

## **ANEXO 5: PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN ACOSO ESCOLAR**

### **PASO 1. Identificación, comunicación y denuncia de la situación**

Cualquier miembro de la comunidad educativa (alumnado, profesorado, familias, personal no docente) que tenga conocimiento o sospechas de una situación de acoso sobre algún alumno o alumna tiene la obligación de **ponerlo en conocimiento del tutor o tutora, de la persona responsable de la orientación en el centro o del Equipo Directivo**, según el caso. En cualquier caso, el receptor o receptora de la información siempre informará al director o directora o, en su ausencia, al resto del Equipo Directivo.

### **PASO 2. Actuaciones inmediatas**

Tras la comunicación indicando que algún alumno o alumna se encuentra en una posible situación que pueda reflejar alguna sospecha o evidencia de acoso escolar, se reunirá el Equipo Directivo, tutor o tutora y orientadora en el centro, para analizar y valorar la intervención necesaria.

### **PASO 3. Medidas de urgencia**

En caso de estimarse necesario, tendrán que adoptarse las medidas de urgencia que se requieran para proteger a la persona agredida y/o evitar las agresiones:

- Medidas que garanticen la inmediata seguridad del alumno o alumna acosada, así como medidas de apoyo y ayuda.
- Medidas cautelares dirigidas al alumno o alumna acosador/a.

### **PASO 4. Traslado a la familia**

El tutor o la tutora y la orientadora, previo conocimiento del Equipo Directivo, con la debida cautela y mediante entrevista, pondrán el caso en conocimiento de las familias del alumnado implicado, aportando información sobre la situación y sobre las medidas que se estén adoptando.

### **PASO 5. Recogida de información de distintas fuentes**

Una vez adoptadas las oportunas medidas de urgencia, el Equipo Directivo, a través de la orientadora, recabará la información necesaria relativa al hecho de las diversas fuentes que se relacionan a continuación:

1. Recopilación de la documentación existente sobre el alumnado afectado.
2. Observación sistemática de los indicadores señalados: en espacios comunes del centro, en clase, en actividades complementarias y extraescolares.
3. Asimismo, la dirección del centro solicitará a la orientadora que, con la colaboración del tutor o tutora complete la información con los datos previos que obran en su poder. Esto se hará, según el caso, observando al alumnado afectado, contrastando opiniones con otros compañeros y compañeras, hablando con el alumnado afectado o entrevistando a las familias.

En este proceso se deben considerar los siguientes aspectos:

- Garantizar la protección de los o las menores y la confidencialidad, así como la protección del menor acosado/a.
- Preservar su intimidad y la de sus familias.
- Actuar de manera inmediata, aislando si es necesario a las partes.
- Generar un clima de confianza básica en los o las menores.
- Recoger todo tipo de pruebas e indicadores.
- No duplicar intervenciones y evitar dilaciones innecesarias.

Si se estima conveniente, se completará la información con otras fuentes: personal de administración y servicios, servicios sociales locales,...

Una vez recogida toda la información, el Equipo Directivo, en colaboración con la orientadora, realizará un informe con los datos obtenidos, para lo que contrastará la información aportada por las diferentes fuentes.

#### **PASO 6. Aplicación de medidas disciplinarias**

Una vez recogida y contrastada toda la información, se procederá por parte del director o directora del centro a la adopción de medidas disciplinarias al alumno o alumna agresor en función de lo establecido en el Plan de Convivencia del centro y, en cualquier caso, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

#### **PASO 7. Comunicación al Equipo de gestión de la Convivencia**

El director o directora del centro trasladará el informe realizado tras la recogida de información así como, en su caso, las medidas disciplinarias aplicadas, al Equipo de gestión de la Convivencia, para su conocimiento.

#### **PASO 8. Comunicación a la Inspección Educativa**

El Equipo Directivo remitirá asimismo el informe al Servicio de Inspección correspondiente, sin perjuicio de la comunicación inmediata del caso, si la situación es grave.

#### **PASO 9. Elaboración de un Plan de Actuación por parte de la Dirección**

El Equipo Directivo elaborará un Plan de Actuación para cada caso concreto de acoso escolar, con el asesoramiento de la orientadora del centro.

Este Plan tiene que definir conjuntamente las medidas a aplicar en el centro, en el aula afectada y medidas con el alumnado en conflicto, que garanticen el tratamiento individualizado tanto de la víctima como de la persona agresora y del alumnado “espectador”.

Todo ello sin perjuicio de que se apliquen al alumnado acosador las medidas correctivas recogidas en el Plan de Convivencia.

El último apartado de este Protocolo incluye Orientaciones sobre medidas a incluir en el Plan de Actuación.

La dirección del centro se responsabilizará de que se lleven a cabo las reuniones y las medidas previstas informando periódicamente a la Equipo de gestión de la Convivencia, a las familias y al inspector o inspectora de referencia, del grado del cumplimiento de las mismas y de la situación escolar del alumnado implicado.

#### **PASO 10. Comunicación a las familias**

Hay que informar a las familias del alumnado implicado de las medidas de carácter individual adoptadas con los alumnos o alumnas afectados, así como las medidas de carácter organizativo y

preventivo propuestas para el grupo/s, nivel y/o centro educativo, haciendo hincapié, en todo momento, en la absoluta confidencialidad en el tratamiento del caso.

### **PASO 11. Seguimiento del Plan de Actuación por parte de la Inspección Educativa**

El inspector o inspectora de referencia realizará un seguimiento del Plan de Actuación y de la situación escolar del alumnado implicado.

### **PASO 12. Asesoramiento del Gabinete Provincial de Asesoramiento sobre la Convivencia Escolar**

Si se considera necesario por las graves trascendencias del caso, para el desarrollo de las medidas incluidas en el Plan de Actuación ante un caso de acoso escolar, el centro contará con el asesoramiento del Programa de Acoso escolar de la Consejería de Educación.

## **FASES DE INTERVENCIÓN:**

### **1. FASE DE ACOGIDA DEL DENUNCIANTE/DE DETECCIÓN DEL ACOSO.**

1.1. Recogida de la denuncia.

#### **Hipótesis: “Un alumno/a está sufriendo el maltrato de sus compañeros/as”**

→ Credibilidad / legitimación de la queja. Solicitar intervención del orientador/a.

1.2. Entrevista del orientador/a con quién presenta la denuncia (generalmente no es la propia víctima el denunciante, pero si lo fuera se entrevista con los mismos indicadores señalados aquí y atendiendo las claves del punto 1.3.).

1.3. Entrevista del orientador/a con la “víctima”.

- La confidencialidad absoluta de lo que nos cuente.

- Valoración de la propuesta de intentar resolverlo buscando la colaboración de todos, tanto agresor/es, como espectadores y familias respectivas, intentando que nadie salga perjudicado y que cada uno reciba el tratamiento que precise.

- Seguridad de que cada paso que se dé se hará con su consentimiento y estará siempre informado. (Salvo que en la información se detecte riesgo inminente de empeorar la situación y comuniquemos la necesidad de actuar con medidas cautelares para poder protegerle).

- Concretar nombre de agresor/es y de espectadores (delimitar aquellos dos-tres con los que piensa que podríamos contar para que colaborasen)

1.4. Cuando se denuncia como “posible acoso”, por cualquier miembro de la comunidad educativa, buzón de sugerencias, denuncia anónima..., el orientador/a entrevistará a la supuesta víctima buscando la confirmación o rechazo de la hipótesis de partida. En el caso de confirmación se seguirán las claves del punto 1.3. y se recabará la información señalada en el punto 1.2.

## 2. FASE DE ATENCIÓN INMEDIATA.

### 2.1. Análisis de la situación. Garantizando la confidencialidad.

Reunión del equipo directivo, orientador/a, tutor/a → analizar y valorar la información disponible para decidir si es necesaria una intervención inmediata o no.

### 2.2 ¿Cómo proceder?: Primeras decisiones en la intervención.

- a) Cuando del análisis realizado se desprende que “no hay riesgo inmediato de agravarse el daño ocasionado a la víctima por el agresor u agresores” → se comienza la fase 3.
- b) Cuando la situación es considerada **grave** → *medidas que garanticen la protección de la víctima.*
  - **reforzar medidas de vigilancia** en lugares de riesgo, cambio de grupo...
  - **medidas disciplinarias cautelares:** si no se garantiza la protección, suspensión temporal de asistencia al centro por un máximo de cuatro días (citándolos para entrevista en la fase de investigación).
  - Informar a la Inspección los hechos denunciados y las medidas de atención inmediata adoptadas.
- c) Cuando la situación es considerada **muy grave**, al constituir hechos delictivos y los agresores son alumnos/as **mayores de 14 años** → *poner el caso en conocimiento del fiscal de menores.*
- d) Cuando la denuncia no procede de la familia de la víctima, el tutor/a junto al orientador/a, con la debida cautela, les informarán de la situación detectada y de las medidas que se estén adoptando, orientándoles sobre la actuación que como familia más ayudará a su hijo/a; y pidiéndoles que confíen en la intervención del centro, cuya principal preocupación es parar el acoso sufrido por su hijo/a y garantizar su protección.
- e) Cuando se tomen **medidas disciplinarias cautelares**, el director/a o el jefe de estudios con el orientador/a, informarán a las familias de los agresores de la situación detectada y de las medidas que se estén adoptando. Insistir en el tratamiento y ayuda que se dará a sus hijos/as para modificar su conducta y en la necesidad de contar con su colaboración.

## 3. FASE DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO:

En esta fase la investigación es en sí misma intervención. Es el **momento clave** de toda la gestión del conflicto: “**el acercamiento al resto de los protagonistas**”. Este acercamiento debe ser de tal forma que transmita el deseo de no perjudicar a nadie, con la firmeza de parar definitivamente el acoso y de querer hacerlo con la cooperación de todos los implicados.

- **¿Qué se investiga?:**
  - 1º) **¿podemos contar con la implicación y cooperación de espectadores?**

\* Objetivo: contar con la implicación y cooperación de espectadores en la protección de la víctima.

\* Procedimiento: Entrevista conjunta del orientador/a con los espectadores (mínimo 2, máximo 4) propuestos previamente por la víctima.

(Valorar posibles compromisos y concretar cómo llevarlos a cabo).

**2º) ¿Qué actitud tienen los/as agresores/as? ¿Asumen su responsabilidad en el acoso? ¿Hay actitud de arrepentimiento? ¿Hay deseo de reparar el daño causado?**

\* Objetivo: contar con una actitud por parte de los agresores de reconocimiento del daño causado y arrepentimiento.

\* Procedimiento: Entrevista individual del orientador/a con cada uno de los agresores/as señalados previamente por los espectadores y contrastados con la víctima. El orden de las entrevistas responde a la percepción de la víctima, desde el que la víctima cree en sus posibilidades de cambio, hasta el que le parece “imposible de cambiar o líder”.

### **3º) ¿Cómo se sitúa la familia de la víctima?**

\* Objetivo: Contar con una actitud por parte de la familia de la víctima de *confianza y cooperación* en el procedimiento que se va a seguir y en los responsables de llevarlo a cabo.

### **4º) ¿Cómo se sitúan las familias de los agresores?**

\* Objetivo: Contar con una actitud por parte de la familia/s de los agresores de confianza y cooperación en el procedimiento que se va a seguir y en los responsables de llevarlo a cabo.

- evitar que se pongan a la defensiva, negando la responsabilidad de su hijo/a (negar), justificando su actuación (racionalizar) o acusando a la víctima de ser el agresor (proyectar).
- prepararlos para que su encuentro con la familia de la víctima se fundamente en la empatía que garantice la comprensión mutua.

**5º) Completar la información necesaria de las diversas fuentes que se consideren:**

- resto de compañeros/as involucrados como espectadores.
- profesorado del alumno/a víctima y del agresor/res si fueran de grupos diferentes.
- personal no docente: vigilantes de comedor, monitores actividades extraescolares, cuidadores transporte escolar...

#### **• ¿Qué se diagnostica?**

- Nivel de logro de los objetivos planteados en la investigación: ¿disponemos de una historia de referencia compartida por todos los protagonistas?
- ¿Está garantizada la protección de la víctima?

- Posicionamientos, intereses y necesidades de cada uno.
- Recursos necesarios para cubrir las necesidades detectadas.
- ¿Disponemos de las condiciones necesarias para continuar la aplicación de este modelo?  
¿qué situación debe ser transformada antes de continuar?

#### **4. FASE DE TOMA DE DECISIONES:**

4.1. Reunión de equipo educativo, equipo directivo y orientador/a.

- DIAGNÓSTICO de la situación: presentado por el orientador/a.
- PLAN DE INTERVENCIÓN a seguir.

4.2. Informe a la Inspección del plan de intervención acordado.

4.3. Coordinación para el desarrollo de las medidas adoptadas.

\* Se constituirá una comisión de coordinación y seguimiento del plan.

\* Organización horaria que posibilite las actuaciones previstas.

\* Concreción de responsabilidades de cada uno: tutor/a, orientador/a, equipo educativo, jefe de estudios, director...

\* valorar la necesidad de coordinación con otros recursos: inspección, salud mental, ETC...

#### **5. FASE DE DESARROLLO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN.**

- Objetivos, acciones, responsables, temporalización, evaluación:

##### **5.1. Nivel 1: Prevención primaria** → *Medidas a aplicar en el centro*

\* Aumento de medidas de vigilancia.

\* generar alternativas a los tiempos de recreo.

\* Necesidad de información / formación del profesorado y las familias.

\* Campaña de sensibilización con el alumnado: charlas, representaciones, folletos informativos, buzón de sugerencias/denuncias...

\* desarrollar programas de: prevención del acoso escolar, resolución de conflictos, mediación, etc.

\* desarrollar programa de mediación.

##### **5.2. Nivel 2: Prevención secundaria** → *Medidas en el aula/s afectadas*

\* Acción tutorial de grupo: detección de conflictos, análisis de los mismos, búsqueda de alternativas, espacio para la expresión emocional, complicidad en la detención de la violencia, corresponsabilidad en su detección...

\* desarrollar programa de competencia social dirigido a la maduración de la conciencia moral y la actitud crítica.

\* acabar con la existencia de espectadores pasivos y generar actitudes de rotundo rechazo a la violencia y reacción a la injusticia.

\* Reunión de padres-madres con el tutor/a (preparada con el orientador/a), sensibilizándoles ante la problemática, orientándoles en su actuación y solicitando su colaboración.

\* Registros de incidencias, gestión y seguimientos de las mismas.

### **5.3. Nivel 3: Prevención terciaria → Tratamiento de los protagonistas**

#### **5.3.1. Medidas con el alumnado en conflicto**

\* Posibles mediaciones (sólo si está garantizado el arrepentimiento del agresor/es y la víctima quiere tener ese encuentro; siempre con un solo agresor/a).

\* Posible tratamiento individualizado de la víctima. Valorar necesidad de tratamiento en recurso externo al centro.

\* Posible tratamiento del agresor/es, individual o en grupo. Valorar necesidad de tratamiento en recurso externo al centro.

\* Posible expediente disciplinario al agresor/es. Atendiendo el principio de “intervención mínima”, cuando la actitud de los/as agresores/as sea positiva reconducir la situación con medidas educativas y/o tratamiento psicológico, evitando utilizar medidas sancionadoras. En todo caso, en la etapa de primaria debe tratarse siempre de evitarse el procedimiento disciplinario.

#### **5.3.2. Cooperación con las familias de los implicados en el conflicto**

\* Reunión con los padres-madres con tutor/es, director/a y orientador/a, informándoles de las medidas adoptadas, tanto individuales, como de aula y de las preventivas a nivel de centro.

\* valorar la conveniencia de citar juntos a padres-madres de víctima y agresores, dependiendo de la actitud que se observe en la familia de la víctima y siempre que se garantice la implicación positiva de las familias de los agresores.

\* valorar el nivel de satisfacción de las familias implicadas en la solución planteada al conflicto a través del plan de actuación.

\* acordar la temporalización del seguimiento para mantenerles informados del desarrollo del plan.

#### 5.4. Seguimiento y evolución del plan de intervención.

\* La dirección del centro se responsabilizará de que se lleven a cabo las medidas acordadas en el plan de intervención, informando periódicamente a la inspección y a las familias implicadas de la evolución del mismo.