

PROTOCOLO ESPECÍFICO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE POSIBLE ACOSO ENTRE ALUMNOS

JUSTIFICACIÓN

El maltrato entre iguales, o acoso, es un comportamiento prolongado de insulto verbal, rechazo social, intimidación psicológica y/o agresividad física de unos niños hacia otros con intención de hacer daño y por el que los niños agredidos se convierten en víctimas de sus compañeros. Por lo general existe un desequilibrio de fuerzas, la agresión permanece oculta para los adultos (aunque está demostrado que suele tener conocimiento antes la familia que el centro) y la víctima no puede solucionar la situación por sus propios medios.

No es por tanto, un conflicto o problema entre iguales (un enfado, una discusión...), ni una broma puntual (esconderle la mochila, mandarle un anónimo...), ni una agresión esporádica (una pelea...). Así las cosas, ante una queja, es muy importante diferenciar estas conductas habituales de una situación real de maltrato sistemático (acoso). Sin embargo, se ha de tener presente que al acoso se llega tras una progresión de agresiones que, al principio, son más leves y discontinuas. Por tanto, es importante frenar cualquier tipo de conducta contraria a la convivencia para prevenir situaciones reales de maltrato entre iguales.

Hecha la distinción resulta importante significar que atender una queja de “acoso” entraña una considerable dificultad y es por ello que se considera necesario dotar al Plan de Convivencia y/o Reglamento de Régimen Interior de un protocolo específico que delimite el procedimiento y los responsables. En nuestra comunidad se ha publicado la ORDEN EDU/1071/2017, de 1 de diciembre, por la que se establece el “Protocolo específico de actuación en supuestos de posible acoso en centros docentes”. La propia norma puntualiza que su aplicación no es obligatoria en aquellos centros que dispongan de un procedimiento específico propio de actuación para estos supuestos. No obstante, consideramos conveniente adecuar el protocolo disponible en el centro recogiendo algunos aspectos contemplados en la Orden que pueden mejorar la atención a las quejas de acoso.

Por último, significar que ante una situación de posible acoso los centros deben atender al contenido del artículo 1903 del Código Civil en relación con su responsabilidad en los actos del alumnado menor de edad, así como lo señalado por la Fiscalía General del Estado en su Instrucción 10/2005, de 6 de octubre, que indica la puesta en conocimiento de los organismos de protección de menores, de los cuerpos y fuerzas de seguridad y de la Fiscalía de toda situación que afecte a los derechos de los menores y que el centro no sea capaz de afrontar con sus propios medios y recursos.

FASE 1: CONOCER, IDENTIFICAR, PARAR LA SITUACIÓN (investigaciones previas)

CONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN. COMUNICACIÓN INICIAL

- Cualquier miembro de la comunidad educativa (alumnos, familias, profesorado, responsables de servicios de comedor, transporte, etc.) que tenga conocimiento expreso de una situación de intimidación o acoso sobre algún alumno o considere la existencia de indicios razonables, lo pondrá inmediatamente en conocimiento de un profesor, del tutor del alumno, del Orientador del centro o del Equipo Directivo, según el caso y miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento de la situación.
- En aquellos casos en los que se tenga conocimiento de la situación por otras instancias (Dirección Provincial de Educación, Fiscalía de Menores, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, etc.), o personas externas al centro, se seguirá el procedimiento establecido en este protocolo, estableciendo la coordinación que se considere oportuna de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 del Decreto 51/2007, de 17 de mayo, acerca de la coordinación interinstitucional.
- Asimismo, en los casos, con especial atención a los de posible ciberacoso, cuyas características, hagan necesaria la comunicación a instancias externas al centro se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 34 del Decreto 51/2007, de 17 de mayo anteriormente aludido.
- En los casos de posible violencia de género, el director comunicará tal circunstancia a los servicios sociales más próximos al domicilio de la víctima para que, sin perjuicio de desarrollar este protocolo, se active el específico para dichas situaciones (de acuerdo a la *Guía de actuación para la detección de la violencia de género en el ámbito educativo*), desarrollándose ambos de forma coordinada.
- Es recomendable crear y potenciar cauces de comunicación de este tipo de comportamientos: buzón de sugerencias, correo electrónico, teléfono, etc., de modo que se minimicen los miedos a represalias y se facilite la notificación.
- Este primer nivel de actuación corresponde, por tanto, a todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa.

PUESTA EN CONOCIMIENTO DEL EQUIPO DIRECTIVO Y PRIMERAS MEDIDAS

- El receptor de la información, de acuerdo con su nivel de responsabilidad y funciones sobre el alumno, trasladará esta información al Director del centro o, en su ausencia, a cualquier miembro del equipo directivo, en caso de que no lo haya hecho según el apartado anterior. De esta comunicación inicial se dejará constancia documental conforme al Anexo I.
- El centro incluirá de manera inmediata a su conocimiento en la aplicación CONV la posible situación de acoso.
- También con carácter inmediato a la notificación, el Director del centro convocará en un plazo inferior a las 24 horas una reunión para constituir el “Equipo de valoración” conformado por Director y/o Jefe de Estudios, Coordinador de Convivencia, Orientador educativo y tutor/es implicado/s. Esta reunión se celebrará a la mayor brevedad posible, si bien debe tenerse en cuenta que algunos miembros (por ejemplo, orientador educativo, docentes compartidos con otros centros, etc.) asisten días concretos al centro. Como referencia, sirva el plazo de 48 horas desde la notificación del supuesto caso de acoso al Director del centro.

- De la reunión anterior se levantará acta que incluirá, como mínimo, la relación de asistentes a la misma, la constitución formal del “equipo de valoración”, la información recogida y las conclusiones derivadas, así como las actuaciones acordadas.
- Tras esta reunión el director del centro dará traslado inmediato del acta y de toda la información relevante sobre la situación a la Inspección educativa.
- Sin perjuicio de lo anterior, el Director del centro o, en su ausencia, algún miembro del equipo directivo analizará la posibilidad, que será preciso valorar adecuadamente, de adoptar medidas inmediatas de carácter disuasorio para garantizar la protección del alumno presuntamente acosado tratando de actuar con discreción y, así, no entorpecer las investigaciones previas. Para ello, se hace necesario informar al Claustro de la situación y así poder llevar a cabo actuaciones tales como:
 - Mantener vigilancia estrecha en el aula evitando, por parte de todo el profesorado, que se produzcan agresiones de cualquier tipo (incluidas las verbales –comentarios, insultos, etc.-).
 - Evitar momentos sin vigilancia (entradas/salidas, cambios de clase, pasillos, comedor, extra-escolares, etc.).
 - Prestar especial atención en los recreos. Puede ser conveniente que el Jefe de Estudios encargue cada día a uno de los cuidadores de patio estar especialmente atento al alumno en concreto. Posteriormente, esta persona debe informar puntualmente mediante un registro que se pondrá a su disposición en Jefatura de Estudios.
 - Extender la necesidad de esa especial vigilancia a responsables de comedor, transporte, etc., si el alumno presuntamente acosado o acosador hace uso de estos servicios.
- Los hechos de especial gravedad y riesgo para la presunta víctima, especialmente, en el exterior del centro, se pondrán en conocimiento de las instituciones y organismos que puedan garantizar su protección y seguridad. De igual forma, en relación con posible ciberacoso o violencia de género, se llevarán a cabo las medidas de control necesarias en el ámbito escolar.

VALORACIÓN INICIAL

- Los miembros del equipo de valoración efectuarán una primera valoración, con carácter urgente, acerca de la existencia, o no, de un caso de acoso utilizando los medios y actuaciones adecuadas: entrevistas, observaciones de aula, recreo, entradas/salidas, dinámicas de grupo, sociogramas¹, etc. Es muy importante que estas primeras actuaciones de evaluación se realicen de forma estrictamente confidencial y que se deje constancia por escrito de en algún tipo de registro (puede utilizarse el modelo ofrecido como Anexo II). El propio equipo de valoración decidirá quién se responsabiliza de cada tarea (observaciones, entrevistas, etc.). En principio serán los tutores implicados los primeros responsables, si bien podrán solicitar el apoyo del resto de miembros del equipo de valoración (miembro del equipo directivo, orientador educativo, etc.).
- Comunicación de la situación a la familia del alumno supuestamente acosado siendo muy cautelosos al respecto: aún no está confirmado que estemos ante una situación de acoso. Puede utilizarse como guía el Anexo III. Si la notificación de posible acoso parte de la familia (algo muy frecuente) nos interesaremos particularmente en si existe compromiso de “secreto” con el menor y, en ese caso, garantizaremos que los contactos con la familia sean discretos, al igual que el resto de actuaciones. Por último, se les recomendará adoptar medidas que protejan al menor (por ejemplo, recoger al niño en el colegio o vigilar su tiempo libre).

¹ Recuérdese que en la página <https://sociescuola.es> se pone a disposición de los centros educativos la aplicación Sociescuola. Este programa es una herramienta informática de fácil aplicación que permite obtener información precisa sobre la estructura relacional de los grupos de alumnos del centro así como la detección de situaciones conflictivas y dinámicas sociales negativas que se producen entre el alumnado (bullying, aislamiento, liderazgos negativos, etc.).

- Como es obvio, mención especial merece la posibilidad de entrevistar al alumno supuestamente acosado ya que puede ser la principal fuente de información. Ahora bien, ha de valorarse si es posible y conveniente. Como hemos dicho, si el niño ha confesado el problema en el seno familiar bajo compromiso de “secreto” esto debe respetarse, al menos en un primer momento, ya que violentar ese lazo de confianza niño-madre/padre anulará la principal fuente de información. En este caso obtendremos la información de manera indirecta a través de la familia. En caso de que podamos entrevistarnos con el niño (normalmente la familia debe persuadir previamente al niño de que puede confiar en los distintos profesionales del colegio), recabaremos toda la información posible (sin agobiarle) y trataremos de ofrecerle seguridad, garantizando que vamos a hacer todo lo posible para que la situación se corrija. Al respecto puede utilizarse la guía del Anexo IV.
- También puede ser interesante recabar la impresión de otros alumnos que pueden haber sido observadores de la situación denunciada. En caso de existir, puede resultar interesante contar con la información de los delegados de aula. Esta tarea también requiere sus cautelas y el anexo V nos puede ayudar.
- Finalmente, procede entrevistar al alumno o alumnos que han podido ejercer el acoso. Como guía disponemos del Anexo VI.
- Los encargados de realizar las entrevistas serán, en principio, los tutores respectivos de los alumnos implicados. El equipo de valoración puede valorar la posibilidad de que sean otros miembros de este equipo de evaluación los que las lleven a cabo si se considera conveniente (por ejemplo, orientador educativo o miembro del equipo directivo). En cualquier caso, se levantará acta de estas entrevistas que se incorporarán al registro de actuaciones del protocolo.
- Toda la información extraída servirá para que el equipo de valoración elabore un informe en el que se concluya si la problemática notificada conforma una situación real de acoso o, más bien, se trata de una dificultad de convivencia ordinaria que debe atenderse aplicando las medidas ordinarias recogidas en el Plan de Convivencia y Reglamento de Régimen Interior. Para discernir entre una y otra pueden utilizarse los anexos VII (guía comparativa acoso-problemática ordinaria de convivencia) y VIII (guía de indicadores para identificar a posibles alumnos acosados).
- En tanto se valora el caso, procede la aplicación ordinaria del R.R.I. ante las conductas contrarias a la convivencia constatadas. Eso sí, debe valorarse la posible repercusión sobre la víctima (por ejemplo, considerar que se ha violentado el “secreto” de las confidencias) o la interferencia que ello pueda suponer en este primer momento para las averiguaciones que está realizando el equipo de valoración. En caso de que se deba flexibilizar esta aplicación del RRI por las razones aludidas se hará a propuesta del propio Equipo de Valoración.

SEGUNDA FASE (A): ACTUACIONES SI SE CONFIRMA QUE EXISTE UNA SITUACIÓN DE ACOSO

Una vez que contamos con indicios razonables de estar ante un caso real de acoso, el equipo de valoración se constituirá como “Comisión específica de acoso escolar” modificándose en su composición: director del centro, orientador educativo, coordinador de convivencia y un profesor relacionado con el alumno afectado. Esta comisión se encargará del desarrollo y seguimiento de la aplicación de las siguientes fases de este protocolo y estará coordinada por el director del centro, que podrá delegar dicha coordinación en el profesor coordinador de convivencia.

1. Adopción de medidas de protección y comunicación.

1.1. El director del centro, a propuesta de la «Comisión específica de acoso escolar», ratificará y completará las medidas urgentes de que se han adoptado en la fase anterior, pudiendo incorporar otras nuevas con los diferentes implicados, entre las que caben:

- a) Medidas dirigidas al alumnado acosado: Pautas de autoprotección y seguimiento y coordinación, en su caso, de las medidas de protección, con especial atención, en su caso, a las medidas externas.
- b) Medidas dirigidas al alumnado acosador: Medidas de control con la finalidad de impedir nuevas agresiones, con especial atención a determinados momentos del horario o espacios físicos del centro de control más difícil, aplicación de medidas previstas en el reglamento de régimen interior del centro. Así como lo dispuesto en el Decreto 51/2007, de 17 de mayo para las conductas calificadas como gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro, teniendo en cuenta la repercusión de dicha aplicación en la víctima.
- c) Medidas dirigidas al grupo de compañeros: apoyo personal, con especial atención a la ayuda entre el alumnado y, en su caso, con la participación del alumnado ayudante del centro.

1.2. Se implementará, si no se ha realizado en la fase de evaluación, la aplicación informática «Sociescuela» para la detección del acoso escolar al grupo-clase del alumnado implicado.

1.3. En los casos de ciberacoso, se adoptarán o, en su caso, se reforzarán las medidas necesarias para el uso adecuado de los medios digitales en el ámbito escolar, a tal fin, se podrá en conocimiento de las instituciones u organismos que puedan colaborar en dicho control.

1.4. Se evaluará la posibilidad de cambio de grupo, o incluso el traslado de centro, tanto para el agresor, en el marco de lo establecido en el Decreto 51/2007, de 17 de mayo, como para la víctima, teniendo en cuenta que dicho cambio, de producirse, no elimina la necesidad de intervenir en otros aspectos que reducirán los riesgos de problemas similares en las nuevas situaciones de aula o centro.

1.5. En aquellos casos en los que se confirme la existencia de una situación de violencia de género, una vez llevadas a cabo las actuaciones incluidas en la primera fase, se reforzará la coordinación de los ámbitos educativo y social.

En aquellos casos con características específicas (violencia de género, ciberacoso) o violencia grave, que el centro vea limitada su posibilidad de intervención o se consideren necesarias otras, se pondrá en conocimiento de las instituciones y organismos competentes (Servicios Sociales, Fiscalía de Menores o Cuerpos y Fuerzas de Seguridad).

2. Comunicación a las familias o responsables legales del alumnado implicado.

2.1. Debe informarse de las investigaciones realizadas y de las conclusiones, además de la ratificación de las medidas adoptadas en la fase anterior o la adopción de otras nuevas. Esto se

hará en reuniones presenciales con las familias o responsables legales del alumnado implicado (como acosado o como acosador).

- 2.2. En el caso de la familia del alumno acosado es preciso contar con la necesidad de gestionar el impacto emocional que la confirmación de la situación de acoso puede suponer. Además, se marcarán momentos de coordinación familia-centro para mantenerles informados y, en su caso, solicitarles colaboración a lo largo del proceso de intervención.
- 2.3. En el caso de la familia del alumno o alumnos acosadores también es previsible que se haga necesaria la gestión del impacto emocional, comenzando por la posible negación de la participación de sus hijos en la situación de acoso. Puede utilizarse como guía el Anexo IX.
- 2.4. Asimismo, en aquellos casos que se considere oportuno, se informará a la familia del alumno acosado de la posibilidad de solicitar asistencia jurídica contra el alumnado acosador.
- 2.5. El contenido de estas reuniones quedará registrado por escrito, especificando los asistentes a la misma y su contenido y acuerdos.

3. Comunicación a otros órganos del centro y otro profesorado.

El director del centro, con estricta atención a la confidencialidad y protección de la intimidad de los menores afectados y la de sus familias o responsables legales del alumno acosado, informará de la aplicación del protocolo a la Comisión de convivencia y, si lo considera oportuno, al profesorado del centro u otro personal del centro (responsables de comedor, transporte, etc.).

4. Comunicación a la Inspección educativa.

El director del centro sin perjuicio de la comunicación inmediata del caso, mantendrá puntualmente informado a la Inspección educativa, remitiéndole el informe realizado y la previsión de actuaciones y de comunicación y coordinación con otras instituciones y organismos.

5. Coordinación y seguimiento con otras instituciones y organismos.

En aquellos casos de características específicas –ciberacoso, violencia de género, especial gravedad, etc.– con actuaciones coordinadas con otras instituciones y organismos, se llevarán a cabo las reuniones de seguimiento necesarias, cuya finalidad será el intercambio de información y de previsiones de actuación y de las que, en todo caso, se levantará el correspondiente acta.

7. Plan de actuación: Medidas y actuaciones a definir.

La «Comisión específica de acoso escolar», oída preceptivamente la Comisión de convivencia del centro, elaborará un Plan de actuación que incluirá un conjunto de medidas de aplicación individual al alumnado implicado y de carácter colectivo (aula y centro). Se podrán considerar las siguientes medidas, siendo necesario especificar para cada una de ellas los responsables de su implementación:

a) Con el alumno acosado.

1. Actuaciones de protección directa o indirecta.
2. Tutoría y programas de entrenamiento personalizado dirigido a mejorar su competencia personal y social, proporcionándole estrategias de autoprotección y favoreciendo su integración en el grupo.
3. Realización de tareas conjuntas, previamente planificadas con el resto de miembros del aula, ensayando nuevos comportamientos para afrontar la realidad con mayores probabilidades de éxito.

b) Con el alumnado acosador.

1. Aplicación de las actuaciones correctoras que sean precisas, iniciando un proceso reeducativo de carácter integral, cuya principal finalidad será reforzar el respeto a sus compañeros, proporcionándoles elementos de reflexión y competencia personal que faciliten la adecuada integración en el grupo-clase, evitando, con ello, nuevas situaciones de acoso.
 2. Las prácticas restaurativas son el modelo sobre el que se articulará la reeducación del alumnado acosador, como paradigma del manejo del conflicto como oportunidad de aprendizaje, de reconocimiento de la responsabilidad de los agresores y de reparación de las víctimas en un marco colectivo de participación, apoyo y protección. En la adopción de medidas se tendrá en cuenta tanto la seguridad del alumno acosado, como la responsabilidad del alumno acosador ante el alumno acosado.
 3. La importancia de la implicación de la familia o responsables legales.
 4. Para los casos de conducta violenta continuada del alumno agresor, se tendrá en cuenta la existencia de circunstancias familiares vinculadas a ello, en cuyo caso, se comunicará la situación a los organismos y entidades que proceda.
- c) Con el grupo de compañeros.
- Las actuaciones con el grupo de compañeros más próximos al alumno y con todo el alumnado del centro tomarán como referencias:
1. La «tolerancia cero» ante cualquier tipo de agresiones en el centro escolar, en general, y, con mayor motivo, contra el acoso escolar, por sus especiales características.
 2. La necesidad de colaboración y de implicación de todo el alumnado en la lucha contra el acoso, reforzando el buen trato entre iguales y la disposición de buena competencia interpersonal.
 3. La importancia de la sensibilización y la formación del alumnado como formas tempranas de prevención precoz.
 4. El refuerzo de la intervención del alumnado ayudante y de otras formas de ayuda entre iguales como estrategias de actuación.
- d) Con las familias o responsables legales del alumnado implicado.
- Además de mantenerlas informadas, recibirán en el centro el asesoramiento y orientación necesaria, incluyendo los posible apoyos externos existentes en cada caso. Teniendo en cuenta que la confidencialidad y la protección de datos son claves en el proceso, no es recomendable realizar reuniones generales para tratar situaciones individuales.
- e) Con el profesorado y con toda la comunidad educativa.
1. Revisión de la convivencia en el centro y diseño de actuaciones relacionadas con la sensibilización y la formación, para abordar el acoso en sus diferentes modalidades, dirigidas a toda la comunidad educativa.
 2. Se valorará la posibilidad de implementar diferentes actuaciones dirigidas a mejorar los mecanismos de denuncia de las posibles situaciones de acoso, la formación del profesorado y alumnado en todo lo relacionado con el manejo de conflictos, la ayuda entre iguales y la promoción del buen trato.

6. Comunicación a las familias o responsables legales del alumnado implicado.
Se informará a las familias del alumnado implicado de las medidas y actuaciones de carácter individual, así como las medidas de carácter organizativo y preventivo propuestas para el grupo, el aula y el centro educativo, especificando el calendario de aplicación y los mecanismos de seguimiento de las mismas.
7. Información al Consejo Escolar del centro.
El Consejo Escolar del centro será informado de las medidas y actuaciones que se lleven a cabo en relación con el caso, así como de la evolución del mismo.
8. Comunicación y seguimiento del caso por parte de la inspección educativa.
La Inspección educativa realizará un seguimiento del desarrollo de las diferentes fases del protocolo llevadas a cabo y de la documentación del mismo, con la finalidad de garantizar el correcto desarrollo del proceso educativo y los derechos y deberes del alumnado implicado.
9. Finalización de actuaciones.
Una vez desarrollado el Plan de actuación se dará por concluido el expediente con la elaboración por la «Comisión específica de acoso» de un informe final del que se dará traslado a la Comisión de convivencia del centro y a la Inspección educativa, actualizando, si fuera preciso, la información recogida en la aplicación CONV.

DESARROLLO, COORDINACIÓN DEL PLAN DE ACTUACIÓN

El desarrollo del Plan de actuación será coordinado por el Equipo Directivo, que proveerá los medios y recursos personales necesarios, con el asesoramiento y apoyo del orientador y de los tutores implicados.

SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACTUACIÓN

Se mantendrán las reuniones individuales que se estimen necesarias con los alumnos afectados, así como con sus familias, valorando las medidas adoptadas y la modificación, en su caso.

La transmisión de información acerca de las actuaciones desarrolladas, en caso de traslado de algún o alguno de los alumnos afectados, estará sujeta a las normas de obligatoria confidencialidad y de apoyo a la normalización de la escolaridad de los alumnos.

SEGUNDA FASE (B): ACTUACIONES SI NO SE CONFIRMA LA SITUACIÓN DE ACOSO.

En caso de detectarse conductas contrarias a la convivencia, pero no cumplir criterios para ser consideradas un caso de acoso, también deben adoptarse medidas coordinadas por el Equipo Directivo y con el asesoramiento del orientador del centro.

PUESTA EN CONOCIMIENTO DE:

- La familia del alumno víctima:
 - o Ofrecer información detallada de las investigaciones realizadas por el centro y del resultado.
 - o Informar del resultado de las medidas urgentes de control adoptadas.
 - o Informar de las posibles medidas ordinarias adoptadas en el marco del Plan de Convivencia y RRI contra los alumnos agresores (con la debida confidencialidad para estos). Si estas



medidas se adoptaron con cierta flexibilidad en el periodo de investigaciones previas por consejo del equipo de valoración puede ser necesario explicarlo.

- Mostrar la disposición del centro a recibir noticia de cualquier otro indicador detectado por la familia que aconseje reabrir la investigación.
- La familia de los alumnos agresores:
 - Ofrecer información detallada de las investigaciones realizadas por el centro y del resultado.
 - Informar del resultado de las medidas urgentes de control adoptadas.
 - Informar de las posibles medidas ordinarias adoptadas con sus hijos en el marco del Plan de Convivencia y RRI.
 - Recomendar la necesidad de que la familia esté vigilante ante el riesgo de reincidencia en comportamientos similares en el futuro y de que articulen posibles medidas preventivas desde el ámbito familiar.
- Comisión de Convivencia. El equipo de valoración informará del resultado de las investigaciones y recomendará, no obstante, extremar la vigilancia para detectar indicadores de acoso en estos u otros alumnos.
- Al Inspector de centro.

VALORAR LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS GENERALES DE SENSIBILIZACIÓN ANTE EL ACOSO ENTRE IGUALES (especialmente a nivel tutorial en el grupo en el que existió la queja) Y DE FORMACIÓN PARA LA DETECCIÓN DE INDICADORES.



ANEXO I: RECOGIDA INICIAL DE INFORMACIÓN ANTE UN SUPUESTO CASO DE ACOSO ESCOLAR

Centro:

Datos del supuesto alumno acosado:

Nombre y apellidos:

Curso:.....

Origen de la solicitud (se pueden marcar varios, si es el caso):

- Familia Alumno agredido
- Profesorado del centro
- Compañeros
- Tutor
- Personal no docente
- Orientador
- Otros:

Breve descripción de los hechos (indicar fechas si es posible):

Actuaciones realizadas por el informante:

En, a de de

Fdo: (a fijar por el centro entre Director o Jefe de Estudios; en este último caso incluir visto bueno del Director)



ANEXO II: REGISTRO DE ACTUACIONES DE LA FASE DE INVESTIGACIÓN

Es necesario recoger por escrito las distintas actuaciones que el equipo de valoración realice a lo largo de la fase de investigación de la queja. Esto ayudará a efectos de informar de las conclusiones que se deriven de la misma.

Actuación		Síntesis del resultado
Fecha:	Responsable/s:	
Fecha:	Responsable/s:	
Fecha:	Responsable/s:	
Fecha:	Responsable/s:	
Fecha:	Responsable/s:	
Fecha:	Responsable/s:	
Fecha:	Responsable/s:	
Fecha:	Responsable/s:	

ANEXO III: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DEL PRESUNTO ALUMNO ACOSADO

En las entrevistas con las familias es necesario tener en cuenta que:

- Es importante hacer ver a los padres o tutores la preocupación y el interés de todo el profesorado para que los alumnos puedan acudir al centro con seguridad y en un ambiente de relaciones sociales serenas y tranquilas.
- Algunos padres pueden pensar que el maltrato entre iguales forma parte de la evolución natural y que siempre ha ocurrido. Hay que actuar en estos casos con firmeza si tratan de restar importancia.
- No estamos buscando culpables, solamente tratamos de mejorar las relaciones entre todos.
- Algunas familias se sienten culpables cuando descubren que su hijo está siendo víctima de acoso.
- Algunos padres pueden enfadarse con el centro al entender que no se están prestando las suficientes medidas de atención a su hijo.
- El centro debe crear un clima de confianza y trabajar conjuntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas que ayuden a restablecer unas relaciones satisfactorias.
- Nunca hay que quitar importancia a una situación de conflicto donde alguien está claramente perjudicado, pero tampoco aumentar su significado creando situaciones de enfrentamiento mayores.
- Hay que trabajar con la mayor confidencialidad.
- Nunca se realizarán juicios de valor.

Nombre del alumno: Curso:

Acuden en calidad de: PADRE – MADRE – TUTOR LEGAL

Nombre y apellidos:

Nombre y apellidos:

Teléfono de contacto:

1.- Con objeto de poder tranquilizar a la familia del presunto alumno acosado es aconsejable comenzar informando de los hechos que se están investigando y de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.

2.- Recogida de información referida a los hechos denunciados.

- ¿Qué conocimiento tenía de los hechos?
- ¿Qué datos aporta la familia?
- ¿Qué respuestas ha dado el alumno ante las distintas situaciones?
- ¿Cómo está repercutiendo en su hijo lo sucedido?
- ¿Qué compañeros pueden haber participado?
- ¿Qué medidas han sido tomadas por la familia?

3.- Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.

4. Informar a la familia de cómo puede colaborar.

ANEXO IV: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON EL ALUMNO PRESUNTAMENTE ACOSADO

- Las situaciones de maltrato no suelen evidenciarse ante los ojos de los adultos. El alumno víctima no suele reconocer la situación, por ello conviene hacerle saber que esta situación no debe ocultarse, hacerle sentirse seguro, valorado y eliminar sentimientos de culpabilidad.
- Debemos averiguar si realmente se está dando la situación de maltrato, o si responde a otras situaciones.
- Nunca se realizarán juicios de valor.

Nombre del alumno: Curso:

1. Recogida de información.

- ¿Qué ha ocurrido? (Descripción de las distintas situaciones)
- ¿Cuándo y dónde ha sucedido?
- ¿Quiénes son las personas que lo hacen?
- ¿Por qué crees que lo hacen?
- ¿Hay alguien que lo haya visto?
- ¿Quién conoce la situación? ¿A quién has contado estas situaciones que estás viviendo? ¿A quién podrías contarlas?
- ¿Hay alguien que te proteja?
- ¿Desde cuándo se producen estas situaciones?
- ¿Cómo te sientes cuando ocurre esto?
- ¿Tú, qué es lo que haces cuando esto sucede?
- ¿Qué tendría que suceder para que se arreglase el problema?

2. Informar de las medidas que se van a tomar intentando tranquilizar a la presunta víctima.

3. Concluir, haciendo un resumen de la información aportada por el alumno.

ANEXO V: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON POSIBLES ALUMNOS OBSERVADORES

- Los observadores de las situaciones de maltrato suelen guardar silencio por presión de los agresores o por miedo a convertirse en víctimas.
- Los espectadores pasivos de las situaciones de maltrato también padecen consecuencias negativas. Deben tener conciencia de la necesidad de romper “la ley del silencio” para impedir que se produzcan situaciones de maltrato.
- Los observadores nos pueden ayudar a saber si realmente se está dando la situación de maltrato, o si responde a otras situaciones.
- Es aconsejable en la entrevista utilizar términos que los alumnos comprendan.
- Se insistirá en la confidencialidad de la entrevista y se garantizará su anonimato.
- Las entrevistas se realizarán uno a uno.
- Nunca se realizarán juicios de valor.

Nombre del alumno: Curso:

1. Recogida de información.

- ¿Cómo te va en el centro?
- ¿Cómo te llevas entre compañeros?
- ¿Tienes buenos amigos en el centro?
- ¿Consideras que las agresiones entre compañeros son un problema en este centro?
- ¿Cuáles son en tu opinión las formas más frecuentes de maltrato entre compañeros? (insultar, poner motes, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar, no juntarse)
- ¿Has sido testigo de situaciones de maltrato a algún compañero? (Alguna vez, con frecuencia, casi todos los días)
- ¿Qué tipo de maltrato ha sido? (insultar, poner motes, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar, no juntarse)
- ¿Con qué frecuencia crees que ocurren estas formas de maltrato?
- ¿Dónde suelen ocurrir estas situaciones? (En clase sin profesor, con profesor, en los pasillos, en los baños, en el patio, en el gimnasio, en los vestuarios, en la salida, en el transporte, en la calle, por email, por mensajes de móviles, por messenger)
- ¿Por qué crees que algunos chicos maltratan a otros? (Por molestar, por ser más fuertes, por gastar bromas, porque se lo merecen)
- ¿Qué sientes ante esas actuaciones de algunos compañeros?
- ¿Cómo crees que se sienten los que realizan ese maltrato?
- ¿Cómo crees que se siente el que recibe ese maltrato?
- ¿Qué hiciste cuando ocurrieron esos hechos?
- ¿A quién has contado esta situación? (a nadie, a compañeros, al tutor, a profesores, a mis padres, al orientador, al equipo directivo)
- ¿A quién podrías contarla?
- ¿Qué tendría que suceder para que se arreglase este problema?
- ¿Qué estarías dispuesto a realizar para que esta situación se resolviera?

2. Concluir, haciendo un resumen de la información aportada por el alumno.

ANEXO VI: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON EL ALUMNO PRESUNTAMENTE ACOSADOR

- Debe analizarse la conveniencia de realizar una entrevista directa con el agresor y en ese caso recoger información sobre los aspectos contemplados en este Anexo, evitando preguntas directas.
- Debe existir confidencialidad respecto a las fuentes informativas que han producido la entrevista, sobre todo si es la víctima la fuente.
- Como los agresores suelen desmentir la acusación que se les atribuye, no bastará solo con preguntarle a él sino que debemos indagar por otros medios para esclarecer los hechos.
- A pesar de ello, debemos hablar con él, mostrarle nuestra disposición a ayudarlo en todo lo éticamente posible e indicarle que, en caso de ser culpable, deberá asumir su responsabilidad.
- Una característica general de los agresores suele ser la incapacidad para ponerse en el lugar de la otra persona, no creen que sus actos puedan repercutir en la otra persona haciéndola daño.
- Debemos averiguar si realmente se está dando la situación de maltrato, si responde a otras situaciones.
- Es aconsejable en la entrevista utilizar términos que los alumnos comprendan.
- Si sospechamos que existen varios alumnos “acosadores” se entrevistarán uno a uno.
- Nunca se realizarán juicios de valor.

Nombre del alumno: Curso:

1. Recogida de información.

- ¿Cómo te va en el centro?
- ¿Cómo te llevas con tus compañeros?
- ¿Consideras que las agresiones entre compañeros son un problema en este centro?
- ¿Cuáles son en tu opinión las formas más frecuentes de maltrato entre compañeros? (insultar, poner mote, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar, no juntarse)
- ¿Con qué frecuencia ocurren estas formas de maltrato?
- ¿Por qué crees que algunos chicos maltratan a otros?
- Me han dicho que el otro día hubo un incidente con..... ¿Qué es lo que ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió? (Intentar que haga una descripción).
- ¿Por qué crees que pasó?
- ¿Cómo te sientes en esa situación?
- ¿Cómo crees que se siente (el presunto acosado).....?
- ¿Qué tendría que ocurrir para que se arreglase el problema?
- ¿Qué estás dispuesto a hacer tú para ayudar a la persona que está sufriendo este problema? ¿A qué te comprometes?

2. Informar de las medidas que pueden llegar a aplicarse ante comportamientos contrarios a la convivencia.

3. Concluir, haciendo un resumen de la información aportada por el alumno.

ANEXO VII: GUÍA COMPARATIVA ACOSO – PROBLEMÁTICA DE CONVIVENCIA ORDINARIA

Con fines pedagógicos se exponen de manera contrapuesta lo que serían indicadores de una situación de acoso y una problemática de convivencia ordinaria. No debemos esperar que un caso cumpla todos los indicadores para concluir que estamos ante una situación de acoso. Más bien hemos de valorar el todo en su conjunto.

Acoso	Problemática de convivencia ordinaria
Intencionalidad: las agresiones tienen por objeto convertir al alumno agredido en víctima.	No existe una intencionalidad clara de las agresiones.
Repetición: la acción agresiva se repite en el tiempo y la víctima la sufre de manera continuada.	Agresiones más bien puntuales y sin una víctima clara.
Desequilibrio de poder: suele existir una desigualdad de poder físico, psicológico o social que genera un desequilibrio de fuerzas.	Las agresiones se producen de igual a igual.
Indefensión: el objetivo del maltrato es uno o pocos alumnos que se colocan en una postura de indefensión.	Las agresiones no se centran en uno o pocos alumnos.
Componente grupal: es muy frecuente que existan varios agresores que actúan conjuntamente o respaldados.	El agresor actúa individualmente.
Observadores pasivos: las situaciones de acoso son conocidas y vividas como extra-ordinarias por otros alumnos no participantes.	Los alumnos no implicados en la problemática no la viven como algo excepcional.
Oculto para los adultos: normalmente los profesores, padres, etc., desconocen la situación, ya que los agresores se encargan, deliberadamente, de actuar en la sombra.	Las agresiones puntuales son más públicas (por ejemplo: insultos en un momento de discusión, una pelea en la fila, etc.), ya que no guardan la intencionalidad de hacer víctima al agredido.
Posibles consecuencias en la víctima: descenso en el rendimiento académico, baja autoestima, aislamiento, rasgos ansiosos y/o depresivos, fobia escolar, síntomas somáticos (problemas gastrointestinales, cefaleas, dificultades en el sueño, etc.), etc.	No se perciben consecuencias significativas en los alumnos implicados en la problemática.

ANEXO VIII: GUÍA DE INDICADORES PARA IDENTIFICAR A POSIBLES ALUMNOS ACOSADOS

Este cuestionario será cumplimentado por el tutor del alumno y podrá contar con el apoyo del resto de profesionales que han participado en las tareas de evaluación. Los siguientes indicadores deben valorarse a partir de la información extraída en las observaciones, entrevistas con implicados, familia, etc. Aunque debe valorarse cada caso, un número significativo de indicadores marcados invita a concluir la presencia probable de acoso.

Indicador	
Conductas dirigidas a encontrar seguridad	
• Llega al colegio más tarde de lo habitual y/o espera para regresar a casa cuando no quedan alumnos en el centro.	
• Usa rutas ilógicas para ir al colegio o regresar a casa.	
• Falta a clase con pretextos (dolores de cabeza, barriga, etc.).	
• Manifiesta descontento con el colegio o está interesado en cambiar de centro.	
• Se le observa aislado en los recreos, el aula, etc. (no interacciona, pocos amigos, último elegido en juegos, etc.).	
• La familia comenta que se pasa la mayor parte del tiempo en casa (no sale al barrio), no recibe visitas de otros niños, etc.	
• Se le gastan bromas desagradables, se le ponen apodos, aparecen carteles o notas, etc.	
• Tiende a situarse cerca de adultos en los recreos y actividades extraescolares.	
• Tiende a relacionarse en el patio con niños de menor edad.	
Conductas relacionadas con su estado de ansiedad	
• Nerviosismo.	
• Inhibición.	
• Inseguridad en la relación con los demás alumnos.	
• Tendencia a llorar con facilidad.	
• Tristeza o humor inestable (irascibilidad o ataques de ira injustificados).	
• Somatizaciones (vómitos, dolores de cabeza o abdominales, problemas de sueño, pérdida de apetito, etc.).	
• Dificultad para hablar o participar en clase.	
• Ocasionalmente, regresiones (descontrol de esfínteres, tartamudeo, etc.).	
Otros indicadores	
• Debilidad física.	
• Baja autoestima.	
• Descenso del rendimiento académico o deterioro general de su trabajo.	
• Incremento de las dificultades de atención o concentración en las tareas escolares.	
• Presencia de contusiones no naturales con explicaciones no consistentes.	
• Pérdida de pertenencias, se encuentran deterioradas o pide dinero en exceso.	

ANEXO IX: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DEL PRESUNTO ALUMNO AGRESOR

En las entrevistas con las familias es necesario tener en cuenta que:

- Es importante hacer ver a los padres o tutores la preocupación y el interés de todo el profesorado para que los alumnos puedan acudir al centro con seguridad y en un ambiente de relaciones sociales serenas y tranquilas.
- Algunos padres pueden pensar que el maltrato entre iguales es algo “normal” y que siempre ha ocurrido. Nunca hay que quitar importancia a una situación de conflicto donde alguien está claramente perjudicado, pero tampoco aumentar su significado creando situaciones de enfrentamiento mayores.
- Algunas familias se sienten culpables cuando descubren que su hijo está actuando como agresor.
- Algunos padres de agresores entienden que la mejor forma de ayudar a sus hijos es mostrándose hostil hacia la persona que comunica los hechos y rehúsan aceptar la implicación de su hijo.
- La agresividad en un escolar no es atribuible en todos los casos a factores familiares.
- No estamos buscando culpables, solamente tratamos de mejorar las relaciones entre todos.
- Cortar cualquier comentario negativo acerca del niño agredido.
- Hay que detener inmediatamente las amenazas. Tienen que entender que si persiste la conducta puede tener efectos muy negativos para todo el grupo.
- El centro debe crear un clima de confianza y trabajar, codo con codo, con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas que ayuden a restablecer unas relaciones satisfactorias.
- Hay que trabajar con la mayor confidencialidad.
- Nunca se realizarán juicios de valor.

Nombre del alumno: Curso:

Acuden en calidad de: PADRE – MADRE – TUTOR LEGAL

Nombre y apellidos:

Nombre y apellidos:

1.- Es aconsejable comenzar informando de los hechos que se están investigando y de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro. Además, debe informarse de las consecuencias disciplinarias y legales que pueden existir en los ámbitos escolares y sociales (Fiscalía de Menores, Servicio de Atención a la Infancia, etc.).

2.- Recogida de información referida a los hechos denunciados.

- ¿Qué conocimiento tenía de los hechos?
- ¿Qué datos aporta la familia?
- ¿Qué grado de implicación observan en su hijo?
- ¿Qué conductas han observado en su hijo?
- ¿Qué compañeros pueden haber participado?
- ¿Qué medidas han sido tomadas por la familia?

3.- Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.

4. Informar a la familia de cómo puede colaborar.



ANEXO X: MODELO DE PLAN DE ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE ACOSO

- 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS IMPLICADOS.**
- 2. SÍNTESIS DE LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES PREVIAS.**
- 3. OBJETIVOS.**
- 4. ACTUACIONES CON LOS DINTINTOS IMPLICADOS.**
 - a. Con la víctima.
 - b. Con el agresor o agresores.
 - c. Con los compañeros directamente afectados.
 - d. Con el tutor y profesores del grupo.
 - e. Con los alumnos del centro en general.
 - f. Con las familias del centro en general.
 - g. Con el resto de profesores.
 - h. Con otras entidades (sociales, sanitarias, judiciales, etc.).
- 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACTUACIÓN.**

En _____, a ___ de _____ del _____.

Fdo:
Jefe de Estudios

Fdo:
Tutores implicados

Visto bueno:
Director

ANEXO XI: DIAGRAMA DE ACTUACIÓN CONFORME AL PROTOCOLO

