

## **Protocolo de acción frente al acoso escolar**

# PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE AL ACOSO ESCOLAR (BULLYING)

1 DEFINICIÓN: El Acoso Escolar, también conocido “Bullying”, que significa matón o bravucón, se trata de conductas que tienen que ver con la intimidación, la tiranización, el aislamiento, la amenaza, los insultos, sobre una víctima o víctimas señaladas que ocupan ese papel. Sin embargo, también se utiliza este término para designar la exclusión social como forma agresiva de relación.

Es un tipo de violencia permanente entre pares, existe abuso de poder, es sostenido en el tiempo. Es producto de un tipo de relaciones, donde a un sujeto se le marca la ausencia de una característica o condición esperada o la presencia de otra que no es socialmente valorada. Una vez que una víctima ha sido elegida, cualquier característica puede ser utilizada para hacer operar el bullying.

## 2 CARACTERÍSTICAS DEL BULLYING:

a. Debe existir una víctima indefensa atacada por un agresor que abusa o por un grupo de matones o abusadores.

b. Debe existir una desigualdad de poder - “desequilibrio de fuerzas” - entre el más fuerte y el más débil. No hay equilibrio en cuanto a posibilidades de defensa, ni equilibrio físico, social o psicológico. Es una situación desigual y de indefensión por parte de la víctima.

c. La acción agresiva tiene que ser repetida. Tiene que suceder durante un período largo de tiempo y de forma recurrente. La agresión supone un dolor no sólo en el momento del ataque, sino de forma sostenida, ya que crea la expectativa de la víctima de poder ser blanco de futuros ataques.

d. El objetivo de la intimidación suele ser un solo estudiante, aunque también pueden ser varios, pero este caso se da con mucha menos frecuencia. La intimidación se puede ejercer en solitario o en grupo, pero se intimida a sujetos concretos. Nunca se intimida al grupo.

### 3 CARACTERÍSTICAS DE LAS VÍCTIMAS DEL BULLYING

Las víctimas son más vulnerables. Aquellos que tienen un problema o defecto físico, poseen rasgos indígenas, bajo rendimiento, piensan diferente de la mayoría, o vienen de otros países.

Víctimas pasivas: Aislados, con pocos o ningún amigo, parecen débiles y vulnerables, inseguros y con baja autoestima. Por lo general no piden ayuda.

Víctimas activas: Inquietos, impulsivos y provocadores. Son muy impopulares, responden en forma agresiva cuando son atacados.

### 4 CARACTERÍSTICAS PRESENTADAS EN LAS VÍCTIMAS DE BULLYING

- a. Arañazos y muestras evidentes de lesión física.
- b. Son frecuentemente ridiculizados, intimidados, llamados por sobrenombres ofensivos.
- c. Tienen el material escolar deteriorado.
- d. Son los peores en actividades en grupo.
- e. Son excluidos de los grupos.
- f. Les cuesta hablar en clases y denotan inseguridades en sus actitudes.
- g. Se muestran distraídos y pierden el interés por las actividades escolares con facilidad.

### 5 CARACTERÍSTICAS DE LOS AGRESORES

- a. Eligen a compañeros/as débiles e indefensos como objeto de sus agresiones.
- b. Intimidan, agreden, ridiculizan a sus víctimas y dañan sus pertenencias.
- c. Ejercen influencias negativas en los demás compañeros incitándolos a agredir y a silenciar a sus víctimas.
- d. En el caso de acoso escolar en las chicas sus manifestaciones no son tan evidentes, es un maltrato más rebuscado que incluye rumores difamatorios, manipulación de relaciones, etc.
- e. Para identificarlos hay que tener en cuenta las siguientes características de personalidad:
  - Fuerte temperamento, “enojables” y de baja tolerancia a la frustración.
  - Fuertes físicamente, de la edad de las víctimas o mayores.
  - Desafiantes y agresivos hacia los adultos, necesitan sentirse superiores.
  - Autoestima alta, no son inseguros.

- Actitud negativa hacia la escuela, se inician temprano en comportamiento antisociales.
- Beben alcohol, cigarro y drogas ilícitas.

## 6 CARACTERÍSTICAS DE LOS ESPECTADORES.

- a. Los espectadores potencian al agresor.
- b. Influencian el desarrollo de la situación de violencia.
- c. Se diferencian por parámetros morales, carácter y forma de actuar.
- d. Pueden ser ayudantes del agresor o sus amigos.
- e. También existen espectadores neutrales, no quieren complicarse la vida, no obstante, no reaccionan denunciando, se callan y toleran.
- f. A veces los espectadores apoyan y defienden a la víctima o a veces al agresor.

## 7 TIPOS DE BULLYING. Los principales tipos de maltrato que podemos considerar se suelen clasificar en:

- Verbal: Suelen ser insultos y sobrenombres, hablar mal de alguien o difamar, sembrar rumores. También son frecuentes los menosprecios en público o al estar resaltando y haciendo patente de forma constante un defecto físico o de acción. Últimamente el celular se está convirtiendo en vía para este tipo de maltrato.
- Psicológico: Son acciones encaminadas a minar la autoestima del individuo y fomentar su sensación de inseguridad, temor y miedo; obligar a entregar algún objeto o dinero y también para hacer cosas contra su voluntad, chantaje y burlas públicas, escritos en paredes o muros, notas, cartas, mensajes a móviles y correos electrónicos amenazantes. El componente psicológico está presente en todas las formas de maltrato.
- Físico: Como empujones, patadas, puñetazos, agresiones con objetos.
  - Directo: Golpizas, lesiones con diferentes objetos, agresiones en forma de patadas,
  - Indirecto: Robo y destrozo de material escolar, ropa y otros objetos personales.
- Social: Pretenden ubicar aisladamente al individuo respecto del grupo en un menor estatus y hacer partícipes a otros individuos, en ocasiones, de esta acción. Esto se consigue con la propia inhibición contemplativa de los miembros del grupo. Ignorar y no dirigir la palabra, impedir la participación

con el resto del grupo, coaccionar a amigos y amigas de la víctima para que no interactúen con la misma. Rechazo a sentarse a su lado en la sala. Estas acciones se consideran bullying “indirecto”.

- Cyberbullying: Uso de información electrónica y medios de comunicación tales como correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto, teléfonos móviles, web-sites difamatorios, etc. para acosar a un individuo o grupo, mediante ataques personales u otros medios. El ciberacoso es voluntarioso e implica un daño recurrente y repetitivo infligido a través del medio del texto electrónico.

## 8 PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR UNA DENUNCIA POR BULLYING.

a) *PRIMERA ETAPA: SE CONOCE LA SITUACIÓN.* El objetivo de esta etapa es recepcionar la posible denuncia en el menor tiempo posible.

1.- Recepción de la posible denuncia. Cualquier integrante de la comunidad puede recibir una posible denuncia dentro dLA ESCUELA y dirigirse a una autoridad del establecimiento. Puede ser de forma verbal o escrita. Se sugieren: Un profesor con el que se tenga confianza, el profesor jefe, el Orientador, el Equipo Directivo o el Encargado de Convivencia Escolar.

Hay que garantizarle protección a la presunta víctima y hacerle ver que no está solo/a; darle a conocer que se tomarán medidas una vez conocidos todos los antecedentes (un adulto no debe comprometerse con sanciones sin conocer todas las versiones de los hechos) para adoptar una medida proporcional a los hechos; verificar si existe algún tipo de lesión; de ser así, se le debe informar al Encargado de Convivencia para llevar a la presunta víctima a un centro asistencial cercano y constatar lesiones. Éstas sólo pueden ser revisadas por personal médico, no olvidar que algunas lesiones pueden ser de gravedad, aunque ello no se advierta externamente.

2.- Quien reciba la denuncia debe informar inmediatamente al Encargado de Convivencia, o director. Lo importante es informar al Equipo Directivo, quienes se deben coordinar para investigar el caso. El Encargado de Convivencia tiene la obligación de coordinar e investigar la situación preliminar, procurando separar al posible victimario de la posible víctima.

El Encargado de Convivencia asigna a quien realizará la entrevista a la presunta víctima, aplicando la Pauta de indicadores de urgencia. Se recibe la denuncia y se deja evidencia de la misma por escrito.

3.- El Encargado de Convivencia debe reunirse con el Equipo Directivo, incluyendo a los profesores jefes de los cursos respectivos, para informar de la posible denuncia y coordinar las estrategias a implementar, estableciendo de forma tentativa la gravedad de la misma. Se decidirá, según la situación y su posible gravedad, de hacer la denuncia e informar a las familias de los implicados, ya que en este primer momento se trata de una sospecha. En este momento se debe recopilar la información existente sobre los sujetos implicados.

*b) SEGUNDA ETAPA: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.* El objetivo de esta etapa es verificar la posible situación de Bullying para evitar actitudes alarmistas en el menor tiempo posible.

4.- Citar al posible victimario para que narre su versión de los hechos. Tiene derecho a que se considere su versión de los hechos como verosímil, razón por la cual se requiere una investigación preliminar de la situación denunciada, no obstante, se deben tomar medidas. Utilizar formato de entrevista vigente en LA ESCUELA, dejando evidencia por escrito.

Mensaje claro “NO SE TOLERARÁ LA VIOLENCIA EN LA ESCUELA.”

5.- Rectoría puede establecer medidas preventivas de protección a la presunta víctima, también se puede vigilar los lugares donde es más factible que se produzca una situación de acoso, conversación con los cursos implicados sobre la importancia de la convivencia escolar y el peligro del Bullying. Se puede suspender al posible agresor en caso que ello evite un conflicto mayor, protegiendo tanto a la posible víctima como al posible victimario. Todo ello de manera preventiva y mientras se realiza la investigación preliminar. Estas medidas se informan a los apoderados respectivos.

6.- Entrevista con los padres y/o apoderados de los involucrados. A los apoderados se les informará de los hechos que se investigan, de las evidencias que existen a la fecha, de las medidas adoptadas, del procedimiento legal que compete al colegio, de los pasos que se siguen en la ley de violencia escolar según la gravedad de los hechos. Se solicitará la colaboración de los apoderados de la víctima para realizar la denuncia en caso que se llegue a esa instancia y de los apoderados del posible victimario para colaborar en toda la investigación. Utilizar formato de entrevista vigente en LA ESCUELA, dejando evidencia por escrito.

7.- El Encargado de Convivencia asignará a la persona que le ayudará a recabar la información necesaria (por ejemplo Profesor jefe, el mismo Encargado de Convivencia, o todos a la vez). Este proceso se realizará bajo absoluta confidencialidad.

8.- La persona encargada de recabar los antecedentes debe citar a posibles testigos dentro del establecimiento, todos aquellos que pudiesen conocer los hechos, pero no participar directamente en ellos, por ejemplo, puede citar al personal asistente de la educación, al personal administrativo, a los compañeros de curso, etc. Utilizar formato de entrevista vigente en LA ESCUELA, dejando evidencia por escrito.

9.- Quien recopila la información se encarga de redactar un informe general. En dicho documento se debe establecer claramente: antecedentes recopilados, existencia o no existencia de Bullying, gravedad de la situación y medidas implementadas hasta el momento. El objetivo de este documento es entregar la información necesaria para sugerir o no la existencia de Bullying y proponer las medidas a desarrollar en lo sucesivo. Se debe adjuntar la Lista de cotejo aplicada en el caso.

*c) TERCERA ETAPA: VERIFICACIÓN DE LA GRAVEDAD DE LA POSIBLE DENUNCIA.* El objetivo de esta etapa es confirmar la gravedad de la denuncia, sabiendo que es un delito.

10.- Si no se confirma la gravedad de la denuncia de Bullying: Se debe revisar el procedimiento establecido y las medidas preventivas existentes en el colegio. En este caso se debe dejar en claro a todos los implicados que la posible denuncia no constituye un hecho de gravedad de Bullying. Tanto la posible víctima como el posible agresor tienen derecho a solicitar que se revise la medida.

En consecuencia, se activará la CUARTA ETAPA del presente procedimiento, si se confirma la gravedad de la situación de Bullying: Se debe actuar en forma paralela en resolviendo varias instancias.

11.- Es necesario informar al sostenedor, Equipo Directivo, al Encargado de Convivencia Escolar y a los profesores jefes respectivos para desarrollar los lineamientos generales que se presentarán al Consejo de profesores.

12.- El Encargado de Convivencia debe citar al Consejo de Profesores para informar de la gravedad de la denuncia y proponer las vías a desarrollar con los implicados. De este consejo se espera una determinación a seguir como colegio frente al caso.

13.- Se debe informar a la posible víctima y al posible victimario de que la investigación confirmó la denuncia y de la determinación que se tomó como colegio. Ello se informa en presencia de los apoderados respectivos, cautelando la situación para evitar que se encuentren. En este momento se informa acerca del derecho que tienen los implicados para solicitar la revisión de la medida implementada.

*d) CUARTA ETAPA: ORIENTACIÓN E INTERVENCIÓN.*

14.- Comenzar un trabajo de Orientación Psicológica con todos los implicados en el caso. Conversación y reflexión, si es necesario hacerlo por separado.

Con la víctima:

- Desarrollar herramientas efectivas de autocuidado, la capacidad de visualizarse como menos vulnerable y de poner límites.
- Derivación a Orientación para ayudar a resolver la situación.
- Evaluación psicológica.
- Escuchar al agredido y ayudarlo a visualizar si tuvo algo de responsabilidad, sin minimizar la gravedad del hecho. Sobre todo, se debe creer al agredido, no obstante siempre es bueno educar al agredido para que sienta que puede evitar el conflicto siguiendo estrategias preventivas.
- Formar para que la víctima considere las vías de reparación que estime necesarias, entre ellas la posibilidad de que los agresores compensen el daño causado. Los agresores también deben ser educados.
- Actuaciones de apoyo y protección expresa e indirecta, programas y estrategias de atención y apoyo, personalización de la enseñanza, derivación y seguimiento en materia de protección de menores, si procede, etc.
- Recomendación de atención psicológica externa si procede.

Con el victimario:

- Participación en un proceso de mediación.
- Derivación a Orientación.
- Evaluación psicológica externa.
- Los agresores deben ponerse en la perspectiva de la víctima, al igual que los cómplices y los que por omisión participaron.
- Se debe establecer una sanción reparatoria. Se debe incluir algún acto frente al curso, si es que la agresión los incluyó. Si hubo burlas, hacer algo para que la víctima recupere su dignidad. Por ejemplo, petición de disculpas de forma oral frente al curso y/o por escrito. Desarrollar la capacidad de empatía y de expresión adecuada de sentimientos negativos en niños abusadores. Ayudarlos a conectarse con su propia vulnerabilidad y de él a la de los demás.
- Se solicitará a los agresores sus propuestas para superar el problema.
- Aplicación de las correcciones estipuladas en el Manual de Convivencia Escolar, programas y estrategias específicas de modificación de conducta y ayuda personal, derivación y seguimiento en materia de protección de menores, si procede, etc.
- Solicitud obligatoria de atención Terapéutica Especializada Externa al colegio.
- Medidas disciplinarias: Las que corresponden al Manual de Convivencia Escolar.

Con el curso o los espectadores:

- Realizar una charla frente al curso. Si es necesario, separar a hombres de mujeres para hablar el tema puntual, luego hablarle al curso en su conjunto, estableciendo los compromisos que se requieran, motivando a los jóvenes para el aprendizaje de la convivencia escolar.
- Los testigos mudos: ayudarlos a superar el miedo, aprender alternativas de enfrentar situaciones.
- Fomentar los valores de la convivencia que han sido dañados
- Favorecer actuaciones que ayuden a la inclusión de la víctima al curso. Tareas de responsabilidades a la víctima.
- Campañas de sensibilización, programas de habilidades de comunicación y empatía, programas de apoyo y/o mediación entre compañeros, etc.

- Realizar un monitoreo permanente del curso.

Con los padres y apoderados(as) de víctima y victimario:

- Solicitud obligatoria de atención Terapéutica Especializada Externa la escuela.
- Se debe solicitar a los padres y/o apoderados sus propuestas para participar comunitariamente en la resolución del conflicto.
- Orientaciones sobre cómo ayudar a sus hijos o hijas, sean víctimas o agresores, coordinación para una mayor comunicación sobre el proceso socioeducativo de sus hijos o hijas, información sobre posibles apoyos externos y seguimiento de los mismos, etc.

Con los profesores y el personal LA ESCUELA:

- Coordinar con la totalidad de los profesores medidas de disuasión.
- Medidas de protección excepcional hacia la víctima para comprender su estado de falta de participación en clases y conductas disruptivas.
- Orientaciones sobre cómo manejar las clases durante el proceso y cómo hacer el seguimiento, orientaciones sobre indicadores de detección e intervención, programas de mediación, etc.

16.- El Profesor debe realizar una intervención familiar.

a.- Con los Padres de la víctima, se realizará una INTERVENCION DE COLABORACIÓN en dos líneas:

- Contención de la angustia de los padres.
- Ayuda a los padres a No culpabilizar a niño ni a ellos mismos.

b.- Con los padres del niño agresor, se realizará una INTERVENCIÓN DE RECONOCIMIENTO sobre el grave problema a resolver, en dos ejes:

- No consentir más agresiones por parte de su hijo
- Solicitud obligatoria de atención Terapéutica Especializada Externa al colegio.

c.- Con los Padres del Grupo de Acosadores, se realizará una INTERVENCION dirigida hacia el reconocimiento de la necesidad de sus hijos de aprender nuevas formas de relacionarse.

- Pedir Perdón.

- No permitir más agresiones por medio del autocontrol, a través del desarrollo del propio criterio y autoestima.

17.- En esta última fase de intervención y con el objetivo de que no vuelva a ocurrir el caso y favorecer la erradicación de la conducta agresiva, el Orientador respectivo o el Psicólogo trabajarán utilizando un método de Resolución de conflictos. Este método se utiliza para disuadir al agresor/a o agresores/as de su ataque hacia un compañero/a. Se trata de una serie de entrevistas con el agresor/a o agresores/as, los espectadores/as y la víctima de forma individual, en las que se intenta crear un clima de acercamiento y se acuerdan estrategias individuales de ayuda a la víctima.

El objetivo de la intervención es conseguir que los miembros del grupo, de forma individual, tomen conciencia de la situación que están viviendo y se comprometan a realizar una serie de acciones que mejoren su situación social.

*1º. ENTREVISTAS INDIVIDUALES:* Con cada alumno/a implicado (5 a 10 minutos por persona). Se comienza por quién lidera el grupo y se continúa con el resto de agresores/as y espectadores/as para finalizar con la víctima.

*2º. ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO:* A la semana, con cada alumno o alumna, dependiendo de la disponibilidad horaria de la Orientadora El intervalo entre la primera entrevista y la de seguimiento será a los 15 días aproximadamente.

*3º. ENCUENTRO FINAL EN GRUPO DE AFECTADOS Y AFECTADAS:*

Mediación grupal para llegar a acuerdos de convivencia y que se produzca la conciliación. Quedará por escrito lo que pasa y si se incumplen acuerdos, haciéndoles ver que, si el maltrato continuase, habría que tomar otras medidas. También habrá que fijar fechas para revisar la evolución del caso.

El papel del Encargado de Convivencia Escolar será el de facilitador de la comunicación, aportando soluciones positivas y moderando turnos de intervención.

18.- En el caso que este método, u otros similares no diesen el resultado deseado, o la familia no preste la atención solicitada LA ESCUELA podrá tomar otras acciones según sea el caso. Será llevado ante el Consejo de Profesores para tomar medidas de acuerdo al Manual de Convivencia.

19.- Elaborar un informe por escrito para que el director determine si se hará la denuncia formal ante el Ministerio Público, Carabineros o Policía de Investigaciones. En esta etapa se debe adjuntar la Pauta de Informe Concluyente y todos los antecedentes recopilados hasta el momento.

20.- Se informa de la denuncia al MINEDUC.

21.- El Play college II desarrollará las medidas que por efecto de la denuncia le sean encomendadas.