



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE EL ACOSO Y EL CIBERACOSO ESCOLAR

Grupo de Trabajo “IES SANTA EULALIA”

CURSO 2014-2015

4. Protocolo de intervención

Ya hemos comentado que el acoso escolar y ciberacoso es un hecho, es una realidad a la que nadie, ni padres o madres, ni el profesorado ni los alumnos y alumnas deben dar la espalda, es un fenómeno social al que hay que enfrentarse. Por ello nuestra comunidad educativa debe prevenir, detectar e intervenir si fuese necesario en el caso de que hubiese alguna situación de acoso y ciberacoso en nuestro Centro.

Aunque este tipo de actitudes violentas entre iguales han existido siempre, nunca se le ha dado la importancia que en realidad tienen. Debemos tener en cuenta que lo más importante no es la acción en si misma sino las consecuencias, los efectos que producen en las víctimas. Nadie puede ni debe subestimar el miedo que un niño o adolescente puede llegar a sentir cuando es objeto de cualquier tipo de maltrato o intimidación.

Las causas de la violencia son múltiples y complejas, y surgen de la interacción entre la persona y los múltiples entornos donde despliega sus actividades. En cada uno de esos espacios interactivos, podemos encontrar factores de riesgo (la ausencia de límites, la sensación de exclusión social, la exposición a modelos violentos de interacción, la justificación de la violencia en el entorno habitual...) y factores protectores ante la violencia (modelos sociales solidarios, actividades de ocio constructivas, colaboración familia-escuela,...).

Entender los conflictos, aprender a afrontarlos y a resolverlos civilizadamente exige a la sociedad y a los sistemas educativos madurez suficiente para interpretarlos en el marco de un valor fundamental: el aprendizaje de la convivencia.

Este protocolo responde a cuatro cuestiones básicas a la hora de enfrentarse al acoso o maltrato entre iguales:

1. Identificar adecuadamente la conducta de maltrato entre iguales en el ámbito escolar.
2. Ofrecer una alternativa de prevención de conductas violentas entre escolares, tratando de educar para la convivencia y el tratamiento del conflicto de forma pacífica.
3. Proponer un protocolo de actuación para responder a situaciones de maltrato detectadas en el centro.
4. Poner a disposición del profesorado unos recursos específicos.

Es importante diferenciar el acoso escolar de agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas que no suponen inferioridad de uno de los participantes en el suceso. Para considerar que se da acoso escolar deben cumplirse simultáneamente los siguientes criterios:

1. Desequilibrio de poder: Se produce una desigualdad de poder físico, psicológico y social que genera un desequilibrio de fuerzas en las relaciones interpersonales.
2. Intencionalidad/repetición: La intencionalidad se expresa en una acción agresiva que se repite en el tiempo y que genera en la víctima la expectativa de ser blanco de futuros ataques.
3. Indefensión/Personalización: El objetivo del maltrato suele ser normalmente un solo alumno o alumna, que es colocado de esta manera en una situación de indefensión.

a) Fases del proceso de intervención

La **PRIMERA FASE** se estructura alrededor de cuatro puntos principales:

1. Comunicación de una posible situación de acoso escolar

Cuando algún miembro de la comunidad educativa tiene conocimiento de una posible situación de acoso y ciberacoso escolar, deberá **comunicar la situación** en el centro escolar, ante algunas de las siguientes personas o instancias: la jefatura de estudios, el tutor/a, el departamento de orientación, un profesor o profesora con el que pueda existir más confianza. Además de la comunicación oral, deberá realizarse por escrito según el anexo I.

2. Constitución del equipo de intervención

El **equipo de intervención** estará formado por aquellas personas que participarán en el proceso de identificación, registro, valoración de la información y toma de decisiones a lo largo del proceso. En general, estará formado por jefe de estudios, orientador del centro, educador social y tutor. Una vez recogida y analizadas las primeras informaciones, este equipo dará información pertinente a las familias a lo largo de esta primera fase y les explicará el proceso a seguir.

3. Recogida de información

Antes de nada es necesario una **valoración inicial de la situación**. El equipo de intervención estudiará los hechos considerando las prioridades que vayan surgiendo. Recabará información de la situación con la máxima confidencialidad, garantizando la misma a cualquiera de los alumnos de los que se reclame información. Esta valoración se llevará a cabo de forma objetiva de manera que ni se minimice lo sucedido, ni se alarme.

Se levantará acta de todas y cada una de las reuniones mantenidas durante este protocolo tanto por el equipo directivo como por el equipo de intervención.

Una vez valorada la situación inicial, se llevará a cabo el **registro de la información**. El protocolo a seguir para la recogida y registro de la información será el siguiente:

- a. *Observación sistemática en las zonas de riesgo* (patios, pasillos, entradas y salidas de clase, cambios de clase, etc.) para seleccionar datos sobre el funcionamiento de los alumnos en el centro, sus características de interacción, los niveles de agresión existentes, las situaciones en las que se producen agresiones, etc. (anexo II).
- b. *Entrevistas que se estimen oportunas* por parte del equipo en el orden que el citado equipo determine, procurando la no coincidencia de las partes presuntas acosada y acosadora. En general, se llevarán a cabo las siguientes entrevistas:
 - Entrevista con el alumno presuntamente acosado. (Anexo III).
 - Entrevista con los espectadores no participantes. Estos son miembros de la comunidad educativa que pueden conocer los hechos pero no participan activamente en los mismos. (Anexo IV).
 - Entrevista con los padres o representantes legales de los alumnos/as supuestamente acosados. Se informará de los hechos que se investigan, de las medidas adoptadas, de los pasos a seguir en la gestión del conflicto, en función de la gravedad del hecho y se solicitará su colaboración para la solución del mismo. (Anexo V a)
 - Entrevista con el presunto agresor o agresores. (Anexo VI)

Simultáneamente a la recogida y registro de información, se podrán establecer las siguientes **medidas preventivas**:

- Vigilancia por el profesorado en aquellos lugares donde pueda producirse el supuesto acoso, siempre teniendo presente la imprescindible confidencialidad de todo el proceso.
- Acompañamiento del alumno supuestamente acosado por varios compañeros/as de su confianza durante el tiempo que se considere oportuno hasta que desaparezca el sufrimiento (grupo de apoyo). Su labor será acompañar al alumno o alumna presuntamente acosado/a y comunicar al profesorado cualquier incidencia que ocurra.
- Seguimiento diario por el profesor de confianza que el alumno o alumna haya designado, por mayor empatía o cercanía comunicativa o afectiva.
- Cuando sea oportuno, el equipo de intervención, podrá adoptar medidas cautelares, que no son contradictorias con las medidas educativas propuestas y por lo tanto, pueden realizarse ambas simultáneamente.

4. Análisis y valoración de la información

Concluida la fase de recogida de información, el equipo de intervención procederá a su análisis y hará una valoración de la situación. Esta valoración será recogida en un informe (Anexo VII) que será remitido al director/a del centro, en el que se señalará la existencia o no de indicios de acoso entre el alumnado, y en su caso, se valorará la gravedad de la situación. Además, se recogerán sugerencias de intervención o, en su caso, se propondrán medidas correctivas si se tratara de conductas contrarias a las normas de convivencia del centro.

Si el informe NO confirma la situación de acoso escolar, el centro da por concluido el protocolo. Puede ser un momento oportuno para revisar las medidas de prevención y sensibilización que de forma ordinaria se llevan a cabo en el centro y programar medidas educativas colectivas (a través de las sesiones de tutorías, realizar campañas de sensibilización, programas de habilidades sociales, programas de apoyo y/o mediación entre compañeros, etc.).

Si el informe SI confirma la situación de acoso escolar, el equipo de intervención pondrá en marcha la segunda fase del protocolo. En este caso, el equipo de intervención, a través de los jefes/as de estudios informará a las familias implicadas, mediante entrevista personal e individual con cada una de ellas, del informe resultante y de las medidas a desarrollar en cada caso.

La **SEGUNDA FASE** debe comenzar una vez que se confirma una situación de acoso y conlleva la adopción de varias actuaciones de forma paralela. Por un lado, valorar la necesidad de comunicar la situación a otras instituciones, y por otro, la puesta en marcha, de forma inmediata, de medidas educativas y disciplinarias.

1. Comunicación de la situación

Se debe comunicar a las familias afectadas para solicitar su colaboración y recoger información (ANEXO V-b). Mediante reuniones individuales con cada una de las familias afectadas se informará de la conducta de su hijo/a en el centro, las necesidades de intervención específica que presenta, las medidas que hemos puesto en marcha y, en su caso, de las actuaciones legales que competen al centro educativo.

Cuando los hechos conflictivos (actos vandálicos, agresiones físicas, peleas, hurtos, etc.) trasciendan los recursos y competencias del sistema educativo, o cuando los órganos competentes del centro sientan que no pueden abordar el problema, es necesario solicitar ayuda externa y ponerlo en conocimiento de los servicios competentes que en función de la situación podrán ser: Servicios Sociales, Fiscalía de Menores, Policía Nacional, Guardia Civil.

Cuando alguno de los menores implicados en un caso de acoso o violencia escolar se encontrara en alguna de las situaciones de desprotección infantil previstas en la legislación vigente, el centro trasladará esa información a la institución que ejerce la tutela del menor.

2. Intervención

El plan de actuación (Anexo IX) definirá conjuntamente las medidas a aplicar en el centro, en el aula o aulas afectadas y medidas con el alumnado en conflicto que garanticen el tratamiento individualizado, tanto de la víctima como de la persona agresora y el alumnado "espectador". Todo ello sin perjuicio de que se apliquen al agresor o agresores las medidas correctivas recogidas en el plan de convivencia.

Durante la intervención, se mantendrán, de forma paralela a la misma, las medidas preventivas simultáneas establecidas en la primera fase para proteger a la persona agredida y/o evitar las agresiones.

El equipo de intervención realizará un seguimiento diario del alumnado acosado y de quienes estén implicados durante el tiempo que estime pertinente (se estima que dos o tres semanas serían suficientes).

3. Medidas educativas

Estas medidas van dirigidas tanto a la persona acosada como a la persona acosadora, así como a las familias.

Entre las **actuaciones con la persona acosada** se podrán llevar a cabo las siguientes:

- Asesoramiento en conductas de autoprotección, asertividad y ayuda para la recuperación de la autoestima.
- Propuesta de participación en cursos o programas específicos de habilidades sociales dentro o fuera del horario lectivo con autorización familiar.
- Vigilancia específica de acosador/a o acosadores/as y acosado/a.
- Cambio de grupo, si fuera necesario.
- Método PIKAS: Método de preocupación compartida.

En cuanto a las **actuaciones con el alumnado agresor**, se proponen las siguientes medidas entre otras que pueda decidir el centro en función de la gravedad de los hechos:

- Trabajo con cada una de las partes en el proceso de reparación del daño y de petición y aceptación del perdón, preguntándole a cada parte si está conforme en iniciar este proceso.
- Petición de disculpas de forma oral y/o por escrito.
- Propuesta de soluciones, elaboración de compromisos escritos y revisión de los mismos durante varias semanas.

- Realización de otras tareas compensatorias para el acosado/a, para el grupo o para el centro.
- Participación en un proceso de mediación.
- Realización de tareas relacionadas con la mejora de la convivencia en el centro.
- Implicación en tareas socioeducativas.
- Prestación de ayuda en la búsqueda de alternativas ante las dificultades:
- Participar en programas para la mejora de la convivencia y del autocontrol: control de la ansiedad y de la ira, manejo de emociones, autocontrol, empatía habilidades sociales y resolución de conflictos, etc.
- Método PIKAS: Método de preocupación compartida.
- Cambio de grupo, si fuera necesario.
- Amonestación privada del tutor o tutora.
- Amonestación privada por Jefatura de Estudios.

En relación con las **actuaciones con las familias** para mejorar la situación de sus hijos ante situaciones de acoso escolar proponemos las siguientes:

- Elaboración de acuerdos con las familias para que entiendan que intentamos ayudar a cada una de las alumnas o alumnos implicados, con el objetivo de parar el sufrimiento y de intentar que esas situaciones no se repitan.
- Orientaciones sobre cómo ayudar a sus hijos o hijas, sean víctimas o agresores.
- Solicitar la colaboración familiar para la vigilancia y el control de sus hijos e hijas y establecer pautas para coordinar la comunicación sobre el proceso socioeducativo.
- Información sobre posibles apoyos externos y seguimiento de los mismos (derivación a servicios externos de intervención psicológica, participación en cursos o programas específicos de habilidades sociales, etc.).

Por su parte, **las actuaciones con los espectadores pasivos** deberán ser las siguientes:

- Realizar campañas de sensibilización insertas en sesiones de acción tutorial.
- Visionado de vídeos o películas con debate o lectura comentada de cuentos.
- Elaboración de un decálogo contra el maltrato escolar.
- Establecimiento de compromisos escritos para no incurrir en este tipo de conductas.
- Programa de apoyo y/o mediación entre compañeros.
- Identificación de falsas creencias sobre el acoso escolar y contraste con las ideas adecuadas. Divulgación de sus derechos y sus responsabilidades.
- Revisión y posible organización del tiempo de recreo y patios...

Además, y a criterio del centro, sugerimos las siguientes **actuaciones con el profesorado**:

- Comentar a todo el profesorado las medidas que se deben adoptar de modo inmediato al conocerse una situación de supuesto acoso escolar.

- Explicar las tareas por realizar en el seguimiento de esas situaciones.
- Orientaciones sobre indicadores de detección e intervención.
- Formación en programas de mediación.

4. Medidas disciplinarias

Las medidas disciplinarias se registrarán por el procedimiento establecido en el Plan de Convivencia del Centro.

b) Finalización y cierre del proceso de intervención

El equipo de intervención dará por finalizado el proceso cuando, una vez realizado el seguimiento y análisis de la evolución, quede comprobada la efectividad de las medidas adoptadas en la primera y/o en la segunda fase descrita.

c) Cuando el acoso es persistente

Si las medidas aplicadas no han logrado el objetivo fundamental es posible que nos encontremos ante un caso de acoso grave y persistente. Dicha gravedad debe valorarse en función de cinco criterios siguientes:

1. Grado de angustia de la víctima
2. Grado de angustia de los padres y madres
3. Prolongación en el tiempo de la situación de acoso
4. Disposición del acosador/a para reconocer el daño causado
5. Disposición del acosador/a para trabajar en la resolución de la situación

Teniendo presentes estos puntos y si el caso es lo bastante grave y/o el acosador/a no pone las soluciones necesarias para que deje de existir el acoso, se aplicará las medidas disciplinarias establecidas en el Plan de Convivencia para las conductas que perjudican gravemente la convivencia en el centro (Decreto 50/2007 de 20 de marzo por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura).

d) Cuando la denuncia se ha realizado en el servicio de inspección educativa

Una vez comunicado al centro los hechos por parte del servicio de inspección educativa, se le debe comunicar a dicho servicio las actuaciones que se van a realizar siguiendo las pautas de este protocolo.

e) Cuando la denuncia procede de la fiscalía de menores

Cuando desde la fiscalía comunica a la dirección del centro el nombre de la víctima y de los presuntos agresores, la dirección del centro debe darlo a conocer al servicio de inspección educativa.

Según la Ley Penal Juvenil (Ley Orgánica 5/2000), cuando los menores indiciariamente autores de los abusos sean mayores de 14 años el Fiscal deberá comunicar a la dirección del centro la denuncia interpuesta a los efectos procedentes y, en especial, para evitar que la situación se mantenga durante la tramitación del expediente judicial. Cuando los menores son menores de 14 años, la Fiscalía remitirá al centro educativo, un informe de lo actuado.

Dentro de sus atribuciones, la dirección del centro adoptará las medidas procedentes para poner fin a los mismos y proteger al menor que los está sufriendo. El equipo directivo, en el caso de recibir una denuncia de acoso escolar desde Fiscalía, tiene la obligación de acusar recibo a esa Fiscalía de la denuncia recibida. Esta medida va dirigida a articular la circulación de la información entre las instancias con competencia en la materia: Ministerio Fiscal y responsables del centro docente.

Una vez conocida la denuncia, el centro aplicará del protocolo de actuación, siempre que desde la Fiscalía no exista otra propuesta de actuación.

f) Tratamiento y custodia de la información

El equipo de intervención llevará un registro de las actuaciones realizadas, de los acuerdos tomados así como de las fechas de los mismos (Anexo VIII). Toda la documentación generada en el desarrollo de protocolo (actas de reunión, entrevistas, etc.) será custodiada y archivada en la jefatura de estudios.