

Pepa Horno Goicoechea. Psicóloga y consultora en infancia, afectividad y protección en "Espira-les Consultoría de Infancia".

F. Javier Romeo Biedma. Psicólogo y consultor en infancia, afectividad, protección y comunicación interpersonal en "Espira-les Consultoría de Infancia".

7

Las familias ante el acoso escolar

Las familias pueden desempeñar un papel clave en la prevención, detección e intervención contra el acoso escolar. Identificar el acoso como una forma de violencia entre niños, niñas y adolescentes es el primer paso para comprender la relación entre afecto, poder y violencia, la diferencia como un elemento de exclusión social así como la corresponsabilidad en la erradicación del acoso. Las familias pueden prestar atención a tres indicadores básicos de detección: el aislamiento, el cambio de carácter y la revelación del acoso. Y cuando se detecta el acoso, las familias deben asegurarse de nombrar el acoso como tal, mostrar congruencia emocional como adultos y empatía hacia los niños, niñas y adolescentes, evitando la culpabilización y desarrollando respuestas proactivas desde la responsabilidad. El artículo recoge estrategias para abordar el acoso desde las familias desde una educación emocional positiva.

Palabras clave: Familias, acoso escolar, poder, conciencia corporal, revelación, entorno de seguridad.

1. El acoso como forma de violencia entre niños, niñas y adolescentes

La violencia se define como “*el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológico, trastornos en el desarrollo, o privaciones y atenta contra el derecho a la salud y a la vida de la población*” (OMS, 2002).

Por lo tanto, la violencia es una vulneración de los derechos humanos de la o las víctimas, supone siempre un daño psicológico (además del daño físico o riesgo de sufrirlo) que debe ser evaluado y se basa en el abuso de poder en la relación entre quien agrede y quien sufre la agresión.

Existen diferentes formas de violencia, y en concreto la violencia interpersonal es la que se ejerce por parte de una persona contra otra, y la violencia entre niños, niñas y adolescentes es aquella en la que tanto quien agrede como quien padece la agresión son menores de 18 años. Por ello ambos han de ser considerados como niños o niñas y, por lo tanto, como sujetos de protección.

Dentro de la violencia existe también una gradación, un continuo que va desde una agresión puntual hasta el maltrato, que es la forma más extrema de violencia donde las agresiones son continuadas y sistemáticas, o bien especialmente intensas. En el caso de la violencia entre niños, niñas y adolescentes a ese maltrato, cuando sucede en un entorno grupal, se le ha llamado acoso. En el acoso las agresiones son muy intensas o se repiten con frecuencia y de modo impredecible para la víctima, y al mismo tiempo son agresiones intencionadas por parte de quien agrede y focalizadas siempre en una persona. Es importante tener presente que al acoso no se llega siempre por una gran intensidad en la agresión, sino por esa repetición cotidiana de la agresión. Por eso a veces es difícil de detectar, porque las primeras

agresiones, las emocionales, suceden de forma sutil pero constante. Suelen tener más que ver con hacer el vacío, o con el aislamiento o el rechazo y un entorno sin la formación adecuada puede trivializar las agresiones, considerándolas “algo normal a estas edades”.

Respecto al acoso escolar además es necesario que las familias tengan claras tres especificidades:

1. Que se llame “escolar” no significa que el acoso suceda solo en la escuela. Cuando un niño, niña o adolescente está siendo acosado puede serlo en todos sus espacios de relación. Estos espacios incluyen no solo la escuela sino las redes sociales, los espacios de ocio del barrio o los espacios deportivos entre otros. Además, es importante tener en cuenta que cuando el acoso sucede en un municipio pequeño, el acoso afecta a toda la vida del niño, niña o adolescente, porque todos los espacios de relación están unidos entre sí. En una gran ciudad es posible preservar espacios de relación diferenciados, pero en un pueblo pequeño no (Horno y Ferreres, 2016).
2. El acoso se da entre niños, niñas y adolescentes. Lo que quiere decir que tanto la víctima como el agresor o la agresora son niños y deben ser tratados como tales. Sin embargo, que ambos sean niños, niñas o adolescentes no quiere decir que no exista una relación de poder entre víctima y agresor. Sin esa posición de poder quien agrede no podría hacerlo.
3. Aunque el acoso se produzca por parte de un niño contra otro en concreto, es importante ser consciente de la dimensión grupal del acoso. Es una forma de maltrato que se da en presencia del grupo, bien en la escuela, en las redes sociales, o en cualquier otro espacio de relación. El grupo desempeña un papel fundamental en la erradicación del acoso. Pero las personas pertenecientes a ese grupo pueden participar del mismo asumiendo un rol de observador, de testigo pasivo, de testigo activo, de colaborador o de incitador del acoso (Díaz-Aguado et al., 2004). Estos roles no son excluyentes entre sí ni tampoco estáticos en el tiempo.

Ante el fenómeno del acoso, las familias desempeñan un papel clave en tres niveles:

1. La prevención de cualquier forma de violencia entre niños, niñas y adolescentes. El papel de las familias como agente de prevención es clave en el fenómeno del acoso escolar. Pero para poder afrontar ese rol preventivo de una forma eficaz es necesario que las familias puedan plantearse que:
 - 1.1. Sus niños, niñas y adolescentes pueden ser víctimas de alguna forma de violencia.
 - 1.2. Sus niños, niñas y adolescentes pueden ejercer violencia sobre otros niños, niñas o adolescentes.
 - 1.3. Sus niños, niñas y adolescentes pueden estar siendo testigos de formas de violencia ejercidas por otros niños, niñas y adolescentes en un grupo al que ellos pertenecen o en espacios de relación que comparten con ellos.
2. La detección de cualquier forma de violencia entre niños, niñas y adolescentes, en especial de la que sus niños, niñas y adolescentes puedan estar viviendo como víctimas o ejerciendo como agresores o agresoras.

3. La erradicación de cualquier forma de violencia entre niños, niñas y adolescentes que esté sucediendo en los espacios de relación donde conviven sus niños y niñas. Las familias tienen un papel esencial cuando se detecte un caso de acoso escolar para su erradicación temprana y la recuperación del daño vivido no solo por la víctima sino por todo el grupo donde el acoso ha tenido lugar.

2. Claves para la comprensión del acoso entre niños, niñas y adolescentes

Para poder ejercer un rol activo y responsable en la erradicación del acoso escolar, los padres, madres y otros adultos de referencia han de conocer las claves que hacen posible todas las formas de violencia. De este modo podrán desarrollar su función preventiva, trabajando de forma activa y consciente estos contenidos con los niños, niñas y adolescentes en el hogar. También podrán volver a estos elementos si les toca intervenir en el proceso de recuperación de un caso de acoso vivido por sus niños, niñas y adolescentes o en el grupo en el que estos conviven.

La primera clave de toda forma de violencia es **el manejo del poder en las relaciones interpersonales**. La violencia está basada en un abuso de poder en la relación interpersonal entre quien agrede y quien recibe la agresión. Es decir, una persona no ejerce violencia contra quien quiere sino contra quien puede, porque para poder ejercer violencia sobre alguien, sea un niño o un adulto, la persona tiene que haber logrado antes una posición de poder sobre el otro que le permita abusar de él o ella.

El poder se puede definir como “la capacidad para influir en otra persona”. Es, por lo tanto, un concepto a priori neutro. No es algo negativo tener poder, el problema es el uso que la persona hace de ese poder. Porque es como “una moneda de dos caras”. Tener poder sobre otra persona brinda la posibilidad de hacer bien y de hacer daño juntos, porque se puede utilizar esa influencia para hacer sentir bien al otro, enseñarle o ayudarle; o se puede utilizar esa misma influencia para hacerle daño. Si la persona no tiene poder, no puede hacer daño.

Hay cuatro formas de lograr una posición de poder sobre otra persona: el amor, la autoridad, la fuerza y la diferencia social (Horno, 2009).

- El amor: Una persona tiene poder sobre aquellas personas que la aman. Sobre esas personas puede influir, hacerlas sentir queridas, valiosas, únicas y elegidas, o hacerlas sentir poco valiosas, prescindibles, inútiles o no queridas. Muchos de los casos de acoso empiezan en el marco de una relación de amistad que se rompe o de una relación de pareja destructiva entre adolescentes (Paz y Fernández, 2014).
- La autoridad: una persona tiene poder sobre todas aquellas personas que le reconocen un rol de autoridad, bien personal o social. Quienes educan han de tener autoridad sobre los niños, niñas y adolescentes o no podrán educarles porque los niños y niñas no les seguirán. Pero también pueden usar la autoridad que los niños y niñas les reconocen para dañarlos. Pero en un colegio no solo los adultos tienen autoridad. Los alumnos mayores juegan un rol de autoridad sobre los más pequeños. Y en una clase hay niños y niñas a quienes se les otorga una posición de autoridad porque tienen mayor liderazgo, porque son mejores jugando al fútbol, quienes antes se iniciaron en algún tema... Hay muchos motivos por los que los niños y niñas pueden otorgarle autoridad a otro chico o chica.

- La fuerza física: una persona tiene poder sobre todos los que sean más débiles físicamente. Esa fuerza física la puede utilizar para protegerles o para hacerles daño. Un padre que ve que su hijo va a cruzar la calle y viene un coche usará su fuerza física de forma protectora y positiva para agarrar al niño e impedir que le atropellen, pero también la puede usar de manera negativa para pegarle una bofetada, donde lo que hay es un desahogo personal y un daño para el niño. En una clase, todos los niños o niñas que son más fuertes físicamente pueden abusar de esa fuerza. Y si un niño o niña que es más débil físicamente quiere agrede a alguien más fuerte físicamente, es probable que busque el apoyo de otros niños y niñas porque en grupo tendrá una posición de mayor fuerza. Por eso en grupo se dan grados de violencia que raramente se dan de forma individual, porque los niños y niñas (a los adultos les ocurre igual) se sienten más poderosos.
- La diferencia social: una persona tiene poder sobre todas las personas o colectivos que por alguna característica son minoritarios o están en posición de inferioridad. Las desigualdades sociales crean estructuras de poder que posibilitan la violencia. El acoso escolar ocurre especialmente contra los grupos vulnerables, entre los que conviene destacar a los niños y niñas de nacionalidades, razas o etnias minoritarias, niños y niñas de orientaciones sexuales minoritarias, niños y niñas con alguna discapacidad, niños y niñas que viven en centros de protección o en acogimiento o los niños y niñas adoptados. También contra niños y niñas que son vividos por el grupo como “diferentes” por algún motivo: el niño con gafas, la niña obesa o el adolescente que tartamudea, por ejemplo. Una diferencia que podría ser enfocada como una riqueza para el grupo puede ser también enfocada como motivo de exclusión.

Por todo ello, una de las estrategias esenciales para la prevención y erradicación del acoso escolar es enseñar a los niños, niñas y adolescentes a reconocer y elegir a quién quieren dar poder en su vida. Enseñarles a vincularse a aquellos que los cuidan. Enseñarles a tener como referentes a admirar y seguir a personas con valores que madres, padres y otros adultos de referencia deseen para sus niños y niñas. Enseñarles a no situarse en posiciones de desigualdad o amenaza física.

Pero también enseñarles a ser conscientes del poder que tienen ellos sobre otras personas, para hacerse responsables de utilizar ese poder de forma positiva. Porque a menudo la violencia, en lo que tiene de abuso de poder, es la salida más fácil y rápida para obtener lo que uno desea. Es una tentación y la persona tiene que elegir de forma consciente el camino más difícil: el de la honestidad, el afrontamiento del conflicto y asumir la libertad del otro para darle o no darle lo que desea.

Conviene detenerse algo más en la **relación entre el afecto, el poder y la violencia** (Horno, 2009) de cara a la erradicación del acoso escolar. Muchas familias cuando surgen los primeros indicadores de violencia tienden a posicionar a los niños, niñas y adolescentes desde “*Si te quisiera no te haría esto*”, “*Si te hace esto no es tu amigo*” o “*Eso no se le hace a una amiga*”. Se plantean el amor y la violencia como excluyentes, como vivencias que no pueden darse juntas en una misma relación.

Sin embargo, es importante ser conscientes de que los modelos afectivos internalizados de muchas personas incluyen formas de violencia psicológica como pautas de relación normalizadas: el chantaje, la manipulación, la amenaza o la culpabilización forman parte de la forma de relacionarse en

muchos hogares. Además, no todos los vínculos afectivos son positivos, existen vínculos afectivos negativos, que son dañinos para las personas, pero eso no los hace menos vínculos ni menos fuertes. Los niños, niñas y adolescentes pueden generar amistades dañinas con la misma fuerza e intensidad que las amistades positivas.

Por eso es necesario trabajar con los niños, niñas y adolescentes la **diferencia entre “querer bien” y “querer mal”**. Alguien que “quiere bien” es alguien que le cuida, alguien que le abraza, alguien que comparte sus secretos y guarda los que él o ella comparte, que nunca le humilla ni le ridiculiza ante los demás, alguien que le ayuda cuando tiene un problema y que buscará ayuda en un adulto en caso de no poder ayudarle él mismo. Alguien que le “quiere mal”, por el contrario, es alguien que le ignora, que no le saluda, que no se preocupa por cómo se siente o lo que necesita, alguien que le amenaza con abandonarle, alguien que le chantajea con contar sus secretos, alguien que le propone hacer cosas dañinas o alguien que cuando sufre o tiene un problema no le ayuda ni busca ayuda.

Una de las formas más habituales de violencia entre niños, niñas y adolescentes es la exclusión del grupo. Y es un elemento que está relacionado con la diferencia entre “querer bien” y “querer mal”. Una persona que le “quiere bien” es una persona que le integra afectivamente en su grupo. Una persona que le “quiere mal” es una persona que le aísla, que le enfrenta a los demás niños y niñas o incluso a su familia, una persona que niega ser su amigo o que le amenaza repetidamente con dejarle solo o sola.

El acoso se da especialmente contra los grupos vulnerables. Pero el motivo por el que estos grupos o esas personas se encuentran en situación de vulnerabilidad es doble. Por un lado, por el valor social negativo que se otorga a la diferencia que los caracteriza. Por otro, por las condiciones de violencia estructural y desigualdad en las que socialmente se les obliga a vivir. El ejemplo pueden ser las personas con discapacidad física, sensorial o psíquica. La sociedad afronta la discapacidad como una carencia en vez de una característica diferencial. Y en nuestra sociedad existe una violencia estructural contra las personas con discapacidad desde el momento en que no se les garantizan las condiciones para desarrollarse plenamente en condiciones de igualdad respecto a las personas sin discapacidad.

Por todo ello, la segunda clave a trabajar en las familias es el **valor que se otorga a la diferencia**, a quien es diferente del niño o la niña por algún motivo. Todas las personas somos diferentes, esto es simplemente un hecho más, un elemento que nos caracteriza. Puede haber características más o menos habituales, pero no hay dos personas iguales, del mismo modo que no hay personas o características mejores o peores. Sin embargo, en la medida en que se afronta la diferencia desde el miedo, como una amenaza o como un problema se crean las condiciones para la violencia. Y si se afronta la diferencia desde la carencia y la desigualdad se promueve la exclusión social de estos colectivos o personas.

Contemplar la diferencia como una mera condición descriptiva de la persona sin otorgarle valor afectivo alguno es una de las estrategias clave de la erradicación de toda forma de violencia. E incluso en muchos casos se puede afrontar bien la diferencia como una riqueza, como algo deseable por lo que tiene de aprendizaje para todas las personas.

La tercera clave para comprender el acoso está relacionada con el ámbito de relación y los códigos que se establecen en cada ámbito. No se trata solo de

los modelos de relación afectiva que se establecen o de cómo afrontar las diferencias que caracterizan a todas las personas sino de incorporar **pautas de protección específicas ajustadas a cada ámbito de relación**. El objetivo último es convertir cualquier entorno de convivencia y desarrollo de niños, niñas y adolescentes en un entorno de seguridad, donde la violencia no se dé sencillamente porque el entorno no la permita.

En la escuela hay pautas de protección específicas que las familias deben promover de forma activa: la formación de los educadores y educadoras sobre la temática del acoso y las estrategias de prevención; el trabajo de los contenidos temáticos como parte también del currículo escolar; el diseño de los espacios físicos de forma segura pensando no solo en los criterios básicos contemplados ya en la legislación sobre espacios educativos sino en aspectos como los espacios al aire libre, las entradas y salidas del centro, la localización y el acceso a los servicios de los niños, niñas y adolescentes; las pautas de coordinación del equipo educativo en las actividades escolares; la intervención que se realiza en la vigilancia de los recreos; el acompañamiento en situaciones de crisis; etc. Son elementos que las familias deben promover como parte de la comunidad educativa.

Pero existe otro ámbito donde las familias desempeñan un papel clave a la hora de generar las condiciones protectoras para el acceso y uso del niño, niña o adolescente a ese entorno: **internet, los móviles y las redes sociales**. Las redes sociales son un ámbito de relación específico para los niños, niñas y adolescentes que no se puede obviar. Los padres, madres y otros adultos de referencia deben conocer ese entorno de relación y sus códigos, formar parte de ese entorno y proporcionar a los niños y niñas pautas específicas de protección para que puedan manejarlo con seguridad en esos espacios virtuales.

Hay elementos sencillos pero esenciales de responsabilidad de las familias, como mantener los ordenadores en los espacios comunes de la casa, utilizar filtros de seguridad, establecer edades de acceso a los móviles y las redes sociales acordes con la madurez de cada niño o niña para poder manejarlas, enseñar a los niños y niñas a manejar los códigos de seguridad de las redes, etc. Son elementos innegociables del proceso educativo hoy en día y herramientas esenciales de la prevención del acoso, que como se mencionó al principio, puede que se inicie en la escuela pero se generalizará a las redes sociales, multiplicando de forma exponencial el daño para el niño, niña o adolescente víctima de acoso. No puede aislarse en ningún momento del proceso del acoso, y a la violencia ejercida en el ámbito de relación directa se añade el maltrato psicológico derivado de la agresión verbal o física continuada, la humillación pública, la difusión de contenidos falsos, o de la difusión de su privacidad que creía compartir en un entorno seguro y ve expuesta públicamente. A ese acoso generalizado a través de las redes sociales se le llama "*ciberbullying*". Todo esto sin entrar en otras problemáticas de violencia en las redes sociales como el *grooming* o el *sexting* (Bartrina, 2012).

Y la última clave para comprender el acoso tiene que ver con el papel del grupo y el entorno en el acoso. En los programas de erradicación del acoso, la estrategia que se ha demostrado más eficaz es el trabajo con los niños, niñas y adolescentes testigos del acoso promoviendo su **corresponsabilidad**. Esta clave conlleva dos elementos esenciales.

Por un lado, trabajar la empatía con el dolor ajeno y la comprensión de la vivencia de la víctima. Sobre este aspecto es necesario que las familias comprendan que la empatía no se educa solo desde la conexión emocional

con el otro, sino que el primer paso para la empatía con el otro es la **conexión con los propios estados emocionales**. En la medida en que un niño, niña o adolescente puede reconocer su tristeza, su rabia o su miedo, ponerles nombre y darles forma, podrá reconocer esas mismas emociones en los demás. En este sentido, tiene un papel clave la emoción de la tristeza, ya que favorece la quietud, la conexión interior y la elaboración de los duelos. Si las familias educan a los niños y niñas impidiéndoles de forma sistemática las pequeñas tristezas de la vida diaria, entonces están dificultando también el desarrollo de la empatía en ellos. Un buen ejemplo de este proceso es la tolerancia a la frustración, que no deja de ser un microduelo que el niño o niña vive cuando no logra aquello que desea. Si las familias siempre dan lo que el niño, niña o adolescente quiere, y no le enseñan a gestionar su frustración, tampoco podrá respetar fácilmente los límites que los demás le marquen, empezando por los otros niños, niñas o adolescentes. Permitir (no buscar ni provocar intencionadamente) la frustración y la tristeza que conlleva enseña a los niños y niñas dos elementos clave: la regulación de sus propios límites y el respeto a los límites que les marcan los demás, así como la comprensión de la tristeza en sí mismos y en el otro.

Además, la conexión con los propios estados emocionales viene condicionada por la **consciencia corporal**. Las emociones surgen de las vivencias, y estas son sensoriales, motoras y corporales. La consciencia corporal es el primer elemento clave de la conexión emocional con el interior. Pero lograr que los niños, niñas y adolescentes tengan una consciencia clara de sus sensaciones corporales y que aprendan a utilizar estas sensaciones corporales como criterios de protección requiere un trabajo de consciencia por parte de las familias. Deben aprender a respetar las sensaciones corporales de sus niños y niñas y ayudarles a nombrarlas y darles forma. A este proceso se le llama “mentalización” o “función reflexiva” (Bateman y Fonagy, 2016). Es el proceso por el que madres, padres u otros adultos de referencia dan forma a la experiencia vivencial y corporal del niño o niña. Una forma que ellos por sí mismos no pueden darle, sobre todo cuando esa vivencia emocional es muy invasiva, tanto en positivo (por ejemplo, la excitación nerviosa el día anterior a su cumpleaños) como en negativo (por ejemplo, el enfado que les inunda cuando están cansados).

Pero la condición para poder cumplir esa función de mentalización de la experiencia vivencial del niño es la propia consciencia de madres, padres y otros adultos de referencia sobre sus estados corporales, sus necesidades y sus vivencias, de forma que puedan diferenciarlas de las de los niños y niñas. Por lo tanto, es el autocuidado de las familias, especialmente de madres y padres, y no tanto el cuidado de los niños y niñas, lo que va a ser condición para generar niños, niñas y adolescentes capaces de conectar emocionalmente con las necesidades del otro. Del mismo modo que es la conexión emocional con su interior lo que va a posibilitar al niño o niña conectar con las emociones del otro. El trabajo a través de la dimensión corporal mediante el baile, los juegos físicos compartidos o metodologías específicas como el Focusing (Stapert y Verliefde, 2011) van a ser imprescindibles para su desarrollo.

Un segundo elemento para trabajar la corresponsabilidad es disponer de **mecanismos de participación significativa en las familias y las escuelas**, de forma que los niños, niñas y adolescentes aprendan que son capaces de transformar el entorno en el que viven, que no están impotentes, que tienen un margen real de acción para ayudar y cambiar las cosas. Los programas de intervención en acoso escolar que mayor eficacia han demostrado han

sido los basados en la intervención con los testigos, que cuando se implican y se alían con las víctimas, aislan al agresor o agresora que abandona el acoso al encontrar que no solo no es eficaz sino que le aísla del grupo y le deja solo o sola (ver el programa finlandés KiVa: <http://www.kivaprogram.net/spain>). Por lo tanto, lo que más debe importar a madres, padres u otros adultos de referencia no es tanto pensar que sus niños y niñas puedan estar siendo víctimas de acoso, como plantearse qué es lo que van a hacer en el caso seguro de que lo presencien. Porque en la medida en que se impliquen reducirán no solo el acoso que esté sucediendo en ese momento sino la probabilidad de ser ellos mismos víctimas en el futuro.

Pero para lograr esa implicación, la corresponsabilidad tiene que ser una vivencia presente en las familias, que deben acostumbrar a sus niños y niñas a participar de las decisiones familiares, a corresponsabilizarse de las tareas del hogar de forma gradual acorde con su edad, a vivenciar cada día que son capaces de aportar de forma significativa, no solo de recibir de los adultos. Esa vivencia de corresponsabilidad la generalizarán a sus otros entornos de convivencia. Por el contrario, si los niños, niñas y adolescentes crecen en un entorno sobreprotector que les da las cosas hechas y no les educa en la corresponsabilidad, cuando llegue el momento y surjan las dificultades se sentirán sobrepasados y sin recursos personales para poder afrontarlas.

3. Indicadores de detección de un caso de acoso que sean visibles para las familias

La dinámica del acoso está construida sobre el secreto que fuerzan quienes agreden sobre sus víctimas y sobre quienes observan, de modo que los indicadores de detección de situaciones de acoso van a ser especialmente invisibles para las familias hasta que la situación está muy avanzada. Por eso la sensibilización respecto a indicadores clave es especialmente relevante.

El primer indicador es el **aislamiento social**. Durante la infancia los niños y las niñas están aprendiendo cómo funciona el mundo a todos los niveles, incluido el nivel social. Por eso es importante que tengan iguales en distintos ámbitos con quienes ir descubriendo las relaciones sociales de forma constructiva: en el centro educativo, en una asociación de ocio y tiempo libre, entrenando un deporte o disfrutando de alguna actividad fuera del colegio. En ese desarrollo habrá niños y niñas con mayor extroversión y más amistades, y en otros casos (un niño más tímido, una niña más introvertida) tendrán un círculo más reducido, pero en el que se sientan bien igualmente. Cuando llega la adolescencia, comienza un desarrollo de la identidad aún más importante a través de pares, con los cambios emocionales propios de la edad, y serán frecuentes cambios de humor con las amistades, enamoramientos apasionados pero fugaces y descubrimiento de grupos y afinidades que cambian con el tiempo. Todo esto se enmarca en el desarrollo normal y saludable. Sin embargo, para los niños, niñas y adolescentes víctimas de acoso el primer impacto es el aislamiento: muchos de sus iguales o bien se suman a las agresiones, o bien se mantienen aparte para evitar ser víctimas a su vez. De modo que la primera pregunta que pueden hacerse las familias es *“¿Conozco a las amistades de mi hijo o hija? ¿Sé cómo se comportan con él o con ella?”*. Y lo más sencillo es invitar regularmente a merendar, a estudiar, a ver una película en casa... y ver cómo funcionan las relaciones sociales (e intervenir cuando sea necesario).

El segundo indicador de que un niño, niña o adolescente está sufriendo algún tipo de violencia (que puede no ser acoso, pero que siempre será importante

investigar), es el **cambio de carácter**. Es necesario diferenciar la evolución del carácter con la edad de un cambio drástico (y a peor): el niño que era alegre ahora se muestra alicaído, la niña que era tranquila ahora se muestra agresiva, el adolescente que iba bien en los estudios empieza a suspender varias asignaturas, la adolescente que reía con frecuencia hace semanas que no sonríe. Y en esos casos la clave estará en la comunicación, en el abordaje directo pero cuidadoso del origen de esos cambios y de ese malestar.

Desafortunadamente, en muchos casos el primer indicador que detecta una familia es el último: la **revelación**. A menudo el niño, niña o adolescente ha ido dejando pistas de que está sufriendo, y por eso es importante hacer caso (y tomar las acciones oportunas) desde las revelaciones de situaciones iniciales, antes de que avance la situación de acoso. Pero si el acoso ya está establecido, la revelación por parte del niño, niña o adolescente (o el descubrimiento por parte de la familia por otros medios) es el momento en el que transmitirle cuatro mensajes clave: 1) “*Té creo*” (para contrarrestar el pacto de silencio); 2) “*Eres muy valiente por habérmelo dicho (o por haber aguantado eso)*” (para validar su experiencia y empoderar en la dirección de pedir ayuda); 3) “*No es tu culpa*” (para empezar a trabajar contra la culpabilización externa e interna) y 4) “*Vamos a buscar una solución para que vuelvas a sentirte bien*” (y hacerlo, para resolver el problema).

4. La vivencia de las familias ante el acoso

Lo ideal sería que las familias identificasen las situaciones de violencia lo más pronto posible, antes de que se consoliden como acoso tanto en las víctimas, en quienes agreden y en quienes lo observan. Sin embargo, la realidad es que los casos se detectan cuando el proceso de acoso está ya muy avanzado. La vivencia de las familias entonces puede ser un elemento más de tensión que incremente la violencia (especialmente cuando se pone en funcionamiento la culpabilización), o por el contrario un punto de toma de conciencia y de vuelta a una situación de protección para todas las partes implicadas. Por todo esto, los padres y las madres, y los adultos de la familia en general, pueden seguir ciertas pautas para la recuperación del equilibrio.

Cuando se identifica una situación de acoso, la primera respuesta que es necesario cultivar en las familias es **nombrar la realidad del acoso**. La agresión concreta que da la alarma entre los adultos no es más que la punta de un iceberg que lleva mucho tiempo desarrollándose en la vida de los niños, niñas y adolescentes, y que pueden haber normalizado como “*En este colegio ocurren estas cosas*” o “*Cuando juegas en el parque del barrio te arriesgas a que te suceda algo así*”. Las familias deben poder nombrar la situación de forma clara, para que las víctimas salgan del círculo de victimización en que las han encerrado. Decir “*Eso no es una broma, eso es violencia y no tendría que haberte pasado*”, “*Eso no es arreglar un problema, eso es una agresión y no va a continuar así*” es el primer paso para que las víctimas puedan empezar a tomar conciencia de que las experiencias de acoso no son “algo normal que pasa en la vida”, sino que han sido situaciones de agresión que no se han detectado antes, pero que a partir de ese momento se van a atajar.

Es necesario complementar la dimensión cognitiva con la afectiva de la **congruencia emocional**. Las familias deben manifestar su dolor y su rabia. Y al hacerlo han de intentar no inundar a los niños, niñas o adolescentes. El descubrimiento suele realizarse cuando se produce una situación extrema que revela que el proceso llevaba ya cierto tiempo, y que el nivel de ocultación

ante los adultos se había mantenido durante un periodo prolongado. La respuesta habitual más frecuente en las familias es la angustia y la culpa por no haberlo visto y por no haber actuado antes: “*¿Cómo ha podido pasar esto?*”, “*¿Cómo no me he enterado antes?*” y “*¿Qué más no estaré viendo?*” son las preguntas que surgen inmediatamente. Si el acoso se ha descubierto por una situación especialmente intensa, la víctima estará en una situación de máxima tensión, de modo que la respuesta de las madres, los padres y otros adultos de referencia pueden acabar de desestabilizarla. Así que la siguiente pauta es que las personas adultas se escuchen interiormente, o que se desahoguen con alguien adulto externo al problema, para después estar en disposición de acoger al niño, niña o adolescente. Es importante saber que las víctimas (y en cierto grado también quienes agreden y quienes observan) habrán interiorizado la situación como un modelo de relación normalizado, y que van a necesitar de la conciencia de los adultos para poner palabras a su vivencia emocional. Por eso no es momento de dejarse llevar por la angustia propia, pero sí de nombrar la experiencia de la víctima: “*Has tenido que pasar mucho miedo, ¿no?, puedes empezar a desahogarte que te escucho*”, “*Ha debido de ser muy angustiante, ¿verdad?, si quieras puedes contarme cómo lo has vivido tú*”. De las tres emociones básicas relacionadas con la protección (miedo, tristeza y rabia), las víctimas han experimentado sentimientos relacionados con el miedo (la incertidumbre de cuándo será la siguiente agresión, miedo a que los demás o su familia se enteren, a que le hagan daño) y con la tristeza (la sensación de soledad y aislamiento), y el primer paso para la recuperación será desarrollar también los sentimientos de rabia. Ahí, el ejemplo de los adultos de referencia es imprescindible para una canalización sana del enfado: “*Yo como adulto estoy muy enfadado con que hayas sufrido esa situación. No es justo, tú te mereces que te traten bien*”. A partir de mensajes como este, el niño, niña o adolescente que ha sufrido acoso puede comenzar a interiorizar el respeto que merece y el enfado ante la vulneración de su integridad. El manejo del enfado en las personas adultas del entorno es clave en la educación desde el afecto: la rabia es un afecto que habla de protección de valores, y necesitan verlo actuado sanamente tanto quienes sufren la agresión (“*Yo que soy mayor estoy muy enfadado con esta situación y tú tienes derecho a enfadarte también, porque no tendría que haber ocurrido y tendrías que sentirte a gusto en el colegio/barrio/internet*”) como quienes agreden (“*Yo como adulto estoy muy enfadado con lo que has hecho, entiendo que puedas pasarlo mal a veces, pero eso no justifica que se lo hagas pasar mal a otros y tenemos que ver cómo vas a arreglarlo*”) y quienes observan (“*Yo como tu padre/madre tengo un enfado monumental con que hayas estado viendo situaciones como esta y no me hayas dicho nada. Entiendo que no quieras enfrentarte a solas, pero los valores de nuestra familia se definen por el respeto a todas las personas. Cuéntame cómo has vivido tú la situación para quedarte sin pedir ayuda, y vamos a ver qué podemos hacer para mejorarlo*”).

En esta línea va a ser necesario un trabajo de **empatía** con todas las partes implicadas, entendiendo la empatía como “la capacidad de percibir cómo se siente otra persona desde su propio punto de vista, sin perder el punto de vista propio”. La empatía va a servir para comprender las vivencias de cada niño, niña o adolescente (como víctima, como testigo o como quien agrede), para poder conducirlas a una solución positiva para todas las partes. En las familias va a suponer un esfuerzo, la empatía consiste en separarse de la vivencia cotidiana, el “*Pero si yo ya conozco a mi hijo/hija*”, e *investigar algo como “Yo me sentiría así en esa situación, pero ¿cómo se siente mi hijo o hija para haber hecho o tolerado eso?”*”.

Todo el sistema de acoso se ha mantenido mediante un pacto de silencio entre quienes agreden, las víctimas y el entorno que favorece (o que no impide) las agresiones. Eso implica que va a ser muy bajo el nivel de autoestima de todas las partes implicadas (de quienes agreden y quienes observan también, porque con una autoestima sana hubieran hecho algo distinto), de modo que hay que **evitar la culpabilización** (que perpetuaría los sentimientos de inferioridad que llevan a la agresión, al acoso o a la inacción como testigos) **y trabajar desde la responsabilidad**. Es necesario trabajar con la víctima que no es culpable del acoso (aunque muchas veces quienes la agreden se lo hayan hecho creer), y que puede hacer cosas para protegerse, como pedir ayuda y hablar, como está haciendo. Es necesario también trabajar con quienes agreden su responsabilidad respecto a sus propios actos: han hecho daño conscientemente, y ahora tienen que asumir tanto de dónde surge ese impulso agresor (es probable que hayan sufrido otras violencias y que esa sea la manera, dañina e inadecuada, de expresarlo, así que tendrá que aprender a pedir ayuda, y recibirla para resolver el origen) como la reparación del daño (simbólicamente, reparar el daño no solo resulta beneficioso para la víctima, sino que también les permite a quienes han agredido empezar a trabajar sus propias experiencias de violencia con un modelo más asertivo). Y es necesario, por último, trabajar con quienes observan, desde la responsabilidad en el entorno tanto hacia otros niños, niñas y adolescentes como hacia sí mismos, para evitar posibles agresiones en el futuro.

Y si bien en el momento del descubrimiento de la situación de acoso son importantes todos los aspectos anteriores, que se despliegan en la escucha y la conversación con los niños, niñas y adolescentes, el otro elemento clave es la **proactividad**: el acoso no se resuelve por sí solo, y ahí las madres, los padres y los adultos de referencia tienen que buscar respuestas efectivas para detener el acoso y para que se reparen los daños, sabiendo que sus actuaciones serán modelos a interiorizar por todos los niños, niñas y adolescentes implicados. En este aspecto hay dos actuaciones clave. En primer lugar está la **intervención con los adultos del entorno donde se ha producido el acoso** (con el centro educativo, o con educadores de la asociación, o con monitores de centro deportivo...): lo ideal es que se produzca una colaboración, pero la falta de ella no debe conducir a la inacción ni a la perpetuación de la situación (los padres y las madres deben transmitirle a la víctima que merece respeto y que van a luchar por conseguirlo). Por otro lado, la revelación de una situación de acoso exige **extender la red de personas de seguridad**, tanto de iguales (es momento de invitar a amigos y amigas a casa, o si no tiene, implicar a primos, vecinas, compañeros y compañeras de otras actividades seguras) como de adultos (según el proverbio africano que dice “*Es necesaria una tribu para educar a un niño o niña*”, habrá que buscar personas adultas de referencia con quienes se pueda confiar, como familiares, padres y madres de las amistades de los niños, niñas y adolescentes, educadores, entrenadoras...).

5. Estrategias para abordar el acoso con los niños y niñas en las familias

La responsabilidad última de la prevención y erradicación del acoso corresponde a los adultos a cargo de ese espacio educativo, tanto familias como escuela. Precisamente por eso, una estrategia clave para la erradicación del acoso será **enseñarles a pedir ayuda al adulto**, a buscar un referente de protección y seguridad cercano. El mensaje protector por excelencia tanto por parte de las familias como por parte de la escuela a los niños, niñas y adolescentes ha de ser

“Pide ayuda”, no “Sé fuerte” o “Defiéndete solo”. Por mucho que se introduzcan estrategias de mediación para la erradicación del acoso, esos procesos de mediación siempre han de ser guiados y supervisados por un adulto que garantice ese entorno de seguridad y el manejo adecuado de la situación.

Las familias han de trabajar las **habilidades para la revelación** del dolor y sufrimiento que estén viviendo sus niños y niñas, venga de quien venga. Pero esas habilidades van a requerir varios elementos clave. El primero ya ha sido mencionado, una conexión emocional fluida con el interior y una adecuada **consciencia corporal** en el niño, niña o adolescente (Stapert y Verliefde, 2011). Sin ese nivel de conexión difícilmente el niño o la niña va a revelar el acoso porque a veces puede darse el caso de que ni siquiera sea consciente de estar siendo agredido, sobre todo cuando quien le agrede utilice la violencia psicológica, la manipulación, el chantaje o la amenaza y especialmente cuando exista una relación afectiva de amistad o de pareja entre adolescentes con esa persona.

El segundo elemento clave para promover las habilidades de revelación en los niños, niñas y adolescentes es generar una **comunicación honesta y fluida en las familias**. Si existe una comunicación honesta y fluida, los niños, niñas y adolescentes recurrirán a sus familias cuando tengan miedo, o dudas o cuando se sientan mal. Les parecerá tan obvio hacerlo como cuando recurrían a sus padres porque no sabían resolver un problema de matemáticas (ver Faber y Mazlish, 2013; Gordon, 2006; Kashtan, 2014).

Pero esa comunicación es, una vez más, el resultado de una vivencia mantenida en la cotidianidad. Las familias donde esos cauces de comunicación existen son familias acostumbradas a conversar en las comidas, casi siempre sin la televisión encendida para poder hacer escucha activa real de lo que se están contando los unos a los otros; los padres tienen por costumbre compartir sus vivencias cotidianas de forma gradual según la edad del niño pero constante a lo largo de toda su vida y no ocultan sus propios estados emocionales, dándoles forma y poniéndoles palabras para que los niños, niñas y adolescentes puedan aprender a reconocer en ellos estados similares. Familias, en definitiva, donde existen dos elementos claves: presencia física y afectiva y conciencia por parte de los adultos.

Y una vez que se ha cultivado la conciencia corporal y conexión emocional interior en el niño o niña y se ha creado una comunicación honesta y fluida en la familia, hay que romper la dinámica del secreto que sustenta el acoso. Y para ello existe una pauta educativa de protección muy útil: **la diferencia entre los “buenos secretos” y los “malos secretos”**. En el acoso quien agrede siempre intenta que las víctimas mantengan en secreto lo que está sucediendo para salir impune y poder prolongarlo.

Por eso esta clave educativa cumple una función preventiva esencial. Los secretos forman parte de la intimidad de las personas y en principio se guardan. Esos son los “buenos secretos”. Revelar un “buen secreto” es ser un “chivato”. Pero existen los “malos secretos”, en los que pasa lo contrario: revelar un “mal secreto” es ser un buen amigo, ser protector. Los “malos secretos” son de tres tipos: los que llevan que el propio niño, niña o adolescente se haga daño; los que llevan hacer daño a una tercera persona; y los que implican hacer algo que los niños, niñas o adolescentes nunca podrían hacer delante de sus padres.

Estos criterios son esenciales, porque a veces los “malos secretos” vienen legitimados de forma inconsciente dentro de la misma familia. Un ejemplo

claro sería cuando los abuelos compran a los niños golosinas que sus padres les tienen prohibidas y les dicen “*Pero esto es un secreto entre tú y yo, no se lo digas a mamá que se enfadará*”. No se trata de no comprar las golosinas (al menos no siempre), pero sí de que el adulto, en este caso el abuelo o la abuela, asuman la responsabilidad de la decisión ante los padres. El argumento al niño debería ser algo como “*Cómetelas con tranquilidad, que ya hablaré yo con mamá y si se enfada, lo hará conmigo porque he sido yo quien te las ha comprado*”. Este ejemplo en algo pequeño se puede generalizar a la cotidianidad y a otros secretos mucho más graves y dañinos. El acoso es un “mal secreto” porque implica hacerse daño a uno mismo y a otras personas. Y como “mal secreto” ha de ser revelado.

Y para concluir, se resumen las estrategias de actuación de las familias que se han ido planteando y que surgen de forma natural al poner conciencia en las claves temáticas del acoso y en la vivencia de las familias ante el mismo.

1. **Pensar en los niños y niñas no solo como posibles víctimas, sino como posibles agresores y seguros testigos de violencia en el ámbito escolar.**
De este modo las familias cuando aborden el tema lo harán centrados ante todo en promover la **corresponsabilidad** de los niños, niñas y adolescentes ante la erradicación del acoso que presencien y en la revelación del que puedan llegar a vivir.
2. Enseñar a los niños, niñas y adolescentes a **gestionar el poder en sus relaciones interpersonales**, de forma que puedan ser conscientes de a quién quieren dar poder en su vida. Pero también enseñarles a ser conscientes de sobre quiénes tienen ellos poder, para aprender y hacerse responsables de utilizar ese poder de forma positiva.
3. Promover en los niños, niñas y adolescentes la **conexión emocional con su interior y la conciencia corporal**. Solo en la medida en que los niños, niñas y adolescentes sean capaces de conectar con sus propios estados emocionales y sus propias sensaciones, podrán conectar emocionalmente con los de los demás.
4. Promover **modelos afectivos sanos en las relaciones familiares**, donde el amor esté unido al cuidado y al respeto, eliminando de la educación el chantaje, la amenaza, el castigo violento física o emocionalmente, la culpa o la manipulación.
5. Promover la **visión de la diferencia como un hecho más**, como una característica descriptiva y común a todas las personas. Todos somos diferentes, y la diferencia no debe implicar desigualdad. La desigualdad es una forma de violencia estructural que genera vulnerabilidad en los colectivos y personas con características minoritarias.
6. Promover **entornos de seguridad** en el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes. Promover pautas para que los entornos de convivencia de niños, niñas y adolescentes sean entornos de seguridad en la escuela, en las familias, en los espacios de ocio o deportivos y en las redes sociales.
7. Promover los **mecanismos de participación significativa** de niños, niñas y adolescentes en las familias y la escuela, que les sirvan para fomentar su **corresponsabilidad** en la prevención y erradicación del acoso.
8. Promover las **habilidades para la revelación** en los niños, niñas y adolescentes: generar una comunicación honesta y fluida, promover su conciencia emocional y corporal, enseñarles a pedir ayuda y la diferencia entre los “buenos” y “malos” secretos.

9. Demandar que existan en las escuelas **mecanismos de denuncia anónimos y accesibles directamente** para los niños, niñas y adolescentes (número del teléfono del menor visible y accesible, buzones de denuncia, que los niños, niñas y adolescentes sepan dónde acudir a la policía o a servicios sociales).
10. **Y si llega la revelación de un caso de acoso:**
 1. Actuar de manera proactiva desde la responsabilidad, evitando la culpabilización.
 2. Nombrar la realidad del acoso, para que los niños, niñas y adolescentes tomen conciencia de la situación.
 3. Expresar las emociones que genera en padres, madres y adultos de referencia de forma congruente emocionalmente. Legitimar la rabia como emoción protectora.
 4. Escuchar desde la empatía, pero transmitiendo también los valores propios.
 5. Ampliar la red de apoyo, tanto entre iguales como por parte de otros adultos protectores.

Referencias bibliográficas

- Bartrina, M.J.** (2012). *Análisis y abordaje del acoso entre iguales mediante el uso de las nuevas tecnologías*. Barcelona: Generalitat de Cataluña (Departamento de Justicia: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada).
- Bateman, A. y Fonagy, P.** (2016). *Tratamiento basado en la mentalización para trastornos de la personalidad*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Cava Mesa, M.J.** (2011). Familia, profesorado e iguales: claves para el apoyo a las víctimas de acoso escolar. *Intervención Psicosocial*, 20(2), 183-192.
- Del Barrio, C., Barrios, A., Van der Meulen, K., y Gutiérrez, H.** (2003). Las distintas perspectivas de estudiantes y docentes acerca de la violencia escolar. *Estudios de la Juventud*, 62/03. Madrid: Instituto de la Juventud de España.
- Díaz-Aguado, M.J., Martínez, R., y Martín, G.** (2004). *La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio. Estudios comparativos e instrumentos de evaluación*. Madrid: Instituto de la Juventud.
- Faber, A. y Mazlish, E.** (2013). *Cómo hablar para que sus hijos le escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen*. Barcelona: Medici.
- Gordon, T.** (2006). *Técnicas eficaces para padres*. Barcelona: Medici.
- Horno, P.** (2009). *Amor y violencia: la dimensión afectiva del maltrato*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Horno, P. y Ferreres, A.** (2016). *Los municipios ante la violencia entre niños, niñas y adolescentes. Guía de actuación ante las diferentes formas de violencia entre niños, niñas y adolescentes en el ámbito municipal*. Madrid: UNICEF Comité Español.
- Kashtan, I.** (2014). *Ser padres desde el corazón. Compartir los regalos de la compasión, la conexión y la elección*. Barcelona: Acanto.
- Organización Mundial de la Salud** (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Ginebra: OMS.
- Paz, J.I., y Fernández, P.** (2014). *El novio de mi hija la maltrata: ¿Qué podemos hacer? Guía para madres y padres con hijas adolescentes que sufren violencia de género*. Andalucía: Instituto Andaluz de la Mujer.
- Save the Children** (2014). *Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción*. Madrid: Save the Children.
- Stapert, M. y Verliefde, E.** (2011). *Focusing con niños. El arte de comunicarse con los niños y los adolescentes en el colegio y en casa*. Bilbao: Ed. Desclée.