

¿QUÉ ES EL ACOSO ESCOLAR?

Entendemos por acoso escolar la intimidación y el maltrato entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, con la intención de humillar y someter abusivamente a una persona indefensa por parte de otra acosadora o de un grupo, tanto en el centro escolar como a través de las redes sociales, mediante agresiones físicas y/o verbales con resultados de intimidación psicológica y rechazo grupal.

La prevención y reparación del acoso debe estar diseñada y regulada, de ahí este protocolo, que nace para ofrecernos, de forma detallada, los pasos a seguir para actuar frente a un supuesto caso de acoso escolar mediante la propuesta de ACTUACIONES INMEDIATAS. Asimismo, va a permitir adecuar un plan de prevención contra el acoso escolar por medio de actuaciones a corto, medio y largo plazo.

Marco legal:

- *Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias.*
- *Instrucción 10/2005 de la Fiscalía General del Estado sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil.*

1. FASE DE DETECCIÓN Y ACOGIDA

Siempre, y de modo preventivo, se partirá desde el supuesto de que existe el acoso (ya habrá tiempo de descartarlo de forma argumentada, si comprobamos que se trata de otro tipo de problema). Por tanto, la hipótesis de partida es: **este alumno o esta alumna está sufriendo el maltrato de sus compañeros o compañeras**. Y los pasos que se seguirán siempre serán los mismos (Anexo I) al igual que el procedimiento:

- Entrevista con quien ha informado del supuesto acoso.
- Entrevista de un miembro del equipo de dirección o de gestión de la convivencia con el supuesto acosado.

Objetivos de la entrevista con la supuesta víctima.

- a) Recoger toda la información/indicadores posibles sobre el supuesto acoso; cuándo y cómo se han enterado; tipos de agresiones sufridas; lugar y frecuencia con que se produce el maltrato; identificación de las supuestas personas agresoras; consecuencias observadas en la supuesta víctima; desde cuándo creen que está pasando; intentos previos de solución.
- b) Evaluar el grado de preocupación/sufrimiento percibido y clasificarlo en: **leve - bastante - intenso - grave – severo** según las informaciones de quien ha informado del caso (para ello se debe utilizar el instrumento de valoración que se presenta como **tabla I**). Contrastar el grado de sufrimiento percibido desde el Centro con el que tiene la familia que, por lo general, será igual y, con frecuencia, menor que el percibido por la familia.
- c) Empatizar con el alumno/a: se le explica el motivo del encuentro; hay que lograr establecer una relación de confianza, para lo que es fundamental hablar con claridad de lo que nos han contado del problema; y también hay que legitimar su miedo. Recoger toda la información/indicadores sobre el supuesto acoso y señalar el nivel de sufrimiento (tabla II).
- d) Identificar a las personas que molestan/dañan. Si se trata de un grupo, se debe graduar el grado de responsabilidad de cada cual y señalar a quién percibe la víctima como líder. También es importante especificar desde cuándo está sucediendo (señalar lugares, momentos y frecuencia).
- e) Explicar a los implicados cómo se va a actuar, qué pasos se van a dar y, generar confianza en la respuesta del Centro.

Conclusiones de la entrevista con la supuesta víctima:

- **Valoración del supuesto acoso escolar para disponer de un diagnóstico inicial.**

Para hacer esta valoración habrá que tener en cuenta tres criterios que deben coexistir indefectiblemente en una situación de acoso:

- **Desequilibrio de poder:** relación de dominio-sumisión.

- **Intencionalidad/personalización:** las conductas de acoso están dirigidas hacia la víctima intencionadamente, y no hacia cualquier otro compañero/a. Este criterio muchas veces descarta el acoso, pues el supuesto acosador molesta a muchas otras personas. En estos casos el incidente debe ser atendido como un problema grave de actitud o relación.
- **Cronicidad/repetición de conductas:** las conductas se producen prácticamente a diario, de forma crónica, y desde hace al menos un mes (en casos muy graves el criterio mínimo de cronicidad no se cumple, pero lo consideraremos acoso por la propia gravedad de los hechos que requieren de una intervención inmediata).
- **Identificar si el acoso se produce asociado a algún diagnóstico diferencial.** Con este análisis podemos comprender mejor los riesgos específicos de la situación establecida, tanto por el tipo de consecuencias y daño ocasionado en la víctima como por el tipo de reeducación o programas de intervención específicos que requiera el agresor o agresora. El análisis de los indicadores de conducta, que hemos recogido durante la entrevista, nos permitirá confirmar si el acoso escolar está o no asociado a un tipo de violencia particular, dentro de las siguientes modalidades:
 - **Acoso escolar con violencia sexual.**
 - **Acoso escolar con violencia de género.**
 - **Acoso escolar con homofobia.**
 - **Acoso escolar con transfobia.**

Acoso escolar con ciberacoso: intimidación, difusión de insultos, amenazas o publicación de imágenes no deseadas a través de cualquier medio digital: correo electrónico, páginas web, mensajes telefónicos, redes sociales...

- **Valorar la percepción de estabilidad o progresión de las conductas de acoso, partiendo de los indicadores de conductas y del miedo que siente la víctima:** con el fin de valorar si se requieren o no medidas urgentes para garantizar la seguridad de la víctima hay que determinar si el

acoso es estable o va en aumento; si se teme un acontecimiento de mayores consecuencias a lo que viene ocurriendo.

2. FASE DE ANÁLISIS

A. Análisis de la situación pre-intervención.

La persona referente se reunirá con el director/a, el equipo de gestión de la convivencia, el tutor/a de la víctima y el orientador/a, y les aportará toda la información disponible, argumentando su diagnóstico inicial. En este punto, siempre habrá que tener en cuenta los principios de actuación para gestionar un conflicto que enuncia el Decreto 114/2011, art.3, 2: principio de oportunidad, intervención mínima, graduación y proporcionalidad, teniendo siempre presente el superior interés del alumnado.

Si a partir de esta reunión se determina que no hay acoso, el conflicto se continuará gestionando desde el Equipo de Gestión de la Convivencia (EGC), no sin antes devolver una entrevista (director/a, tutor/a y referente) a la familia para explicarle la situación y el tipo de seguimiento que se hará: sanciones disciplinarias pertinentes, mediación, tutoría afectiva, seguimiento de compromisos por parte del alumnado implicado, medidas de vigilancia, cambios de aula y/o en el aula.

B. Opciones para aplicar medidas ante una situación de acoso.

ACTUACIONES ANTE UN CASO DE ACOSO ESCOLAR		
CLASIFICACIÓN	MEDIDAS	RESPONSABLES (de la medida y del seguimiento)
GRAVE	<p>URGENTES E INMEDIATAS (sin intervenir aún con acosador/es):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzar vigilancia en zonas de riesgo. • Cambios dentro del aula. • Cambios de grupo. • Expulsión como medida cautelar. • <u>Informar a Inspección.</u> 	<p>Equipo directivo</p> <p>Equipo de gestión de la convivencia</p> <hr/> <p>Profesores de guardia</p> <p>Tutores y equipos docentes</p>

<p>TEMOR DE AGRAVAMIENTO</p>	<p>MEDIDAS CAUTELARES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar distanciamiento entre víctima y acosador. • Medidas disciplinarias. 	<p>Equipo directivo</p> <p>Equipo de gestión de la convivencia</p> <p>Profesores de guardia</p> <p>Tutores y equipos docentes</p>
<p>MUY GRAVE</p>	<p>INMEDIATAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Informar a Inspección.</u> • Informar a Fiscalía de menores (si el agresor es mayor de 14 años). • Alejamiento de las dos partes. 	<p>Equipo directivo</p> <p>Equipo de gestión de la convivencia</p>
<p>CASOS NO DETECTADOS POR FAMILIARES DE LA VÍCTIMA</p>	<p>INFORMATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La familia debe conocer los hechos. • La familia debe conocer las medidas preventivas. • Se solicitará a las familias cooperación en la gestión pacífica del conflicto. 	<p>Tutor</p> <p>Director/a</p> <p>Referente</p> <hr/> <p>Equipo de gestión de la convivencia</p> <p>Equipo de mediación</p>
<p>MAYORÍA DE CASOS</p>	<p>GESTIÓN PACÍFICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procurar colaboración de parte de los acosadores para evitar incidencia en actitud negativa. • Medidas reeducativas. 	<p>Equipo de gestión de la convivencia</p> <hr/> <p>Equipo de gestión de la convivencia</p> <p>Equipo de mediación</p>

3. FASE DE INTERVENCIÓN: DIAGNÓSTICO Y CONTENCIÓN DEL ACOSO.

3.1 Sesión educativa con el grupo observador:

<p>OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Romper la ley del silencio, visibilizar el acoso. • Ayudar para que no se sientan como “chivatos”. • No legitimar al acosador. Romper con la ley del más fuerte.
-------------------------	--

<p>ACCIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Romper con la tolerancia hacia las injusticias. • Sensibilizar sobre el problema del acoso. • Empatizar con las víctimas. • Buscar implicación: asumir el rol de persona comprometida y ayudante en la convivencia. • Identificar a la víctima: contrastar hipótesis de partida y confirmar diagnóstico. • Identificar al agresor: confirmar las conductas agresoras.
<p>CLAVES ESTRATÉGICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria discreta. • Jamás deben estar advertidos o coaccionados sobre el hecho de que no existe acoso. • Sensibilización del alumnado sobre un clima sano y seguro de convivencia. • Compromiso de alumno ayudante y no chivato. • Usar un lenguaje neutro en la identificación de la víctima. • Pedir información sobre lo que han observado. Lograr la implicación del grupo. • Trabajar posibles alternativas para asegurar que la víctima no esté sola. • Informar al tutor sobre el resultado de la sesión y de los compromisos asumidos.
<p>CONCLUSIONES</p>	<p>SE CONFIRMA EL ACOSO, NO EL GRADO DE GRAVEDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corresponde al EGC determinar la clasificación del acoso escolar como conducta contraria a la convivencia. • Con la mayor brevedad, se continúa el protocolo iniciando las entrevistas siguientes con el alumnado que ejerce el acoso. <p>NO HAY ACOSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se informa a la supuesta víctima y se le ofrece toda la ayuda desde el EGC para resolver el conflicto. • Entrevista de devolución a la familia con el referente, el director y el tutor. Se informará de los pasos seguidos y de las conclusiones, que incluirán algunos pasos para la resolución del conflicto.

3.2 Sesión con el alumnado que ejerce el acoso de forma individual:

<p>OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parar el acoso. • Transformar la actitud de poder del acosador hacia la de arrepentimiento y reconocimiento del daño. • Provocar empatía hacia su propia víctima. • Evaluar su actitud y predisposición ante la situación según tres indicadores: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grado de resistencia-colaboración. ○ Actitud de persistencia-arrepentimiento. ○ Negación-disposición a reparar el daño causado. • Determinar la ayuda que pueda requerir para prevenir nuevos episodios de acoso.
-------------------------	--

CLAVES ESTRATÉGICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en lo que sabemos que ocurre. • Determinación para parar el acoso. Firmeza para rechazar cualquier modo de violencia. • Sensibilizar al alumnado sobre la importancia de la convivencia positiva. • Plantear directamente el motivo de la reunión y cómo le afecta el caso para buscar su cooperación, y así poder evaluar su predisposición y actitud. • Conseguir un compromiso claro. • No es el momento de que pida perdón a la víctima, sino de que consiga la empatía. • Hay que tener una reunión con la familia para informarle de lo ocurrido y llegar a un acuerdo para reparar el daño; el acosador puede sugerir alguna idea al respecto. • Advertir de que si se repite la misma situación la respuesta será contundente.
--------------------------------	---

3.3 Entrevista con la familia del alumnado acosador: es la fase más delicada de todo el protocolo, por ello será la dirección del centro quien la convoque, y de ella podemos esperar dos posicionamientos:

- A. Actitud a la defensiva y negación de los hechos de los que su hijo/a es responsable. En este punto es de esperar una escalada del conflicto y posiblemente la necesidad de recurrir a los tribunales.
- B. Que entiendan lo que ocurre, se centren en el bien común y presten la ayuda necesaria para resolver el conflicto pacíficamente. Esta actitud es la mayor garantía de que cese el acoso.

OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar a la familia: lograr empatía hacia la víctima y evitar que se pongan a la defensiva. • Buscar cooperación con el Centro: lograr una solución responsabilizadora y reparadora. • Acordar las medidas educativas adecuadas: prevenir que su hijo/a repita esas acciones acosadoras.
CLAVES ESTRATÉGICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar la conveniencia o no de que el alumno esté presente: si el alumno se muestra colaborador, sería conveniente, de lo contrario, no. • Sensibilizarlos acerca de la convivencia en el Centro y la existencia de conflictos permanentes; el conflicto se debe ver como una manera de educar. • Sensibilizarlos con el problema de acoso y la necesidad de librar a víctimas y acosadores de sus roles. • Explicar que las conductas de acoso pueden tener distintos grados, pero que la repetición en el tiempo genera un daño en la víctima

	<p>que aumenta su sufrimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantear la necesidad de ayuda que tienen todas las partes. • Informar de todos los pasos dados hasta el momento de la reunión en cuestión. • Aclarar el grado de participación del alumno en cuestión, tanto en el acoso como en la colaboración para repararlo (atenuantes/agravantes): las medidas que se tomen deben ajustarse a estas circunstancias. • Asegurar la más absoluta confidencialidad de todo el procedimiento; solo en el caso de que haya una actitud positiva y pacífica por parte de la familia de la víctima se les trasladará esa información. • Plantear posibles fórmulas de reparación del daño. • Negociar medidas educativas que se pueden/deben trabajar con el alumno: se deben firmar los acuerdos.
--	--

3.4 Entrevista de devolución a la familia de la víctima:

OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Informar de las acciones llevadas a cabo. • Tranquilizar a la familia. • Afianzar la cooperación de la familia con el Centro para seguir gestionando la situación desde un modelo reparador y responsabilizador. • Acordar las medidas educativas más adecuadas para fortalecer la autoestima de la víctima para prevenir que vuelva a estar en ese rol.
CLAVES ESTRATÉGICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar la conveniencia de que la víctima esté presente en la reunión. • Ofrecer a la familia toda la información que tiene el Centro: acciones realizadas y medidas tomadas; plan de acompañamiento determinado con todo el alumnado implicado. • Según las circunstancias, favorecer la empatía hacia las demás familias. • Si es necesario, porque el problema se magnifica, diferenciar la existencia de acoso con el grado de gravedad del mismo. • Sensibilizarlos con el problema de acoso (no se trata de minimizar el problema). • aconsejar a la familia de que debe informar al Centro si sospecha que el acoso repunta. • Ser capaces de transmitir que el caso no está cerrado, sino que el Centro está vigilante. • Transmitir agradecimiento por la cooperación y la confianza demostrada hacia el Centro.

4. FASE DE TOMA DE DECISIONES

4.1 Análisis de la situación post-intervención por parte del referente, dirección del centro, EGC, tutor de la víctima y el responsable del departamento de Orientación. Se trata de analizar y evaluar la situación en este punto y disponer de un diagnóstico completo para establecer un indicador del

nivel de control de la situación. El mejor indicador en este punto será la actitud mostrada por el acosador.

Nos podemos encontrar en dos situaciones:

CIERRE POSITIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Si las medidas han sido eficaces y efectivas, pues se han logrado los objetivos propuestos. • Las partes, en especial la víctima, se sienten seguras y sienten que el daño ha sido reparado.
CIERRE NEGATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantienen los posicionamientos enfrentados y no hay garantías de que cese el acoso. En este punto se tendrá que renunciar a la vía utilizada (reparadora) y se ha de iniciar un procedimiento disciplinario. • Valorar la necesidad de que alguno de los implicados (víctima o acosador) precise tratamiento especializado para así derivarlo a recursos externos: salud mental, servicios sociales... Será aquí el responsable de Orientación quien se encargue de informar a las familias.

CIERRE DE LAS ACTUACIONES INMEDIATAS

La dirección del centro deberá informar a la Inspección del resultado de las actuaciones realizadas y del plan de seguimiento acordado: con víctimas y alumnado ayudante; con el acosador; con la familia de la víctima; con la/s familia/s de los alumnos acosadores.

ACTUACIONES PREVENTIVAS PREVISTAS EN EL PLAN DE CONVIVENCIA DEL CENTRO

1. ACTUACIONES A CORTO PLAZO

MEDIACIÓN	Dado que no se trata de una situación de igualdad ni de total voluntariedad, no se ofrecerá nunca mediar a la víctima con su acosador. No obstante, el estilo mediador sí debe estar presente en todo el proceso y sí se podrá ofertar la mediación con aquellos espectadores del acoso que la víctima siente como cómplices.
PAT	Desde el Plan de Acción Tutorial se incorporarán sesiones tutoriales con acciones dirigidas a actuar desde la prevención (mediación, cohesión grupal, empatía, asertividad, técnicas de escucha y diálogo...). Se atenderá de modo especial en este punto a los grupos de 1º y 2º ESO, pues son grupos de especial riesgo.

<p>PLAN DE CONVIVENCIA Y NOF</p>	<p>Se revisarán periódicamente y, en especial, tras la memoria de final de curso, aspectos del funcionamiento y organización del centro que puedan incidir en la prevención y control de posibles casos de acoso escolar.</p>
<p>PGA, PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS Y PROYECTOS DE MEJORA</p>	<p>Se procurará que estos documentos, así como los proyectos de mejora (en especial las redes de convivencia e igualdad) tengan en cuenta estrategias curriculares y organizativas que sean efectivas en la prevención de la violencia: impulso de las competencias sociales y cívicas, maduración de la conciencia moral y la actitud crítica; creación de una red o comisión de convivencia e igualdad que ayude a fomentar la cultura de la convivencia positiva.</p>
<p>VINCULACIÓN DE LAS FAMILIAS</p>	<p>Dentro del calendario de tutorías de padres y madres se dedicará una sesión para informar, formar y orientar en su actuación y solicitar su colaboración. Asimismo, se establecerán vías de contacto directo y constante a través de los portales de información y asesoramiento de la web del centro.</p>

2. ACTUACIONES A LARGO PLAZO

El Plan de Convivencia debe contemplar estrategias con acciones dirigidas a actuar desde la prevención inespecífica, que va dirigida a toda la comunidad escolar, y que tiene como objeto garantizar el bienestar y la seguridad en el centro. Esta prevención debe ir acompañada del seguimiento y la revisión:

- Buzón de sugerencias y de detección de conflictos.
- Mediación.
- Tutorías afectivas.
- Programa de alumnado ayudante.
- Campaña de sensibilización al alumnado y a las familias: charlas, representaciones, folletos...
- Generar alternativas a los tiempos de recreo.
- Información/formación a y de toda la comunidad escolar.