



PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE
ACOSO ESCOLAR
Y BULLYING

MASTERS COLLEGE VALDIVIA

I. Presentación:

Este protocolo permite tener una guía para promover relaciones adecuadas de convivencia, prevenir y actuar ante el acoso escolar. Focalizarse en la convivencia escolar es una labor fundamental en los centros educacionales, para la promoción del desarrollo y del aprendizaje de los estudiantes. Desde trabajos que se promueven desde el Ministerio de Educación (MINEDUC, 2011), se expresa que la “Convivencia Escolar se genera en la interrelación entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa de un establecimiento educacional que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de las y los estudiantes” (p. 14). De esta manera, es oportuno considerar que la relación con los otros es un eje central que mueve el actuar de los miembros de la comunidad educativa. En este proceso de convivencia escolar, hay situaciones complejas asociadas a la violencia escolar, que van entrapando las relaciones en la comunidad y además, afecta los derechos de los estudiantes a aprender y desarrollarse en un lugar seguro. En este marco, una de las formas de violencia más graves en el ámbito escolar es el hostigamiento sistemático y permanente entre los pares. Pero ¿En qué consiste el acoso escolar? (anexo nº 1).

El acoso escolar consiste en: “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de defensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o de cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición” (Ley Nº 20.536).

En el acoso escolar existen tres aspectos fundamentales que se pueden reconocer en la definición presentada: 1) se da entre pares; 2) implica una relación en la que hay un desequilibrio de poder; 3) y es un hostigamiento sostenido en el tiempo. Además, Berger (2010) distingue un cuarto aspecto fundamental de considerar ya que permite una mirada más comprensiva del tema, que consiste en que la víctima o víctimas no pueden salir de esa relación abusiva, afectando en esta dinámica el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes.

A continuación se presentan los objetivos de este protocolo. Junto a ello se trabaja, la convivencia escolar, la promoción de bienestar, factores protectores y factores predisponentes al acoso escolar; y finalmente se delimitan las acciones que se realizan desde la denuncia hasta la intervención.

II. Objetivos del Protocolo:

- a) Promover relaciones de bienestar y de convivencia escolar segura y de confianza, previniendo de esta manera situaciones de acoso escolar.
- b) Aunar criterios para proceder ante situaciones de matonaje en el ámbito escolar.
- c) Delimitar y responsabilizar las acciones que los integrantes de la comunidad educativa han de implementar ante situaciones de acoso escolar.

III. Promoción de la convivencia escolar de bienestar y prevención del acoso escolar:

La promoción consiste en la búsqueda de situaciones de bienestar, de propiciar una convivencia escolar positiva y segura. La prevención permite la focalización de conductas, comportamientos y acciones que se pretenden cambiar. Al respecto se pueden considerar factores de riesgo y factores protectores importantes a nivel personal, familiar y de comunidad escolar, y factores protectores asociados a la formación.

a. Formación:

La formación al respecto es muy importante, ya que eso permite que las personas tengan mayor herramientas tanto para promover relaciones positivas, prevenir el acoso como también para intervenir comprensivamente en situaciones de acoso escolar

En cada unidad educativa, estudiantes, apoderados y personal del colegio recibirán formación acerca de la convivencia escolar, el acoso escolar, factores de riesgos y factores protectores asociados, rol del adulto en la promoción del bienestar socioafectivo (Cada colegio dispondrá de la modalidad para realizar esta formación a los actores de la comunidad).

I. Acciones a seguir en caso de acoso escolar:

A continuación se presenta un cuadro de doble entrada que resume los pasos a seguir, luego cada uno de ellos se desglosa explicitando los detalles necesarios para su comprensión:

a. Cuadro Resumen:

PASOS	QUIEN	CUANDO	OBSERVACIONES
Paso 1: Recepción de la denuncia	Se debe realizar ante Inspector General o de patio.	24 hrs. desde que se recepcionó la denuncia.	Quien recepciona la denuncia debe informar a Encargado de Convivencia Escolar quién a su vez lo comunica en su equipo y a la dirección del colegio.
Paso 2: Notificación de la denuncia	Encargado de convivencia escolar y la persona designada para el seguimiento del caso.	24 hrs. desde que se recepcionó la denuncia.	Citación al apoderado de cada alumno involucrado por separado.
Paso 3: Sanciones	La Dirección del Colegio.	24 hrs. desde que se recepcionó la denuncia.	Se sanciona de acuerdo al reglamento escolar vigente.
Paso 4: Indagación del caso	Encargado de Convivencia Escolar y Equipo conformado para esto.	1 a 2 semanas después de haber recibido la denuncia	Se busca comprender la dinámica del acoso escolar del caso. Se requiere investigar lo que sucede con los estudiantes, profesores y familia.
Paso 5: Informe de la investigación	Encargado de Convivencia Escolar y Equipo conformado para esto.	Al cierre del Indagación	Tomán conocimiento de este informe el encargado de convivencia escolar, el director del establecimiento y los

			apoderados de los alumnos involucrados.
Paso 6: Intervención	Encargado de Convivencia Escolar y Equipo conformado para esto.	Dentro de un plazo de un semestre escolar	El plan de intervención del caso se llevará a cabo en la comunidad escolar. Encargado de Convivencia Escolar presentará el plan de trabajo, luego informes de avances cada dos meses y al cierre un informe final.

Explicitación de los pasos de la investigación e intervención:

Paso nº 1: Recepción de la Denuncia

Consiste en recepcionar la denuncia y/o tomar conocimiento de la situación de abuso escolar.

El encargado de convivencia del colegio, elige a una Comisión de Trabajo para que lleve el seguimiento del caso, quién a su vez, formará equipo de trabajo con los profesores jefes respectivos y con una persona del equipo de convivencia, para ese caso específico.

Se tiene para este paso 24 hrs, desde la recepción de la denuncia.

Paso nº 2: Notificación de la Denuncia

El encargado de convivencia escolar del colegio junto a la persona que lleva el seguimiento del caso, citan a cada apoderado por separado y comunican la denuncia.

Esta notificación de la denuncia consiste en informar lo que sucede, pero además, es una instancia para recoger información de posibles hechos que la familia pudiera haber visto y/o para corroborar lo que está sucediendo con restos estudiantes. Es importante acoger a los apoderados, y se busca general una alianza de colaboración.

Se tiene para este paso 24 hrs, desde la recepción de la denuncia.

Paso nº 3: Sanciones

Es muy importante sancionar de acuerdo al Reglamento de Convivencia Escolar del establecimiento, por lo tanto, es según corresponda a la falta. Esto lo realiza la dirección del colegio. Ahora bien es fundamental evitar sancionar de manera diferente a lo que solicita el reglamento o sancionar por todo, ya que es común que los agresores vayan perfeccionando sus técnicas y sean menos perceptibles para los adultos, pero sí para la víctima.

Se tiene para este paso 24 hrs, desde la recepción de la denuncia.

Paso nº 4: Indagación del caso

Este proceso se focaliza en comprender la dinámica del bullying considerando las condiciones específicas del caso. Para ello la persona designada para el seguimiento del caso y su equipo, realiza una investigación por actores involucrados y otros miembros de la comunidad escolar según corresponda:

1. **Estudiantes:** el proceso de indagación con los escolares, implica conocer desde los actores directamente involucrados lo que podría estar sucediendo. Para ello se puede utilizar diferentes instrumentos tales como: entrevistas individuales y grupales, focus group, aplicación de cuestionarios a todo el curso, sociograma del curso, entre otros.

Ahora bien, es importante considerar en este proceso los siguientes aspectos para investigar: dinámicas relacionales, las situaciones de hostigamiento, desde cuándo sucede esto, quienes son los involucrados, entre otros elementos según factores de riesgo y protectores, y elementos claves del acoso escolar.

Además, es necesario evitar culpabilizar y enjuiciar al agresor; y en la investigación con los observadores es importante motivarlos a que estas situaciones se pueden modificar, pero se requiere del apoyo de todos por eso su aporte es fundamental; en la indagación a la víctima se le tiene que acoger y validar su relato.

1. Investigación con profesores: Entrevistas y/o conversaciones informales a profesores que le realizan clases a los estudiantes. Para identificar aspectos que puedan aportar a la comprensión del acoso.
2. Investigación con la familia: Entrevista a los padres para identificar situaciones o aspectos que aporten al caso.

Se tiene para este paso una a dos semanas, desde la recepción de la denuncia.

Paso nº 5: Informe de la Investigación

Este informe considera los nombres de los estudiantes involucrados, una síntesis de las posibles situaciones de violencia y/o agresiones, dadas en base a los cuatro elementos claves en el acoso escolar previamente mencionados. Finalmente se presenta una conclusión al respecto. Este informe es elaborado por la persona que lleva el seguimiento y su equipo (Profesor jefe y miembro del equipo de convivencia escolar). Este informe es presentado a la persona encargada de la convivencia escolar, quién informa al director/a, a los integrantes del equipo de convivencia escolar y a los apoderados involucrados en entrevistas separadas.

Se tiene para este paso una a dos semanas, desde la recepción de la denuncia.

Paso nº 6: Intervención:

El plan de intervención se lleva a cabo en la comunidad escolar a nivel estudiantes y de adultos. La intervención inicial durará un semestre del año escolar, esta será realizada directamente por el Encargado de Convivencia Escolar junto al equipo designado por éste, luego un informe de avance cada dos meses y un informe final al cierre del plan de intervención, dónde se evalúa si continúa una nueva etapa de ella o se cierra. Esta intervención comprende un trabajo con los distintos actores involucrados, considerando lo siguiente:

1. Estudiantes

1.1 Intervención grupal: el equipo que trabaje directamente en el caso concretizan esta intervención:

- a. Trabajo con las creencias y normas del grupo de pares:
 - Identificar las propias creencias y normas del grupo, que subyacen a las relaciones interpersonales abusivas o agresivas.
 - Proponer alternativas de relaciones que generen bienestar (actividades como trabajo de normativas en el curso, trabajos con proyecto de comunidad de curso, reforzar acuerdos de curso, visibilizar el acoso escolar y plantear alternativas de relaciones).
- b. Fortalecimiento de vínculos: aquí es fundamental promover relaciones de colaboración positivas entre compañeros, esto es el factor protector más importante (actividades para el desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, toma de perspectivas, etc.).

12 Intervención individual:

- a. Observadores: puede ser a nivel individual o grupal, a ellos se les escucha, acoge y apoya. El aporte de ellos puede ser crucial para visibilizar el maltrato e ir validando alternativas de relaciones que sean positivas (se podría iniciar con ellos, ya que son mucho más efectivas Elliott, 2008).
- b. Agredido: En primera instancia crear un espacio de confianza, en un ambiente de confidencialidad y a la vez activa una *red de apoyo*, que puede estar en su relación con adultos o pares de confianza, por ejemplo: profesores, psicólogas, compañeros de su curso o de otros (por ejemplo se puede realizar un recorrido de las personas y lugares a dónde ir en caso de necesidad).
Posteriormente se realiza un acompañamiento sostenido en el tiempo, de tal manera de potenciar y desarrollar habilidades socioemocionales, estrategias de resolución pacífica de conflictos, etc. Ofrecer un espacio de contención y expresión emocional a la víctima. Además de evaluar si es necesario derivarlo, para iniciar una psicoterapia.
- c. Agresor: Al igual que con el alumno/a agredido/a se debe crear un espacio de confianza y confidencialidad, *brindarle el apoyo* que necesite. Luego, es importante comprender qué función cumple la conducta abusiva para el agresor, ofrecer posibilidades alternativas de relacionarse pacíficamente con otros (se pueden usar videos, cuentos, entre otros). Continuar con la visibilización del maltrato, dando la posibilidad de que lo pueda reconocer. Recordar que más allá de la intencionalidad del daño a otro, estamos frente a un estudiante que también necesita apoyo y ayuda.
Al igual que con el estudiante agredido/a, es necesario realizar un acompañamiento sostenido en el tiempo, para trabajar el desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, etc. Se debe evaluar una posible derivación a psicoterapia.

2. Intervención en la comunidad

2.1 Intervención familiar:

Generar alianza con la familia, identificando tareas específicas para ellas y para la escuela, según el caso. Informar a la familia al inicio de la intervención, luego programar 1 ó 2 encuentros antes del cierre de la intervención, y realizar una intervención al finalizar.

2.2 Encuentro con Profesor jefe y otros profesionales:

Reunión para estar todos informados del trabajo que se va realizando y de todas las actividades que se van ejecutando, se puede sugerir que sea quincenalmente o

según lo amerite el caso. Esto queda planificado y calendarizado inicialmente en el plan de intervención.

3. Profesionales externos:

En caso de que el estudiante debiera ser enviado a un profesional fuera del colegio para psicoterapia, médico u otro, la persona que lleva el caso buscará mantener el contacto. Esto permitirá realizar un trabajo en conjunto, entregando y recibiendo información importante para así favorecer el eventual proceso psicoterapéutico.

Socialización y actualización del protocolo

Este protocolo será socializado cada año con toda la comunidad educativa. Para ello se utilizará una síntesis de lo que contiene el protocolo, que será entregada a todos los miembros de la comunidad y se publicará en la página web del Establecimiento. El documento será actualizado bajo la guía de la Dirección Académica de la Fundación, según las exigencias legales y la evaluación anual que se realice.