

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN CASOS DE ACOSO E INTIMIDACIÓN ENTRE COMPAÑEROS/AS (bullying)

Este documento tiene un carácter orientador, y solo pretende facilitar la intervención en posibles casos de maltrato entre iguales “bullying” que puedan detectarse en los centros educativos.

Principios de la intervención:

- Intervención inmediata y urgente.
- Intervención coordinada entre el centro educativo e Instancias externas:
 - A nivel del centro educativo (Equipo Directivo, tutor/a, orientador/a, y comisión de convivencia en caso de que así se establezca en el RRI)
 - Instancias externas (Inspección Educativa, Servicios de Salud, Servicio Social de Base,...)
- Necesidad de respetar la confidencialidad.
- Importancia de la labor preventiva, desarrollando los Programas Educativos necesarios.

DEFINICIÓN DE ACOSO E INTIMIDACIÓN ENTRE IGUALES

Para realizar una adecuada definición del maltrato o acoso entre escolares es conveniente conocer las características que lo diferencian de las malas relaciones entre compañeros/as. **La guía para el profesorado sobre el maltrato entre compañeros** editado por el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra recoge los indicadores:

No todos los conflictos que surgen en la convivencia diaria pueden considerarse maltrato. Las malas relaciones entre iguales, los problemas de comportamiento y de indisciplina son conflictos que, si son solucionados adecuadamente, contribuyen al desarrollo de habilidades para la socialización.

El acoso o bullying se define como un comportamiento prolongado de insulto verbal, rechazo social, intimidación psicológica y/o agresión física de unos niños hacia otros, que se convierten, de esta forma, en víctimas.

Para hablar de acoso escolar o bullying deben darse las siguientes condiciones:

- 1.- Las agresiones se producen sobre una misma persona (víctima indefensa) de forma reiterada y durante un tiempo prolongado.
- 2.- El agresor establece una relación de dominio-sumisión sobre la víctima. Existe una clara desigualdad de poder entre el agresor y la víctima.

TIPOS DE ACOSO E INTIMIDACIÓN

Agresiones físicas, exclusión social, difusión de bulos, motes, robo de material.....

INDICADORES PARA IDENTIFICAR AL ALUMNO/A VÍCTIMA

- Es **repetidamente**, llamado por motes, ridiculizado, intimidado, degradado, dominado... Se ríen de él de forma poco amigable.
- Sufre agresiones físicas de las que no puede defenderse adecuadamente. Presenta arañazos y otras muestras de lesión física.
- Su material está deteriorado y pierde pertenencias con frecuencia.
- Se involucra en peleas donde se encuentra indefenso.
- Está **a menudo** solo/a y excluido/a del grupo.
- Tiene dificultad para hablar en clase y se muestra inseguro/a.
- Aparece depresión, infelicidad, distracción.
- Muestra un gradual deterioro del interés por el trabajo escolar.

Materiales de consulta: página web www.pnte.cfnavarra.es/convive

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE UNA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN CASOS DE ACOSO E INTIMIDACIÓN ENTRE COMPAÑEROS/AS (bullying)

1.-ORIGEN DEL PROCESO

En los centros educativos se recibe información acerca de agresiones que se producen tanto durante la realización de actividades escolares como extraescolares. En principio, la demanda puede proceder de cualquiera de los miembros de la comunidad educativa que presencie o tenga constancia de que se está produciendo maltrato: alumnado, profesorado, familias, personal de Administración y Servicios....

El primer nivel de actuación consiste en poner en conocimiento de la situación por escrito al equipo directivo.

Anexo I: Solicitud de intervención.

2.- RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Una vez recibida la demanda por el equipo directivo, decidirá sobre la conveniencia de la intervención del orientador/a y coordinará la recogida de información. Asimismo aplicará las medidas disciplinarias urgentes si así lo aconseja la gravedad del problema.

Para llevar a cabo la recogida de información es necesario realizar una observación sistemática en la que se tendrá en cuenta lo siguiente:

2.1 DÓNDE REALIZAR LA OBSERVACIÓN

- En los lugares en los que se producen las agresiones, que suelen coincidir con las zonas menos frecuentadas por los adultos: Entradas y salidas del centro, pasillos, cambios de clase, baños, vestuarios...
- En la clase, que es donde se produce el aislamiento, la intimidación, las burlas.....
- En el autobús, comedor escolar: incidentes, conflictos..
- En las salidas extraescolares.

2.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

Es necesario contrastar la información de varias fuentes; sin embargo, a veces es preciso garantizar la confidencialidad y discreción para poder llevar a cabo la intervención con eficacia. Por tanto, en cada situación debemos valorar la importancia de renunciar a la recogida de datos de alguna de estas fuentes:

- Profesorado del grupo.
- Familia.
- Personal de Administración y servicios.

- Alumnado: víctima, agresor/es y espectadores.

2.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS ZONAS DE RIESGO

Desde el momento en que se conoce la posible existencia de maltrato hacia un niño/a, es preciso impedir que se produzca una nueva agresión. Por tanto, la presencia de algún adulto en las zonas de riesgo así como que el niño agredido evite estar solo en esas zonas serán las medidas más inmediatas que hay que tomar.

- A la entrada del colegio.
- En clase.
- En los baños.
- En el patio.
- En actividades extraescolares.
- A la salida del colegio.
- Otros.

2.4 ESTRUCTURAS PARA EXPRESAR DENUNCIAS Y RECLAMACIONES

Uno de los principales problemas que presenta el acoso o bullying entre compañeros/as es el silencio que se produce ante el miedo a convertirse en blanco de las agresiones, por lo tanto habrá que poner en marcha las estructuras que garanticen el anonimato.

- Buzón de sugerencias.
- Teléfono amigo.
- Equipo de tratamiento de conflictos, Comisión de Convivencia, Comisión antibullying.

VER MODELOS EN ANEXO I

3.- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE URGENCIA

3.1 Reunión del equipo directivo con el tutor/a y orientador/a para analizar los hechos y proponer medidas de urgencia si la gravedad del caso lo aconseja:

- **Medidas para proteger al alumno/a** que ha sido **agredido/a**: incremento de la vigilancia en los lugares donde se produce, cambio de grupo,...
- **Medidas disciplinarias cautelares** para el **agresor/es**: Aplicación del Reglamento de Régimen Interno del centro.
- Información a las **familias**. **El tutor/a y/o equipo directivo** realizará una **entrevista individual** con **cada una de las familias** del alumnado implicado garantizando la confidencialidad de la información.

3.2 Ampliar la información obtenida mediante entrevistas, cuestionarios, observación... Para ello el equipo directivo procurará recoger por escrito estos datos sobre:

- El alumno/a agredido.
- El alumno/a agresor/es.

- Las familias de los implicados.
- El tutor/a y profesorado del centro.
- Alumnado espectador.
- Personal de Administración y Servicios del centro.
- Otros.

3.3 Analizar y valorar la información recogida. El equipo directivo, con el asesoramiento del orientador/a y el tutor/a harán una valoración de la información recogida de las diferentes fuentes tratando de establecer si hay indicios de maltrato entre iguales así como el tipo y gravedad del mismo. Para ello se puede utilizar:

- Definición del maltrato entre iguales (Folleto de información para el profesorado sobre acoso escolar, editado por el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra).
- Contrastar la información obtenida de las personas consultadas (lugares en los que se produce, características, tipo).

3.4 Elaboración del **informe escrito** de las medidas tomadas así como del contenido de todas las entrevistas realizadas. Si entre las medidas figura la apertura de expediente disciplinario, una **copia** de dicho informe se remitirá a la **Inspección Educativa**.

3.5 En el caso en que **no** sea **confirmada** la existencia de maltrato, el plan de intervención recogerá las **medidas preventivas** propuestas para los diferentes sectores que componen **la comunidad educativa**.

El equipo directivo se responsabilizará de la custodia de los informes realizados. VER MODELO DE INFORME EN ANEXO I

4.- PLAN DE INTERVENCIÓN

La responsabilidad de coordinar el plan de intervención corresponde al equipo directivo que contará con el apoyo y asesoramiento del tutor/a y orientador/a. **Este plan recogerá las medidas a aplicar en el centro, en el aula/s afectadas y con el alumnado implicado, que garanticen el tratamiento individualizado tanto de la víctima como de la persona agresora y el alumnado “espectador”.**

4.1 ACTUACIONES

El plan debe incluir una propuesta detallada de las medidas que se pondrán en marcha:

- Con el alumnado
 - Entrevistas individuales: Método Pikas, Círculo de amigos..
 - Propuestas para tutoría grupal.
- Con las familias
 - Entrevistas individuales con las familias del alumnado implicado.
Documentos : ayudar a los hijos ante el bullying, entrevistas con los padres. www.pnte.cfnavarra.es/convive
- Con el equipo docente
 - Delimitación de responsabilidades: vigilancia en las zonas de riesgo, recogida de información mediante cuestionarios, propuestas de trabajo cooperativo en clase...

4.2 RECURSOS NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO EL PLAN.

- Materiales: buzón, cuestionarios, actividades de tutoría,..
- Personales: Distribución de responsabilidades entre profesorado, alumnado y personal de Administración y Servicios.

4.3 TEMPORALIZACIÓN.

4.4 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN.

- Revisión y análisis de las medidas aplicadas.
- Propuestas de mejora.

ORIENTACIONES PARA LA INTERVENCIÓN DIRECTA CON LOS AFECTADOS/AS.

Ante la confirmación de un caso de maltrato entre compañeros/as es necesario **detener** de inmediato las **agresiones**, crear un **contexto de colaboración** por parte de todos los implicados/as y garantizar la **confidencialidad** de los datos.

1.- Con la víctima

- La intervención debe realizarse con la mayor **discreción** para evitar la exposición a situaciones de riesgo.
- **Proteger** a la víctima durante todo el proceso de intervención, aumentando la vigilancia en las situaciones de riesgo y tomando medidas de apoyo directo al alumnado afectado: círculo de amigos/as, actividades programadas en el patio...
- Mantener **entrevistas individuales** para analizar las situaciones vividas, los sentimientos que le han provocado y cómo lo ha afrontado.
- Proponerle **actividades** para afrontar los conflictos trabajando en situaciones que le permitan poner en **práctica las habilidades** para defender sus derechos, exponer sus puntos de vista..

2.- Con el agresor/es

- Actuar de **inmediato** facilitando la ayuda necesaria y considerando las razones que le llevan a mantener conductas que producen daño: falta de habilidades sociales, fracaso escolar, relaciones familiares autoritarias.
- Las entrevistas individuales se realizarán tratando de evitar la comunicación entre los implicados y analizando la situación con las repercusiones que tiene para la víctima. Facilitaremos el **compromiso** de cambio **sin** tratar de aplicar **métodos coercitivos**. Método Pikas.
- Dejar claro que mantendremos una **postura firme**, de tolerancia **cero** hacia cualquier conducta de acoso.
- Desarrollar **actividades** para mejorar las **habilidades sociales**, trabajar la empatía tratando de hacerle reflexionar sobre los sentimientos de la víctima.
- Ayudarle a **vincularse** con los demás sintiéndose parte del grupo y **asumiendo las responsabilidades** que le corresponden.
- Aplicar programas de **modificación de conducta**: consecuencias negativas, reparación y restauración del daño, pérdida de la posibilidad de realizar algunas actividades (salidas, campamentos)
- Proponer técnicas cognitivas de **autocontrol**.

3.- Con los espectadores

- Analizar las **consecuencias** que estos comportamientos tienen **para todos**.
- Definir los diferentes papeles que representan los espectadores y la **necesidad de denunciar** las conductas de acoso e intimidación.
- Fomentar la **solidaridad ante la injusticia**, enseñando al alumnado a pedir ayuda, a superar el miedo a ser calificados de chivatos o incluso a convertirse ellos mismos en víctimas.

4.- Con el grupo

- Hacer saber al alumnado que mantendremos una postura de **tolerancia cero** ante cualquier tipo de agresiones.
- Trabajar para crear un **clima** escolar de **rechazo** a los malos tratos, mediante sesiones de tutoría en las que se aborde el problema de modo indirecto mediante role playing, casos....
- Trabajar la **empatía** y expresión de los sentimientos de manera asertiva.
- Proponer estrategia didácticas que ayuden a **cohesionar el grupo**: métodos cooperativos.
- Proponer la formación para crear **equipos de mediación** para la resolución de conflictos.
Materiales en la página web de convivencia.

5.- Con las familias

- Hay que contar con todas las **familias afectadas** y solicitar su **colaboración**. Los padres deben sentirse respaldados para evitar que tomen iniciativas que agraven la situación.
- Mantener **reuniones individuales** con cada una de las familias de los afectados/as para informarles de la conducta de su hijo/a y de las medidas que ha puesto en marcha el centro. **No** se trata de **culpabilizar**, sino de pedir colaboración a las familias a través de compromisos.
- Dar a las familias la posibilidad de expresar sus sentimientos, ayudándoles a analizar la situación de forma proporcionada sin **minimizar** los hechos ni **sobredimensionar** las consecuencias.
- Ofrecer **pautas** que ayuden a afrontar de forma adecuada la situación de su hijo/a.
- Mantener **informadas** a las familias de los afectados/as de las medidas propuestas.
- **No** es aconsejable realizar **reuniones generales** de las familias para tratar estos temas, siendo muy importante hacerlo con la máxima discreción y confidencialidad.

6.- Con toda la comunidad educativa

- Reflexión global sobre la **convivencia** en el centro.
- Revisión del Plan de Acción Tutorial.
- Creación y difusión de **estructuras y recursos** para recibir denuncias, reclamaciones y quejas: buzón de sugerencias, teléfono amigo, comisión de convivencia..
- **Formación** del profesorado en el manejo de conflictos y en la enseñanza de habilidades de interacción personal y social.
- Formación del alumnado para la mediación en conflictos: escucha activa, empatía, asertividad...)
- Crear **comisiones de alumnado** que se impliquen en la mejora de la convivencia: apoyo a los nuevos, acompañamiento a las víctimas.

GUIÓN ORIENTATIVO PARA LAS ENTREVISTAS

De acuerdo con las pautas sugeridas para la intervención con los diferentes sectores implicados, se propone esta guía con los apartados más relevantes para las diferentes entrevistas.

5.1 Con la familia de la víctima:

- Presentación del problema.
- Datos aportados por la familia.
- Medidas que ha tomado el centro.
- Cómo puede colaborar la familia.
- Plan de actuación del centro.

5.2 Con la familia del/los que acosan:

- Presentación del problema.
- Grado de implicación y conductas observadas en su hijo/a.
- Medidas que ha tomado el centro.
- Qué se propone a la familia para colaborar en la solución del problema.
- Plan de actuación del centro.

5.3 Con la víctima:

- Descripción de los hechos.
- Sentimientos que le provocan las agresiones.
- Repercusiones psicológicas, académicas, sociales...
- Plan de actuación.

5.4 Con el/la agresor/es:

- Es necesario estimar la conveniencia de realizar una entrevista directa en el caso de que se haya constatado u observado el acoso.
- Cuando se trata de hechos ocurridos fuera del centro escolar, es conveniente utilizar cuestionarios más estructurados: Pikas, círculo de Amigos...
- Compromisos que adquiere.
- Plan de actuación.

5.5 Con los/as espectadores/as:

- Confirmación de los datos recogidos.
- Reflexión sobre los hechos.
- Actuaciones que se compromete a realizar: acompañamiento, apoyo,....

ANEXO I: MODELOS DE DOCUMENTOS

**SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN CASOS DE ACOSO E
INTIMIDACIÓN ENTRE COMPAÑEROS/AS**

SR DIRECTOR/A DEL C.P./I.E.S. _____

FECHA: _____

MOTIVO DE LA DEMANDA:

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

FDO: _____

**MODELO DE INFORME EN CASOS DE MALTRATO O BULLYING ENTRE
COMPAÑEROS/AS**

1.-DATOS DE IDENTIFICACIÓN

CENTRO	Nº DE TELÉFONO
DIRECCIÓN	LOCALIDAD
ALUMNO/A VÍCTIMA:	CURSO:
	EDAD:
AGRESOR/A PRINCIPAL:	CURSO:
	EDAD:
AGRESOR/A 2:	CURSO:
	EDAD:
AGRESOR/A 3:	CURSO:
	EDAD:

FECHA DE LA SOLICITUD:

ORIGEN DE LA SOLICITUD:

Familia

Alumno/a

Tutor/a

Profesorado

Orientador/a

Otros

2.- RECOGIDA DE INFORMACIÓN

2.1.- TIPO DE AGRESIÓN

A.V.: Alguna vez
M.V.: Muchas veces

	SI	NO	A.V.	M.V
Verbal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Insultos, motes, amenazas, chantajes.

	SI	NO	A.V.	M.V
Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rechazo, aislamiento, "hacer el vacío".

	SI	NO	A.V.	M.V
Psicológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Humillaciones, poner en ridículo, difundir rumores.

	SI	NO	A.V.	M.V
Física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Esconder, romper materiales, golpes, patadas, empujones.

	SI	NO	A.V.	M.V
Acoso/abuso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.2.- ESPACIOS DONDE SE PRODUCE EL ACOSO O INTIMIDACIÓN

En la clase	<input type="checkbox"/>
Pasillos/cambios de clase	<input type="checkbox"/>
Baños	<input type="checkbox"/>
Vestuarios	<input type="checkbox"/>
Entradas y salidas del centro	<input type="checkbox"/>
En el comedor	<input type="checkbox"/>
En el autobús	<input type="checkbox"/>
Fuera del centro	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

2.3.- HECHOS OBSERVADOS

Conducta: _____

Fecha _____ Lugar _____ Observado por _____

Conducta: _____

Fecha _____ Lugar _____ Observado por _____

Conducta: _____

Fecha _____ Lugar _____ Observado por _____

Conducta: _____

Fecha _____ Lugar _____ Observado por _____

Conducta: _____

Fecha _____ Lugar _____ Observado por _____

Conducta: _____

Fecha _____ Lugar _____ Observado por _____

Conducta: _____

Fecha _____ Lugar _____ Observado por _____

3.- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE URGENCIA

3.1. REUNIÓN CONVOCADA POR:

DON/DÑA _____ CARGO _____

ASISTENTES:

3.2. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

3.3. MEDIDAS URGENTES

PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA

MEDIDA: _____

ESPONSABLE/ES _____

APLICACIÓN DE MEDIDAS DISCIPLINARIAS CAUTELARES:

3.4. APERTURA DE EXPEDIENTE DISCIPLINARIO

SI NO

FECHA _____ INSTRUCTOR/A _____

DATOS DEL ALUMNO/A _____

En el caso de no confirmarse el acoso entre compañeros/as, el plan de actuación recogerá las medidas preventivas que se aplicarán en los diferentes sectores que componen la comunidad educativa.

4.- PLAN DE INTERVENCIÓN

4.1. ACTUACIONES

- Con el alumnado implicado.
- Con el grupo.
- Con las familias.
- Con el equipo docente.

4.2. RECURSOS NECESARIOS.

4.3. TEMPORALIZACIÓN.

4.4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN.

ANEXO III
ORIENTACIONES PARA ELABORAR EL PLAN DE CONVIVENCIA EN EL CENTRO

Los centros educativos deben llevar a cabo la elaboración de un Plan de Convivencia partiendo de su propia realidad y estableciendo los objetivos de mejora que serán recogidos en el Plan Anual del Centro.

1. Para llevar a cabo un plan de gestión de la convivencia, es preciso conocer la realidad de cada centro. Por lo tanto necesitaremos recoger información de todos los sectores que forman parte de la comunidad educativa: alumnado, profesorado, personal de administración y servicios y familias.
2. La Comisión de Convivencia será el órgano de participación más adecuado para proponer la identificación de los conflictos que se dan en el centro educativo.
3. La Comisión de Convivencia será nombrada por el director o directora del Centro y estará compuesta por el propio director o persona en quien delegue, jefe de estudios, orientadora y equipo de convivencia.
 - 3.1: Funciones de la Comisión de Convivencia
 - Definir las tareas a realizar.
 - Planificar las sesiones en las que se reunirá el grupo de trabajo.
 - Proponer actividades que se llevarán a cabo para el conocimiento de la realidad del centro en materia de convivencia: cuestionarios, fichas de observación...
 - Recogida y elaboración de los datos.
 - Elaborar un plan de prevención e intervención que recoja las medidas propuestas, las funciones y responsabilidades que deberán desempeñar los miembros de la comunidad educativa así como los recursos que serán necesarios para llevarlo a cabo: creación de la figura del mediador, necesidades formativas del profesorado para afrontar los problemas de convivencia.
 - Propuesta de revisión del reglamento de convivencia para incorporar los protocolos de actuación ante los casos de violencia o acoso entre compañeros/as.
 - Realizar la evaluación al finalizar el curso.
4. Elementos que contendrá el Plan de Convivencia
 - 4.1 Características del centro educativo y su entorno, recogiendo aquellos aspectos que son influyentes en la convivencia y sobre los que el Plan puede incidir.
 - Ubicación del centro, tipo de alumnado, equipo docente, espacios disponibles...
 - Estado actual de la convivencia en el centro. Identificar y analizar qué se considera conflicto por parte del profesorado, alumnado y familias. Qué conflictos se producen con mayor frecuencia y cuáles son las causas, quién está implicado en ellos y de qué forma inciden en la convivencia en el centro.

- Respuestas que da el centro en estas situaciones. Implicación del profesorado, alumnado y familias.
- Relación con las familias y los servicios externos: centro de salud, Servicio social de base...
- Experiencias y trabajos previos relacionados con la convivencia en el centro.
- Necesidades de formación y recursos.

4.2 Objetivos a conseguir y actitudes a desarrollar con el Plan.

4.3 Acciones previstas para lograr los objetivos propuestos que deberán contener cada una de ellas, los siguientes apartados:

- Personas responsables de las mismas.
- Metodología y desarrollo de las actividades.
- Temporalización.
- Recursos: espacios, materiales..

4.4 Procedimiento de actuación en los casos en que se produzcan alteraciones de la convivencia: Indisciplina, acoso e intimidación entre compañeros/as.

4.5 Mecanismos para la difusión del Plan.

4.6 Evaluación anual y propuestas de mejora. Al finalizar el curso, el centro elaborará una memoria que se incorporará a la Memoria Anual de centro y que recogerá:

- Nivel de consecución de los objetivos propuestos.
- Actividades realizadas.
- Grado de participación de los diferentes componentes de la comunidad educativa.
- Formación relacionada con la convivencia.
- Recursos: Materiales, asesoramiento técnico.
- Valoración de resultados, conclusiones y propuestas de mejora.