



**PROTOCOLO DE
PROCEDIMIENTO EN CASOS
DE SUPUESTO O
COMPROBADO MALTRATO O
ACOSO ESCOLAR (Bullying)**



INDICE

| CONTENIDO | PÁGINA |
|--|--------|
| I. INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| II. CONCEPTUALIZACIÓN..... | 5 |
| III. TIPOS DE ACOSO | 6 |
| IV. PARTICIPANTES..... | 7 |
| V. CONSECUENCIAS DEL ACOSO | 8 |
| VI. EL DOCENTE FRENTE AL BULLYING..... | 8 |
| VII. COMO ENFRENTAR EL BULLYING..... | 10 |
| VIII. ETAPAS PARA LA APLICACIÓN. | 11 |
| IX. PLAN DE ACCIÓN..... | 13 |



INTRODUCCIÓN

El término bullying en la escuela es usado para connotar un comportamiento agresivo o el acto intencional de **hacer daño** a algún/a otro/a, que se lleva a cabo de **forma constante** durante un período de tiempo y en el cual existe una relación interpersonal caracterizada por una **asimetría de poder**.

Por tanto, para que un acto de agresión sea una expresión de bullying se requiere que la agresión se sostenga en el tiempo y que entre los involucrados (víctima/agresor) haya una diferencia de poder. Un acto eventual y único, por muy brutal que sea (como cuando una profesora fue acuchillada por uno de sus estudiantes) no es bullying. Tampoco lo es, una pelea entre compañeros de igual fuerza y poder o una escaramuza entre pandillas o grupos.

El hostigamiento tiene que ser permanente en el tiempo y como tal puede utilizar diversos soportes para ejercerse, los cuales, en la mayoría de los casos, suelen entremezclarse:

- soporte físico (golpes, empujones, robos)
- soporte verbal (insultos, amenazas)
- soporte relacional o indirecto (exclusión social, rumores)
- soporte digital (agresiones vía web, celulares, etc.)

Ninguno de estos actos de forma individual y exclusiva puede considerarse bullying, a no ser que uno o más de ellos se presenten consistentemente en el tiempo.

Lamentablemente en nuestra sociedad actual resulta muy difícil saber cuándo ocurren las agresiones, porque las víctimas prefieren pasar inadvertidas para no ser víctimas de más agresiones o para no aparecer como incapaces de resolver sus problemas por sí mismas. Esta es la llamada cultura del silencio asociada al bullying.

Las víctimas suelen no informar a los adultos acerca de la situación que están viviendo, por lo que muchos padres y profesores no saben quién está siendo víctima de una intimidación, por lo tanto es de suponer que hay más víctimas que las que los profesores piensan y que, por lo general, **es más fácil identificar a aquellos que intimidan que a quien está siendo víctima**.

La cultura del silencio se consolida porque:

- A los estudiantes **les cuesta hablar** sobre la situación en que se encuentran.
- El bullying es realizado, por lo general, en **forma privada** donde no se cuenta con la presencia de adultos.
- Muchos **adultos** sostienen que los niños son intrínsecamente ‘inocentes’.
- Muchos **padres** piensan que las disputas son normales entre los niños y jóvenes.
- Un alto porcentaje de profesionales sobrevaloran el rol de la familia, particularmente la figura de la madre, como primera influencia de los niños, **subestimando la potencia de la**



influencia del grupo de pares.

- Algunos estudios se refieren al hecho de que **los profesores a menudo no hacen caso y desatienden las necesidades de las víctimas**. Debido, en parte, a que los intimidados tienden a quedarse tranquilos, sin buscar llamar la atención sobre su persona.

Las víctimas del bullying suelen no hablar de su situación, porque temen represalias por parte de los intimidadores o imaginan que al explicitar su condición serán aún más rechazados o aislados.

La escuela no sólo debe formar individuos capaces desde lo cognitivo. Dentro de su rol formador también se deben fortalecer ciertas conductas, valores y relaciones para lograr así una formación mucho más integral.

Para mejorar la convivencia en las escuelas necesitamos, además de organizarla y gestionarla, formar en las habilidades socioafectivas que permitan comportarse dentro de ese marco de convivencia.

Enfrentar y resolver conflictos de manera pacífica, mantener **buenas relaciones interpersonales**, comunicar asertivamente nuestros sentimientos e ideas, tomar decisiones responsables, evitar conductas de riesgo, entre otras, son todas habilidades fundamentales para el desarrollo de la mayoría de los aspectos de la vida familiar, escolar y social.

Habilidades como éstas **se aprenden y se desarrollan**; y ellas, como toda dimensión del desarrollo humano, **van evolucionando** a lo largo del tiempo. Es por esto, que no es posible enseñarlas o desarrollarlas de una vez, sino que, al igual que las **habilidades intelectuales, requieren de estimulación continua** que les permita ir evolucionando a etapas de mayor desarrollo.

Con el objetivo de cumplir con nuestro Proyecto Educativo Institucional, y en el marco de lo señalado en la **Ley N° 20.536 Sobre violencia escolar o bullying**, aspiramos a lograr un ambiente de promoción de la sana convivencia escolar, con la firme convicción de que se desplegaran todos los esfuerzos humanos y mecanismos objetivos para solucionar situaciones que afecten a los miembros de nuestra comunidad.

Para ello se ha elaborado el presente protocolo que contiene conceptos asociados a conductas de acoso y agresividad dentro del contexto escolar para así facilitar la identificación y clasificación del caso y el conducto más adecuado a seguir dependiendo de la situación establecida, la calidad en que clasifican cada uno de los involucrados, las sanciones y los compromisos que se deberán asumir en pro de una búsqueda por alcanzar la corrección y la modificación de conductas desadaptadas que pongan en riesgo el equilibrio de una comunidad que busca la integración y la mejora de la calidad de la educación de nuestros estudiantes.



I. CONCEPTUALIZACION

1) BULLYING (ACOSO ESCOLAR): La ley define el acoso escolar como toda agresión u hostigamiento reiterado que se haga dentro o fuera del establecimiento, por un grupo o un estudiante que atente contra otro, generando maltrato, humillación o temor tanto de manera presencial como por medios tecnológicos. De esta forma, la normativa se hace cargo también del ciberbullying.

2) CIBERBULLYING (CIBERACOSO): Es el uso de información electrónica y medios de comunicación tales como correos electrónicos, redes sociales, blogs, mensajes de texto, teléfonos móviles y websites difamatorios para acosar a un individuo o grupo mediante ataques personales u otros medios. Implica un daño recurrente y repetitivo a través del uso de los medios descritos anteriormente. Pretende causar angustia emocional, preocupación, y temor en la víctima, pueden ser simplemente llamadas y colgar o mensajes como amenazas y ofensas, vocabulario soez, insinuaciones sexuales, etc.

3) DESEQUILIBRIO DE PODER: Se produce una desigualdad de poder físico, psicológico y social que genera un desequilibrio de fuerzas en las relaciones interpersonales.

4) 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.

5) VULNERABILIDAD: El objetivo del maltrato suele ser normalmente un solo alumno o alumna, que es colocado de esta manera en una situación de indefensión. El acoso suele tener, además, un componente colectivo o grupal, ya que normalmente no existe un solo agresor o agresora sino varios y porque la situación suele ser conocida por otros compañeros o compañeras, observadores pasivos que no contribuyen suficientemente para que cese la agresión.

6) MALTRATO: Es toda aquella conducta o conjunto de conductas que ocasiona, causa o provoca en una o más personas un perjuicio, daño, sufrimiento, malestar y/o perturbación. Existen dos tipos fundamentales de Maltrato, los cuales siempre deben considerarse íntimamente relacionados: Maltrato Físico y Maltrato Psicológico.

- El Maltrato Físico está caracterizado por sus manifestaciones físicas, es decir, materiales o corporales. Ej. Violencia Doméstica, Abuso Sexual, Tortura Física, etc.



- El Maltrato Psicológico está caracterizado por sus manifestaciones psíquicas, psicológicas, mentales o morales, es decir, a nivel emocional (de los sentimientos) y/o a nivel intelectual (de la inteligencia, la cultura, la memoria, etc.).
Ej. Acoso Laboral o mobbing, Acoso Sexual, Racismo, etc.

7) ATENTADO CONTRA LA AUTORIDAD: Los que emplean fuerza o intimidación o resisten con violencia, emplean fuerza o intimidación contra la autoridad representada por los funcionarios del establecimiento cuando éstos ejercieren labores correspondientes a su cargo.

III. TIPOS DE ACOSO ENTRE PARES

El acoso escolar puede presentar distintas manifestaciones de acuerdo a sus características de cómo se va dando el hostigamiento:

1. Agresión verbal: Se presenta a través de insultos, palabras obscenas y denigrantes y difamaciones en contra de la víctima, su grupo familiar o de amigos más cercanos para provocar angustia, temor e impotencia.

2. Agresión física directa o indirecta: La agresión directa se ve representada por golpes con los puños o con uso de objetos, zancadillas, patadas, pinchazos, cortes en el cabello, cortaduras con armamento punzantes, lanzar objetos, etc. Y la agresión indirecta son representados por los hurtos de utensilios y alimentos, estropeo de objetos de uso personal de la víctima, materiales de trabajo, etc.

3. Agresión psicológica: Es una de las más difíciles de comprobar ya que generalmente son solo percibidas por la víctima a través de gestos de desprecio, de asco, acecho, risas sarcásticas y burlonas, faltas de respeto, manipulación de la voluntad, chantajes, intimidaciones y amenazas.

4. Agresión Social: Buscan la exclusión y la marginación social de la víctima, se manifiestan a través de prohibiciones de jugar en un grupo, de hablar o comunicar con otros, o de que nadie hable o se relacione con él, pues son indicadores que apuntan un intento por parte de otros de quebrar todo apoyo social, además aquí se presentan las calumnias y difusión de rumores para estigmatizar a la víctima y perpetuar su aislamiento.



IV. PARTICIPANTES

Dentro del fenómeno social del bullying suelen darse varios participantes que deben ser identificados en orden de buscar solución a ésta situación de acoso y también, considerar los agentes de prevención y contención según sea el caso:

- **El hostigador (agresor/agresora):** El que idea el hostigamiento y no siempre es el que lo ejecuta. Es el que decide cuales son las reglas y quienes quedan fuera de ellas. Es el líder del grupo y tiene necesidad de demostrar fuerza y poder.

- **El hostigado (víctima):** Si no puede defenderse ya sea física o verbalmente seguirá siéndolo hasta que otro tome su lugar o hasta que pueda haber una intervención de un adulto. Siente que no puede delatar a su o sus agresores por temor a sufrir mayores sanciones o por no parecer incapaz de resolver sus problemas.

- **Los seguidores:** Son los que apoyan al líder hostigador en sus actividades de hostigamiento, a veces son los que ejecutan y los que festejan todas las acciones en contra de la víctima, sin ellos el bullying no tendría sentido para el líder

- **Los espectadores:** Pueden tomar distintas actitudes:

- los que miran sin decir nada (la mayoría silenciosa)
- los que se ríen de lo que pasa

- los que intentan detener el hostigamiento ya sea directamente o reportándolo.

Los integrantes de este último grupo son los de mayor riesgo a ser los próximos hostigados, siendo este el motivo por el cual son muy pocos los que se atreven a delatar lo que pasa

- **La Familia:** Son los principales responsables de formar en sus hijos los valores del respeto, la tolerancia, propiciar en sus hijos el autoestima y la valoración por el prójimo, además deben ser los primeros en detectar cambios en sus hijos y conversarlo con ellos para luego informarlo a las autoridades del colegio.

- **El personal de la escuela:** Debe favorecer un clima escolar favorable y respetuoso de la diversidad, además promover e implementar campañas en contra del bullying dentro del establecimiento e intervenir rápidamente de acuerdo al protocolo establecido en los casos que lo ameriten.



V. CONSECUENCIAS DEL ACOSO ENTRE PARES

- **Para la víctima:** Puede traducirse en fracaso escolar, trauma psicológico, riesgo físico, insatisfacción, ansiedad, infelicidad, problemas de personalidad y riesgo para su desarrollo equilibrado.
- **Para el agresor o agresora:** Puede ser la antesala de una futura conducta delictiva, una interpretación de la obtención de poder basada en la agresión, que puede perpetuarse en la vida adulta, e incluso una supervaloración del hecho violento como socialmente aceptable y recompensado.
- **Para los compañeros y compañeras observadores:** Puede conducir a una actitud pasiva y complaciente ante la injusticia y una modelación equivocada de valía personal.

VI. EL DOCENTE FRENTE AL BULLYING

El acoso escolar por parte de profesores hacia los estudiantes es doblemente agravado. Si bien el bullying que se practica entre compañeros supone una relación de poder dialéctica entre dominador y dominado, el problema se establece entre pares, entre dos de una misma condición. No es el mismo caso cuando sucede de esta manera, ya que la equiparación de fuerzas es imposible. El poder es todo de uno. Y el docente es quien decide en última instancia.

Lo más común es la agresión verbal mediante palabra, la humillación en público frente a los compañeros, la burla, el desprecio y, por encima de todas las cosas, el trato desigual ante los demás. El comportamiento diferencial con unos y otros estudiantes hace de esto algo mucho más grave de lo que parece en un sitio donde tendría que reinar la equidad.

Haciendo una mala interpretación del sistema educativo, algunos docentes abusan de su situación de poder, por una razón o por otra, de los estudiantes “tomados como blanco”, que sufren desaprobaciones de exámenes sin causa visible, trato distante, mentiras, castigos, hasta llegar a casos graves de acoso como lo pueden ser el de tipo sexual alcanzando ribetes gravísimos como las agresiones físicas.

Los profesores deben constituirse como agentes para prevenir, atender y erradicar el bullying en las salas de clases y el colegio, puesto que este fenómeno crea un clima de temor y desconfianza que impacta directamente el aprendizaje de los estudiantes.



No se debe caer en actitudes normativas extremas ni mostrar dificultades para mantener el orden en la sala, no se debe manifestar una actitud negativa hacia ningún estudiante, se debe evitar particularmente el sarcasmo y formas sutiles de ridiculización ya que esto puede favorecer el impulso de identificar a un estudiante como posible víctima por sus compañeros de clases o por el mismo docente.

Existen ciertos puntos a considerar como docentes que debemos poner en práctica:

- Mantener una política, y sus respectivos canales, para reportar casos. Estos canales deben asegurar confianza, anonimato y ser adecuadamente difundidos y conocidos por toda la comunidad, esto se logra a través del presente protocolo
- Realizar campañas de concientización y sensibilización como forma de prevención y discusión del tema que deben involucrar a toda la comunidad.
- Estar atento a planes y políticas provenientes de instituciones oficiales (MINEDUC.)

Debo sospechar que un estudiante sufre maltrato cuando:

- Observo cambios de actitud: tristeza, depresión, falta de autoestima, aislamiento poco comunicativo.
- No quiere mantener relaciones con compañeros, o éstas son escasas o nulas.
- Le desaparece material, libros con frecuencia.
- Se queja de ser insultado, burlado, agredido.
- Rehúye encontrarse por la calle con personas del entorno escolar.
- Recibe abucheos repetidos.
- Le roban objetos: ropa, mochilas, cuadernos, libros, etc.
- Se produce una sumisión incondicional a otros estudiantes.
- Ausentismo escolar.
- No participa en salidas del grupo en actividades extraescolares.
- Aparece escrito el nombre de un estudiante en puertas y paredes.
- Muestra evidencias físicas de violencia y de difícil explicación.

Debo fijarme en la relación del estudiante con sus compañeros en:

- la sala de clases
- los pasillos
- el patio



VII. COMO ENFRENTAR EL BULLYING

Una de las estrategias más adecuadas para enfrentar el bullying es a través de concientizar a la comunidad de que éste es un fenómeno social real y que afecta a quienes se encuentran más vulnerables, para ello debemos observar desde nuestros diferentes ámbitos, características que pueden darnos indicios de que uno de nuestros estudiantes o de nuestros hijos está siendo víctima de acoso escolar.

Es importante tener en cuenta que el bullying ocurre cuando los profesores, padres y adultos responsables no están presentes, como por ejemplo en el recreo, cambio de hora, a la salida del colegio, etc.

Padres y apoderados, coloque atención si su hijo o pupilo presenta alguna de estas características o actitudes porque podría estar sufriendo algún tipo de acoso:

- llega a casa con su ropa, libros y cosas rotas o le han sido robadas.
- tiene moretones, heridas, cortes y rasguños que no puede explicar.
- ha perdido el interés por ir al colegio y por hacer tareas.
- baja en su rendimiento académico.
- tiene pocos amigos o no tiene amigos.
- no invita a compañeros a su casa y rara vez va a la casa de amigos.
- falta de apetito, dolores de cabeza y/o de estómago (en las mañanas).
- presenta alteraciones del sueño: insomnio, pesadillas o llora mientras duerme.
- pide dinero extra o saca dinero a escondidas (entregado al intimidador).
- llega del colegio ansioso, triste, alicaído, con los ojos lagrimosos.
- aspecto triste, deprimido y de infelicidad.
- cambia de humor de forma inesperada.
- está irritable y con rabia repentina.

Si se da cuenta que su hijo/a participa en acciones de bullying Ud. evite:

- culpabilizar
- castigar sin explicar lo que sucede
- explíquele que intimidar no es un juego
- señale que no va a tolerar que este tipo de comportamiento continúe
- establezca normas familiares sobre relaciones interpersonales
- refuércelo cuando cumpla con sus deberes
- si rompe las reglas, sea claro en sus respuestas, pero no agresivo
- sea un buen ejemplo cumpliendo las reglas
- trate de pasar más tiempo con su hijo, involúcrese en sus actividades y pasatiempos
- conozca a sus amigos
- estimule y refuerce habilidades y aspectos positivos de su hijo
- ayúdelo a desarrollar estilos de comportamiento no agresivos
- mantenga contacto con el colegio.



VIII. ETAPAS PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DEL PROTOCOLO

1) Identificación y denuncia de la situación

Cualquier miembro de la comunidad educativa (estudiantes, profesorado, familias, personal no docente) que tenga conocimiento o sospechas de una situación de acoso sobre algún estudiante tiene la obligación de ponerlo en conocimiento del profesor/a jefe, quien lo comunicará al área de convivencia escolar para dar inicio al protocolo.

2) Acciones inmediatas

Se desarrollará el proceso de investigación, citaciones y comunicaciones a los involucrados tanto como posibles víctimas y hostigadores, profesor jefe, dirección y padres y apoderados correspondientes.

3) Traslado al resto de profesionales que atienden al estudiante acosado

Inspectoría informará de la situación al cuerpo docente involucrado directamente con el denunciante en los casos que lo amerite, también si se estima oportuno se comunicará a otros integrantes de la comunidad y a otras instancias externas al colegio (sociales, sanitarias, judiciales, etc.).

4) Aplicación de medidas disciplinarias

Una vez recogida y contrastada toda la información, se procederá por parte de Inspectoría general a la adopción de medidas disciplinarias al estudiante agresor en función de lo establecido en el Reglamento interno y, en cualquier caso, de acuerdo con lo establecido en la ley 20.536 Sobre violencia escolar o bullying. por el que se adoptan medidas para la promoción de la buena convivencia escolar.

5) Comunicación a las familias

Se emitirá un informe final con el resultado del proceso, enunciando las acciones realizadas y las medidas tomadas, en todo momento, haciendo hincapié en la absoluta confidencialidad en el tratamiento del caso.

6) Medidas a incluir:

-Acciones con la persona acosada



- Acciones con el estudiante agresor
- Acciones con los compañeros y compañeras observadores
- Acciones con las familias
- Acciones con el profesorado

7) Acciones que se realizarán:

- a) Recopilación de la documentación existente sobre el estudiante afectado.
- b) Observación sistemática del comportamiento de los involucrados
- c) Registro en carpeta de expediente
- d) Entrevista

En este proceso se deben considerar los siguientes aspectos:

- Garantizar la protección de los o las menores
- Preservar su intimidad y la de sus familias
- Actuar de manera inmediata
- Generar un clima de confianza básica en los o las menores



X. PLAN DE ACCIÓN

- 1) Cualquier situación observada debe ser informada al profesor jefe, quien activará el protocolo correspondiente.
- 2) El encargado de Convivencia , registrará la situación en la carpeta de expedientes de bullying en el COLEGIO CRISTIANO BELEN”
- 3) Se procederá a entrevistar a la supuesta víctima de acoso. Dicha entrevista estará a cargo del Profesor Jefe en primera instancia e Inspectoría en segunda instancia.
- 4) Se citará a los Padres o apoderados de los estudiantes que ha sido identificado como víctima (ya sea por denuncia personal o por denuncia de terceros) para informar del procedimiento a seguir y ahondar en datos que puedan aportar a la investigación.
- 5) Se realizará una búsqueda de evidencias físicas (notas, mensajes en las redes sociales, etc.).
- 6) Se entrevistará a los testigos en caso que los haya.
- 7) Se entrevistará al o los supuestos agresores para identificar la motivación de su conducta hacia el denunciante.
- 8) Se establece la responsabilidad o inocencia del o los denunciados como hostigadores.
- 9) Se Citará a los Padres o apoderados del estudiante o los estudiantes identificados como hostigadores y se les informará de las medidas y/o sanciones correspondientes a la gravedad de la situación en concordancia con nuestro manual de convivencia escolar y reglamento interno.
- 10) Inspectoría General, realizará un seguimiento y evaluación de la conducta periódicamente tanto del estudiante/ hostigado como del hostigador/a u hostigadores si corresponde.
- 11) Durante el proceso, las personas encargadas de llevarlo a cabo (profesores e inspectores), deberán registrar las acciones seguidas en la carpeta de expedientes.
- 12) El área de convivencia escolar, confeccionará un informe final respecto del proceso realizado, con copia a Dirección, a inspectoría general y al apoderado del estudiante denunciante.