



Protocolo de prevención y actuación frente a casos de maltrato o acoso escolar 2018

I. ¿Qué se considera acoso escolar o maltrato entre pares?

En el marco de la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar y Bullying, se plantea el siguiente protocolo, que tiene como fin: prevenir las posibles acciones de acoso escolar y determinar los pasos a seguir en caso de que se presente una sospecha de acoso escolar o maltrato entre pares y las acciones posteriores cuando ésta es o no confirmada. Este protocolo es un complemento a las acciones que consigna nuestro Manual de Convivencia Escolar. Indica el procedimiento a seguir en caso de sospecha, pero no determina sanciones cuando se corrobora el acoso o maltrato escolar. Las medidas disciplinarias que se deban aplicar en caso de detectar y confirmar una situación de acoso, serán emanadas de ese reglamento.

Antes de establecer los pasos y acciones a seguir, es fundamental clarificar algunos conceptos relacionados con la convivencia escolar y el acoso o maltrato entre pares.

Definiciones:

- Buena convivencia escolar: coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos, en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.¹
- Violencia: Conducta aprendida, donde se justifica el uso de ésta para resolver conflictos y controlar a las personas. La violencia no es algo innato de los seres humanos, sino un hecho cultural, por lo tanto aprendido, lo que permite que pueda ser deconstruido en favor de relaciones sociales de buenos tratos. Es un fenómeno relacional y multicausal, ya que se produce en el contexto de la interacción social y no es posible atribuir su origen a un solo factor. Tiene a la base dos ideas clave: el uso ilegítimo del poder y la fuerza; y el daño al otro como consecuencia. (p. 34)²
- Conflicto: Se confunde frecuentemente conflicto con violencia, pero un conflicto puede resolverse en forma no violenta. El conflicto es consustancial al ser humano, y por lo tanto es inevitable. En cambio la violencia es aprendida y es una posible respuesta al conflicto. Más que evitar el conflicto se debe saber regularlo creativa y constructivamente en forma no violenta, ya que es una fuente de energía y una oportunidad de cambio.³

¹ Mineduc, 2017, en:

http://www.convivenciaescolar.cl/index2.php?id_seccion=4010&id_portal=50&id_contenido=17916

² Yáñez, P. y Galaz, J (2011). *Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo. Orientaciones para abordar la convivencia escolar en las comunidades educativas*. Mineduc, en:

http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201203291223210.Conviviendo.pdf

³ Monografías, 2017 en: <http://www.monografias.com/trabajos91/violencia-ambito-escolar/violencia-ambito-escolar.shtml>



- Agresividad: "...corresponde a un comportamiento defensivo natural en los seres vivos como una forma de enfrentar situaciones de riesgo que se presentan en el entorno. Por lo tanto, el comportamiento agresivo es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad. Por eso, en beneficio de la convivencia, es indispensable aprender a canalizar la energía y a discernir adecuadamente los potenciales riesgos y amenazas. Una respuesta agresiva no es, necesariamente, violencia. Sin embargo, si la respuesta es desproporcionada o mal encauzada se puede transformar en un acto violento." (p.33)⁴
- Acoso o maltrato escolar: toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (o bullying), realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que en forma individual o colectiva, atenten contra otro(a) estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión 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 cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.⁵

En el caso del acoso escolar, es importante realizar algunas distinciones. Según los expertos, existe acoso escolar cuando un niño recibe un continuo y deliberado maltrato verbal, físico y/o psicológico por parte de uno o varios compañeros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de someterlo, apocarlo, asustarlo y/o amenazarlo, atentando contra su dignidad.

Se debe diferenciar el acoso respecto de agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas. Para que una conducta sea considerada acoso escolar, deben cumplirse tres criterios, que deben darse **simultáneamente**:

1. Se produce entre pares (no existe el acoso o bullying de un profesor a un niño, por ejemplo).
2. Existe abuso de poder o imposición de criterios a los demás.
3. Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido.

Este tipo de maltrato entre compañeros puede aparecer de formas muy diversas. No sólo se manifiesta a través de golpizas o agresiones físicas, con frecuencia se presenta como un conjunto de intimidaciones de diferente índole que dejan al agredido sin respuesta. Este conjunto de conductas se pueden agrupar en conductas de maltrato verbal (insultos, sobrenombres, hablar mal de alguien o difamar, sembrar rumores), maltrato físico (golpizas, lesiones con objetos, patadas, robo, destrozado de material escolar, ropa u otros objetos personales) o maltrato psicológico (amenazas para provocar miedo u obligar a hacer cosas contra la voluntad, chantaje, aislamiento, burlas públicas, notas o mensajes, difusión de comentarios o imágenes que buscan denostar en las redes sociales, etc.).

⁴ Yáñez, P. y Galaz, J (2011). *Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo. Orientaciones para abordar la convivencia escolar en las comunidades educativas*. Mineduc, en: http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201203291223210.Conviviendo.pdf

⁵ Ley sobre violencia escolar, en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>



Es importante destacar que este fenómeno se da: en ausencia de los adultos a cargo, existe un círculo del silencio que evita que la víctima u otros pidan ayuda, se da en un contexto grupal y que toda situación del maltrato escolar involucra a tres actores:

1. **Los Agresores:** Son quienes ejercen la violencia.
2. **La Víctima:** Quien recibe las acciones de violencia por parte del agresor o los agresores.
3. **Los Testigos:** Son el resto de los alumnos que sabiendo lo que sucede se mantienen al margen sin intervenir ni informar.

Es importante destacar el concepto de **círculo de silencio**. A menudo, se fragua entre los compañeros, el agresor y también la víctima, un código tácito de silencio. No se delata lo que está sucediendo por miedo a ser tildado de “acusete”, por no preocupar a la familia o por miedo a ser víctima del agresor (en caso de los testigos). Se transforma, así, en un círculo auto-reforzante que permite que se mantenga la situación de hostigamiento.⁶

II. Prevención del maltrato o acoso escolar

Para prevenir las situaciones de maltrato o acoso escolar o evitar que se acentúen y transformen en situaciones de complejo manejo para la comunidad escolar, en la que terminen dañadas las personas que forman parte del conflicto, es fundamental la educación. A través de ésta es posible formar niños y jóvenes con una autoestima fuerte, seguros de sí mismos, conocedores de sus capacidades y limitaciones. Seres capaces de expresar sus emociones, sus miedos, de defender sus derechos pese a la presión del resto. Personas sociables, que respeten a los demás como a sí mismos y que no necesiten agredir a otros para conseguir sus objetivos y para resolver sus conflictos.

Es por ello, que el colegio cuenta con un programa de formación socio-afectiva, integrado en el currículum y que trabaja distintas habilidades emocionales y sociales que entregan herramientas específicas para abordar este tipo de situaciones y que va en una línea preventiva.

Sin embargo, estas acciones por sí solas no bastan. Es fundamental establecer un protocolo de acción para prevenir y abordar a tiempo situaciones que pudieran transformarse en más complejas y resultar en personas que terminen dañadas.

Desde este punto de vista, es fundamental la colaboración de toda la comunidad escolar, en la detección temprana de posibles conflictos. Es por ello, que se requiere que:

- Quienes observan situaciones de maltrato o que vulneran los derechos, intervengan directamente y comuniquen al profesor jefe o a algún adulto de confianza.
- Quienes son víctima de algún tipo de maltrato, sean capaces de solicitar ayuda para hacer frente a esta situación.
- Quienes son maltratadores o consideran que agreden a los demás y no saben cómo frenar esta conducta, sean capaces, también, de solicitar ayuda.
- Colaborar con quien es víctima de un posible maltrato acercándose a él, apoyándolo, haciendo que quienes lo intimidan lo vean con otras personas.

⁶ Berger, C. (2017). Bullying, Gobierno de Chile, en: http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103041154570.Bullyng.pdf



- Evitar reírse cuando otros se burlan o molestan. Con esa actitud, aunque uno no realice la conducta de maltrato, se está reafirmando a quien maltrata y apoyando su conducta.
- Rechazar explícitamente actitudes de maltrato. Terminar con el maltrato depende de que las personas no lo vean como algo normal y que lo rechacen explícitamente.
- Se recomienda que, quien es maltratado, busque nuevas actividades sociales y/o deportivas. Así podrá conocer nuevas personas, tener nuevos amigos con quienes compartir intereses y pasar momentos agradables.
- Evitar las “venganzas personales” cuando se ha sido maltratado. La violencia sólo conduce a nuevas acciones de violencia y se cae en un círculo vicioso de maltrato del que es muy difícil escapar; y en el que víctima y agresor terminan confundiendo y asumiendo ambos roles.
- Si sé de alguien que es víctima de maltrato, puedo ayudarlo intentando convencerlo que rompa el círculo de silencio y se lo cuente a personas de su confianza (padres, profesores).

III. Identificación del acoso escolar

III.1. ¿Qué hacer cuando se tiene conocimiento de una posible situación de acoso escolar?

- Comunicar la situación al Encargado/a de Convivencia Escolar, preferentemente. Si no es posible, se deberá comunicar al Director/a de Ciclo correspondiente o Director/a de Área Socio-Afectiva. Cualquier integrante de la comunidad escolar (profesor jefe, profesor de asignatura, profesional de apoyo, asistente de ciclo, apoderado, estudiante, Director/a de Ciclo, entre otros), puede y debe informar de esta sospecha al Encargado/a de Convivencia Escolar.
- Al comunicarlo, se levantará un **Acta de Derivación** de la posible situación de maltrato o acoso escolar, como constancia.
- La persona a cargo de Convivencia Escolar, deberá comunicar a los distintos actores involucrados de la apertura del protocolo de indagación de posible acoso escolar. Se valorará, según la situación, la conveniencia de informar en esta etapa, a las familias de los implicados, puesto que en este primer momento se trata de una sospecha.

III.2. ¿Cuál es el procedimiento a seguir ante supuestas situaciones de acoso escolar?

- **Valoración inicial de la situación:**
 - El Encargado/a de Convivencia Escolar, abrirá un protocolo de indagación del caso derivado, reuniendo toda la información necesaria para realizar una valoración del posible acoso.
 - La apertura de este protocolo involucra la recogida de toda la información posible que permita esclarecer los hechos y determinar si corresponden o no a una situación de acoso escolar.



- La recogida de información, se realizará mediante entrevistas a los actores involucrados (agresor y agredido) y, si se considera necesario, a testigos de la situación denunciada (puede recogerse el testimonio de un testigo, de un grupo de ellos o del curso, dependiendo de la situación). También se considerará recoger antecedentes con el profesor o profesora jefe u otros adultos que puedan disponer de información relevante.
- Este proceso de recogida de información, se realizará con la mayor confidencialidad y, si es necesario, se considerará el establecimiento de medidas de protección a la presunta víctima y de vigilancia en aquellos lugares donde pueda producirse el supuesto acoso.
- Toda valoración de la situación denunciada, deberá concluir con un **Informe de Cierre de la indagación de posible acoso escolar**, que dará cuenta de los antecedentes recogidos y hará una valoración de la situación, determinando si hay indicios suficientes para confirmar o no la existencia de acoso escolar, así como la gravedad de la situación.
- Este informe será enviado a los profesionales que corresponda según el caso: Dirección de Ciclo, Profesor/a Jefe y Psicólogo/a del Ciclo. Dependiendo de la resolución y el contexto, se determinará con este equipo la forma en que se dará cuenta de los resultados de esta indagación y las medidas adoptadas, tanto a los padres del agredido como a los padres del agresor.

III.3. ¿Qué hacer si NO se confirma la situación de acoso escolar?

- Si el Informe de Cierre de la indagación de posible acoso escolar determina que la situación denunciada no corresponde a acoso escolar, no quiere decir que no existan en esta situación otras formas de agresión que puedan estar vulnerando a la posible víctima o que hagan necesario abordar al posible victimario para que deje de agredir.
- En este sentido, es fundamental tomar ésta como una oportunidad preventiva: tomar medidas de protección, realizar derivaciones psicológicas si corresponde (de cualquiera de los involucrados) y sensibilizar al grupo directamente afectado. En ocasiones, también puede ser propicia la medida de mediación de un adulto (convivencia escolar), si es que existe un conflicto entre pares que pueda resolverse con la ayuda de éste.
- Por lo tanto, la constatación de hechos que constituyen maltrato hacia otro, aunque no se puedan calificar como maltrato o acoso escolar, puede dar origen a la elaboración de un **Plan de Acompañamiento**, a cargo del equipo de ciclo, en los casos que amerite.
- Si ha habido comunicación previa a la familia de la sospecha de acoso o es ella misma quien ha realizado la denuncia, deberá comunicársele que no se confirma tal sospecha y las medidas de apoyo y prevención que se desarrollarán.



III.4. ¿Qué hacer si se confirma la situación de acoso escolar?

La confirmación de acoso conlleva la adopción de varias medidas en paralelo.

- En primer lugar, deberá enviarse el Informe de Cierre de la indagación que confirma la situación de acoso, al Rector del Establecimiento y a los profesionales involucrados en el caso: Director/a Área Socio-afectiva, Director/a del Ciclo correspondiente, Asistente de Convivencia Escolar del ciclo correspondiente, Psicólogo/a del Ciclo y Profesor/a Jefe.
- Este grupo de profesionales, deberá constituirse como el equipo de apoyo (equipo de ciclo) frente a la situación de acoso escolar detectada y que propondrá y llevará a cabo las medidas para: proteger y apoyar a la víctima, acompañar al victimario e intervenir con el curso para frenar la situación de acoso escolar. Estas acciones quedarán registradas en un **Plan de Acompañamiento**. Este equipo también dispondrá las medidas disciplinarias y reparatorias que se estimen pertinentes, de acuerdo al Manual de Convivencia Escolar Vigente.
- En paralelo a estas acciones, deberá comunicarse a la familia de los involucrados el resultado de la indagación y las medidas que se adopten. Se entregará el Plan de Acompañamiento, que especifica las estrategias y acciones a las cuales deberá comprometerse la familia y el colegio. Posterior a estos encuentros, se fijarán otros para informar de los avances en el caso y de nuevas medidas que se propongan.
- Al término de la intervención se elaborará un **Informe Estratégico** que dará cuenta de: la situación de acoso que dio origen a la apertura de la intervención, las acciones emprendidas y los resultados de las mismas. Este informe será entregado al Rector del Establecimiento y a las autoridades externas (Superintendencia de Educación), si así lo requiriera.

III.5. ¿Qué pasos se deben seguir con los implicados en las situaciones de acoso escolar?

Cada situación de acoso va asociada a modos y circunstancias particulares, por lo que las medidas con cada uno de los involucrados, deberán evaluarse con el equipo de apoyo. Sin embargo, se pueden plantear algunas medidas tipo a modo de orientación:

a) Con la víctima:

- Todas las actuaciones se realizarán con la mayor discreción.
- Derivación de la víctima a una evaluación psicológica externa para determinar nivel de daño y rasgos de vulnerabilidad. En caso de encontrarse con acompañamiento de especialista externo, se solicitará informe de medidas posibles de implementar con foco en este problema específico.



- Marco de protección o seguridad para la víctima consistente en medidas de apoyo expreso o indirecto por los profesores, fortalecimiento de círculo de relaciones en el aula y el establecimiento.
- Cuidado en la discreción de medidas y comentarios relacionados con el caso.
- Medidas de apoyo académico por los profesionales especialistas si así lo requiriera.
- Solicitud de colaboración familiar para el acompañamiento y apoyo de su hijo. Pedir que sean voceros de nuevas dificultades o agresiones que surjan si es que el estudiante no es capaz de informarlas.
- Seguimiento a la víctima por parte de quien determine el Plan de Acompañamiento, con el objetivo de monitorear su evolución en el Colegio para asesorarlo en medidas de autoprotección y asertividad, fortalecimiento de la autoestima y manejo de la ansiedad y angustia.

b) Con el agresor o agresores.

- Abordar y trabajar con el victimario o los victimarios medidas reparatorias del daño generado a la víctima.
- Observación específica por parte del equipo de colaboradores del posible acosador o acosadores.
- Aplicación de normas disciplinarias y reparatorias del Manual de Convivencia.
- Favorecer la integración del agresor o agresores en el grupo, respetando intereses y derechos.
- Derivación a especialista externo del victimario o los victimarios. En caso de encontrarse con acompañamiento de especialista externo, se solicitará informe de medidas posibles de implementar con foco en este problema específico.
- Participación, si procede, en un proceso de mediación.

c) Con los compañeros testigos

- Enfatizar al curso la necesidad de “romper el círculo de silencio” que mantiene la situación de maltrato escolar. Destacando que, de **no denunciar** estos hechos, los convierten en “cómplices” del maltrato.
- Realizar seguimientos del clima relacional del aula.
- Trabajar con el curso cómo evitar reforzar las conductas de maltrato de un “agresor” y no convertirnos en parte del acoso.
- Implicar a los estudiantes en la creación de un marco protector, preventivo y correctivo de la soledad, aislamiento y victimización, a través de iniciativas como: círculo de amigos, tutoría entre pares, alumnos ayudantes o equipos de mediación.
- Desarrollar con el curso programas de habilidades sociales o relacionales, desarrollo personal, etc.



d) Con las familias.

- Involucrar a todas las familias afectadas y comprometer su colaboración para el adecuado progreso socioeducativo de sus hijos.
- Evaluar si el caso debe informarse a todo el grupo de apoderados del curso para solicitar apoyo y colaboración en el fomento de conductas de buen trato.
- Orientar a las familias sobre la necesidad de apoyos externos para la superación del problema, si así lo requiriera su hijo/a.
- Mantener informadas a las familias de los afectados/as de las medidas propuestas y sus avances.
- Dar la oportunidad a las familias de expresar cómo se sienten en torno al caso, ayudándolos a analizar la situación de forma proporcionada: sin minimizar ni sobredimensionar los hechos.
- Ofrecer pautas que ayuden a afrontar de forma adecuada la situación con su hijo/a.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE UN POSIBLE ACOSO ENTRE COMPAÑEROS

