles ver que deben contestar al mayor número de preguntas.

Estas preguntas estarían en relación con la aceptación o rechazo de un/a compañero/a bien para tareas regladas o para ocio. Del resultado podemos comprobar que muchas conductas agresivas se adquieren y mantienen por el refuerzo de los compañeros/as

En esta misma línea de instrumentos de detección se encontraría el test Bull-S. Test de evaluación de la agresividad entre escolares (Cerezo, 2000; Méndez y Cerezo 2010; Cerezo 2017), que se presenta como una herramienta válida para la detección, medida y valoración de las situaciones de agresividad entre iguales, siendo de posible aplicación en centros de acogida. La prueba persigue tres objetivos fundamentales: Facilitar el análisis de las características socio-afectivas del grupo de iguales, ayudar al educador en la detección de situaciones de abuso, y a través de sus resultados, avanzar en la elaboración de propuestas de intervención.

### **Estrategias para la prevención**

En los recursos del Sistema de Protección, la labor de prevención y sensibilización cobra relevancia especial, por varios motivos, por un lado, los NNA tienen que convivir en un ambiente ajeno al suyo con personas (adultos y NNA) que no conocen. Por otra parte, hay que tener en cuenta que las conductas violentas en ocasiones es el resultado de la violencia que en su día se ejerció sobre ellos/as o también por haber sido testigo de la misma.

Para poder prevenir es importante una comprensión no solo sobre el concepto sino también sobre los comportamientos y los actores involucrados.

Nuestros NNA necesitan establecer relaciones seguras y estables con adultos que sean significantes para ellos/as, esto determina en gran medida la eficacia de las intervenciones, pudiéndose ver afectado por las rotaciones de los equipos.

Es importante que se establezcan en los recursos residenciales canales que permitan a los NNA poder comunicar sus necesidades, frustraciones, poder negociar con sus compañeros/as y manejar sus emociones de forma constructiva.

Generar un buen clima de convivencia que evite situaciones de acoso, pasa por dar voz a los NNA que viven allí. Donde las posibles situaciones de acoso se trabajan desde la "NO-Culpa", donde no se buscan confesiones, sino que reconozcan su comportamiento proporcionando oportunidades para el cambio de conducta.

Es necesario que desde que se incorpora un nuevo NNA al Centro, entiendan que en el recurso hay "Tolerancia 0" a la violencia, al acoso, donde se cultiva el buen trato entre todos los miembros.

Para ellos habrá que intervenir con los NNA para que entiendan todo lo que rodea a las conductas de bullying. Un buen momento son las asambleas, ya que es un espacio común donde:

- Definir las conductas a las que nos referimos
- Pueden exponer sus ideas, preocupaciones
- Establecer un código de conducta, así como las consecuencias que generara dichas conductas aprobados por todos/as.
- Revisar dicho código de manera periódica y establecer acuerdos.

Es importante que cada nuevo ingreso conozca este código de conducta, así como que se tenga en cuenta en las reuniones de equipo y en los Planes anuales del Centro.

Se trata de crear un pensamiento empático dentro del grupo, de escucha reflexiva, que promueva la solución de problemas y un enfoque práctico de restauración.

Una vez establecido el código de conducta es necesario que el equipo fomente la cohesión de grupo, base primordial para poder intervenir. La metodología a utilizar puede ser muy varia, pero siempre con el eje conductor de la participación de los NNA. Algunas ideas son:

- Establecer tareas lúdicas en grupo.
- Que sean participes de la decoración de los espacios comunes y se su propio espacio.
- Buzón de sugerencias

En las intervenciones grupales es importante poner en práctica dinámicas que trabajen:

- Conductas empáticas
- Conductas asertivas
- Mejora de la comunicación
- Cohesión de grupo

- Identificación y expresión de sentimientos

Cuando los NNA conviven en un entorno que sienten como propio, donde se les tiene en cuenta y se les escucha, en ese ambiente es más fácil poder solucionar conjuntamente como grupo cualquier discrepancia.

Actualmente existen tres modelos de prevención con diferentes enfoques y características (Hamodi y Jiménez, 2018).

- En el **modelo constructivo de convivencia**, lo más relevante es la formación de los NNA en aspectos relacionados con el acoso, mediante talleres o proyectos específicos en los Centros de Acogida centrados en la temática, que les ayuden a identificar cognitivamente qué es una agresión, acoso, tipos, riesgos, etc.
- El **modelo socioafectivo** también se centra en la formación de los NNA en lo que a bullying se refiere, pero a su vez busca con sus actividades vivenciales la activación de emociones y sentimientos; fomentando la evolución en su capacidad empática. En este sentido las actividades propuestas en esta guía trabajan en gran medida este modelo.
- En el **modelo de trabajo comunitario** la importancia se posiciona en el entorno. Es importante destacar la diferencia entre el trabajo grupal del trabajo cooperativo que rige este modelo. Siendo significativo destacar que en el trabajo en grupo, los miembros se reparten las tareas para alcanzar el objetivo, apareciendo una figura de líder. Por el contrario, en el trabajo cooperativo se requiere de la interdependencia de todos los miembros para alcanzar la meta y se busca que todos desarrollen ciertas capacidades de liderazgo. Así mismo se crearán situaciones educativas en las que se requiera llegar a acuerdos por parte de los/as residentes, fomentando el aprendizaje de habilidades resolutivas y gestión de la frustración, reforzando siempre aquellas actitudes que favorezcan la convivencia. Es importante que las actividades que se realicen en el Centro de Acogida se acerquen lo más posible al trabajo cooperativo.

Es en este último modelo bajo el que se construye el **método KiVa**, en Finlandia, poniendo el foco en los observadores e incorporando elementos de los tres modelos existentes.

En el método Kiva se imparten diferentes temarios y trabajos y se enseñan valores morales como la empatía y el respeto por los demás. Se utilizan gran cantidad de recursos: actividades vivenciales para el trabajo con las emociones, charlas, videojuegos donde deben analizarse situaciones, manuales para los adultos responsables, largometrajes, y un buzón virtual para denunciar si son testigos o víctimas de acoso. Todo se encuentra a libre disposición en su página web (Kivaprogram, 2019).

**Poniendo el peso en la arquitectura social, KiVa intenta desarrollar un sentido compartido de la responsabilidad para instar a los/as observadores/as a involucrarse de forma activa en los casos de bullying**, ya sea ignorando al acosador/a para inhibir su interés por ofender o agredir a los/as demás, o transmitiendo el mensaje de que no aprueban dicho comportamiento.

La conciencia del educador/a en su contribución a la dinámica relacional del grupo es indispensable, así como la construcción de su figura como un referente emocional y protector/a. Los límites, permisos y castigos que despliegue en su ejercicio diario son un modelo para los NNA, que de forma verbal y no verbal están aprendiendo sobre coherencia, justicia social, regulación emocional y valores morales. El educador/a en los Centros de protección, no es solo una figura de autoridad, debe de ser un verdadero tutor de apego para los NNA en acogimiento (Jimeno, 2017).

Los modelos de “Disciplina Positiva” de Jane Nelsen para educar con firmeza, afecto y asertividad tienen un gran aval en la prevención de conductas hostiles entre NNA a nivel interpersonal e intrapersonal. De esta forma, si el/la educador/a identifica una situación de bullying podrá atender tanto a la víctima como al agresor/a en las necesidades de ambos, no centrándose exclusivamente en el castigo punitivo. Ya que no nos olvidemos que el agresor/a está demandando estrategias de autocontrol, contención, regulación y atribución emocional. La expresión de violencia es un síntoma de dificultad, y es función educativa contribuir al desarrollo de competencias para superarlo (Nelsen y Gfroerer, 2017).



## **ESTRATEGIAS PARA LA INTERVENCIÓN EN BULLYING**

Contextualizando una situación de bullying y analizando a cada miembro dentro de este escenario, nos encontramos con un/a agresor/a, que se siente empoderado/a y afianzado/a para ejercer la violencia hacia otro/a sin temor a las consecuencias, hallando un medio de regulación emocional gratificante, así como una posición social identitaria de poder entorno a la que poder definirse. La víctima, que tras la reiteración de la violencia necesaria para que se dé el fenómeno de bullying, suele haber adoptado

estrategias relacionadas con la indefensión aprendida, entendido como un estado psicológico que se manifiesta cuando una persona comienza a sentir que es incapaz de modificar la situación, comportamiento o estado mediante sus conductas. Y unos/as observadores/as, que ya sea por acción u omisión están contribuyendo a la perpetuidad del hecho.

Dentro de este escenario, las actuaciones clásicamente habituales en el trato con NNA se basan en exigir a la víctima que denuncie la situación. Olvidando que el NNA se encuentra en estado de indefensión aprendida, tiene profundamente mermadas sus capacidades de asertividad, autoestima, y gestión emocional. Diferentes estudios que relacionan el bullying con el estrés postraumático (Espelage, Hong y Mebane, 2016) apuntan a las consecuencias cognitivas de éste, como fallos de memoria, bloqueos o disociaciones, que inhiben aún más la posibilidad para movilizarse de forma ajustada, reivindicando límites y derechos. Sin embargo, al exigirles/as este mandato de “Se fuerte” bajo los mensajes pseudoamables de “si pides ayuda todo se solucionará”, cuando el NNA no consigue llevarlos a cabo, estamos colocando de forma no verbal la responsabilidad de sufrir agresiones en la víctima, ya que “nunca dijo nada” y “no mostraba que le afectara”.

Las situaciones de acoso no suelen evidenciarse ante los ojos de los adultos. La víctima no suele reconocer la situación, hacerle sentir seguro, valorado y eliminar los sentimientos de culpa es importante, al igual que no realizar juicios de valor.

Debemos poder establecer medidas que permitan a los NNA poder manifestar abiertamente las situaciones de acoso a las que se ven sometidas o de las que son testigo. Enseñarles a diferenciar la conducta de “chivar” de la conducta de “denunciar” el malestar de otra persona.

Cuando se nos manifiestan este tipo de situaciones será necesario “tantear” evitando actitudes alarmistas. Es importante recabar toda la información con la máxima confidencialidad.

Se tendrán que analizar con delicadeza y contrastar toda la información, para valorar el tipo y la gravedad de los hechos. El procedimiento a seguir será:

- Observación sistemática
- Análisis de las interacciones.
- Nivel de agresividad existente.

Debemos entender este contexto para poder atender al NNA víctima de bullying y actuar en consecuencia a las habilidades que podemos esperar que desplieguen desde su rol dentro de la situación, con la máxima precaución para no responsabilizarles, conteniéndoles afectivamente desde su indefensión, dificultad para pedir ayuda, o

expresar en qué grado les puede estar afectando, ya que la disociación de los sucesos traumáticos provocados por la violencia reiterada, puede mostrarnos a un NNA en desconexión que en momentos puntuales pueda estar alegre o relacionarse adecuadamente con otros/as. Esto no significa que el acoso le esté resultando indiferente o que éste no exista, significa que su estrategia de afrontamiento se basa en la desconexión o el descuento de la resonancia emocional.

Por ello, los permisos emocionales para la expresión, la seguridad de la contención afectiva, el cuidado al lenguaje violento, los códigos de humor basados en insultos, así como comportamientos hostiles asociados a series o videos que puedan aceptarse en el ambiente de convivencia, van a ser medidas indispensables para la prevención.

Respecto a los/as observadores/as (Cuevas y Marmolejo, 2016), debemos tener presente que la difusión de la responsabilidad, el desplazamiento moral la insensibilización, legitimización y naturalización de la violencia debido a la exposición cultural reiterada, así como el miedo a las consecuencias que un/a líder de grupo pueda tener sobre ellos/as o sus espacios relacionales, inhibe y/o distorsiona la capacidad de asumir conductas de apoyo o auxilio en los/as observadores/as. Siendo precisamente éstos/a los creadores/as del contexto en el que la violencia de un NNA a otro se produce. Por ello, el mayor trabajo de prevención que se está realizando actualmente en los recursos del Sistema de Protección de Menores y otros entornos educativos y que más eficacia está demostrando coloca el foco de la intervención en los/as observadores/as como los agentes de modificación de conductas del acoso.

### **A nivel de la víctima:**

Si sospechamos que un NNA puede estar sufriendo una situación de acoso, no debemos preguntarlo directamente (por lo menos en un primer momento), ya que la victimización se realiza de tal forma que cuando se empiezan a producir las agresiones el/la agresor/a tiene la certeza de que la víctima considere que se lo merece, que debe aguantarlo, que no servirá de nada si lo cuenta o que será peor si lo hace. Al preguntarle directamente podemos estar reactivando todos estos miedos, por lo que el acercamiento debe ser mucho más sutil y respetuoso. Planteando nuestras impresiones sobre sus cambios emocionales y/o conductuales y nuestra preocupación e interés por protegerle/la y cuidarle/la. Para ello realizaremos preguntas más abiertas como “¿qué tal el día?” “¿cómo te has sentido hoy?” “¿qué has hechos con tus amigos?”.

Dentro del análisis que debemos hacer de la posible situación de acoso con la victimas deberemos tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- ✓ Cuidar el momento para realizar el análisis, debe estar enfocado en un contexto relajado y de seguridad.
- ✓ El NNA no debe sentirse evaluado, ni juzgado, ni interrogado.
- ✓ Debemos asegurarle/a la confidencialidad.
- ✓ Le/la pediremos que nos cuente diferentes situaciones, si hay más personas conocedoras de los hechos, al igual que si hay alguien que le proteja...
- ✓ Indagaremos por los momentos y los lugares donde es más frecuente que se produzcan.
- ✓ Valoraremos los sentimientos que le generan.
- ✓ Indagaremos sobre que hace el NNA ante estas situaciones.
- ✓ Recogeremos sus ideas sobre posibles vías de solución. Cuando propone soluciones inviables, lo evidenciaremos preguntándole si así se solucionaría el problema.

Cuando no proponen soluciones, podemos proponer nosotros/as a modo de lluvia de ideas.

Cuando abordemos estas intervenciones debemos aclarar y plantear desde el principio el miedo a contar eventos que les duelan y las consecuencias que puedan tener en el entorno, y la seguridad por parte del educador/a de hacerse cargo de ello, centrándose en una fase inicial más en la contención y el permiso afectivo.

Brindarle/la apoyo y seguridad es otro de los aspectos cruciales durante la intervención, ya que la víctima de acosos puede encontrarse en un estado de indefensión aprendida, por lo que primero habrá que recubrirle de una piel de vínculo afectivo que le abrigue al enfrentarse a la expresión de lo que está sucediendo, respetando sus tiempos y asegurándole/la que el/la responsable/a educativo vincular estará a su lado en todo momento.

Explicarle/la paso a paso lo que va a suceder puede calmar su ansiedad anticipatoria, a la vez que trabajamos su distorsión cognitiva sobre las consecuencias y reacciones de las que cree que debería hacerse cargo.

Nunca “castigar a la víctima”, en ocasiones para evitar una situación de acoso es a la víctima a la que se separa del resto del grupo, o incluso se la llega a cambiar de centro, de esta forma además de haber sufrido las agresiones físicas y/o psicológicas se añade el agravante de tener que enfrentarse a una nueva situación y adaptarse a los cambios. Con esto estaría interiorizando culpa en su estado de victimización.

Debemos tener cuidado con la sobrerreacción, por muy desajustado que sea lo que nos está contando el NNA, si percibe un excesivo de simpatía en lugar de empatía en

nosotros/as, sus emociones en lugar de contenerse o acogerse se estarían distorsionando por la influencia del otro/a, afectando a su vivencia del proceso. La intervención seguirá pautas que mejoren su autoestima y proyección de futuro

### **A nivel del agresor:**

Cuando analizamos la situación con el NNA denominado agresor, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Debemos analizar la situación evitando las preguntas directas.
- ✓ Debemos mantener la confidencialidad sobre las fuentes de donde hemos obtenido la información.
- ✓ Debemos mostrarle nuestra disposición a ofrecerle nuestra ayuda.
- ✓ No debemos utilizar juicios de valor.
- ✓ Las preguntas deberán ir desde lo general a lo concretos, intentando que empatizar con el NNA objeto del acoso.
- ✓ Es importante que entienda la importancia que estas acciones provocan en el otro, y que no relativice este tipo de comportamiento ya sea él quien los lleva a cabo u otra persona.
- ✓ Debemos analizar cómo interpreta la situación, así como detectar las posibles dificultades que tiene a la hora de relacionarse
- ✓ Recogeremos sus ideas sobre cómo mejorar la situación. Cuando propone soluciones inviables, lo evidenciaremos preguntándole si así se solucionaría el problema.

Cuando no proponen soluciones, podemos proponer nosotros a modo de lluvia de ideas.

Para trabajar en la intervención frente al agresor/a, es preciso incidir en los siguientes aspectos:

- Tomar conciencia por parte del agresor/a de los efectos negativos que el acoso tiene para los otros/as (empatía) y para uno mismo (autocrítica).
- Querer convertirte en una persona mejor, es fundamental para romper la espiral de violencia en la que muy posiblemente el agresor/a esté imbuido.
- Favorecer el aprendizaje de alternativas de comportamiento distintas a la violencia. En este punto se pueden involucrar tanto educadores/as como a otros/as compañeros/as.
- Realizar la firma de un contrato que comprometa al agresor/a al aprendizaje de habilidades sociales y a gestionar los conflictos.
- Formación para el reconocimiento de errores, pedir perdón y manifestar una intención de acabar con la conducta violenta.
- No se puede dejar de lado la posible sanción al agresor/a, como medio de interiorización de las normas en el centro.

## A nivel de los observadores

Cuando analizamos la situación con el NNA observadores, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ El momento debe estar enfocado en un contexto relajado y de seguridad.
- ✓ El NNA no debe sentirse evaluado, ni juzgado, ni interrogado.
- ✓ Debemos asegurar la confidencialidad.
- ✓ Trataremos de valorar la convivencia. Nos puede dar mucha información de la existencia real o no de conflicto.
- ✓ Indagaremos sobre los lugares o momentos donde es más frecuente que se dé.
- ✓ Guiaremos al NNA en el trabajo de no relativizar la importancia de determinadas conductas.
- ✓ Trataremos de potenciar actitudes empáticas hacia los NNA que padecen estas situaciones.
- ✓ Recogeremos sus ideas sobre cómo mejorar esta situación. Cuando propone soluciones inviables, lo evidenciaremos preguntándole si así se solucionaría el problema  
Cuando no proponen soluciones, podemos proponer nosotros a modo de lluvia de ideas.

La actuación con los/as observadores/as debe de centrarse en:

- Concienciar para diferenciar la conducta “chivar” de la conducta “denunciar” el sufrimiento de un/a compañero/a.
- Mantener una postura de tolerancia cero ante la violencia. No tolerar el acoso. Si el observador/a calla, se convierte en cómplice del agresor/a.
- Decirle al agresor/a que existen otras formas de gestionar el conflicto y ayudarlo a romper la cadena que le ata a la conducta violenta.
- Expresar los efectos negativos del acoso tanto para la víctima, el/la agresor/a, como para la persona que observar.
- Comunicar la situación de acoso a los/as educadores/as para que ayuden al observador/a reaccionar ante el mismo.

En el caso de confirmar la existencia de acoso hacia algún NNA del recurso, es importante no actuar bajo criterios alarmistas. Debemos intervenir siempre desde el lado educativo con todos los NNA implicados. Todos los miembros del equipo deberán estar informados de la situación, así como las decisiones y las intervenciones que se estén llevando a cabo.

Desde la dirección del recurso residencial se informará a los Técnicos del Sistema de Protección que este interviniendo con los NNA. La dirección del recurso residencial valorará el momento y la manera de informar a las diferentes familias.

Siempre que la intervención educativa desde el recurso residencial no sea suficiente para gestionar la situación y salvaguardar la integridad, física y mental, de los NNA, se tomarán otras medidas desde la dirección del recurso residencial, en coordinación con el Sistema de Protección.

La intervención educativa se realizará con todos los NNA implicados (agresor, acosado y observadores), utilizando la acción tutorial como eje vertebrador de toda la intervención.

La acción tutorial será el espacio donde cada NNA pueda exponer sus puntos de vista, así como la valoración que hacen de las medidas que se van implantando.

Cuando existe un grupo de individuos (acosadores y observadores) que ejercen presión sobre otro, suele existir un denominador psicológico común, los pensamientos y sentimientos del grupo suelen ser más simples que los de los miembros que lo constituyen.

La utilización del espacio tutorial, tiene como finalidad entre otras, reindividualizar a los miembros del grupo, fomentando que salgan los miedos y reservas sobre las actuaciones intimidatorias en las que están participando, para conseguir un acuerdo sobre la situación por la que atraviesa la persona acosado/a.

Tras llegar a esta fase de la intervención, donde todos los miembros han llegado a entender emocionalmente lo que provoca estos comportamientos; se fomentará la reconciliación, facilitando otro tipo de canales para lograr solucionar los problemas.

A nivel grupal el objetivo será crear un campo de preocupación mutua, a nivel individual se acordarán estrategias de ayuda al NNA acosado.

Durante el proceso se deberá extremar la observación sistemática de las interacciones entre los NNA.

Dentro de la convivencia en el recurso residencial se potenciará las actitudes prosociales, se fomentará la participación de los NNA en tareas de conciliación, se pondrán en marcha programas de modificación de conducta, centrados principalmente en el control de contingencias (contratos educativos, economía. de fichas, refuerzo de conductas positivas, sobrecorrección...).

Se intentará implicar al resto de NNA en la creación de un marco protector, preventivo y correctivo de la soledad, aislamiento y victimización.

Por lo tanto las intervenciones tendrán dos líneas de actuación:

1. Trabajo individual con el objetivo de que los NNA sean capaces de empatizar con el NNA acosado, creando un ambiente de preocupación por solucionar esta situación, donde se les empodera a los NNA para que busquen alternativas de solución.
2. Trabajo grupal, de seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo en las interacciones de los NNA en el recurso, buscando la creación de un clima relacional de convivencia positivo.

Es importante evitar ciertos comportamientos:

- Culpabilizar al NNA acosado
- Juzgar a los NNA
- Usar en las tutorías preguntas cerradas a modo de interrogatorio
- Romper la confidencialidad de los testimonios recibidos
- Citar simultáneamente a los NNA acosados y a los acosadores
- Tendencia a minimizar los hechos
- Limitarse a sancionar como única medida