

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE  
SITUACIONES DE POSIBLE ACOSO  
ESCOLAR  
IES SANTIAGO SANTANA DÍAZ**



## Tabla de contenido

<b>PRIMERA PARTE</b> .....	<b>3</b>
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. CONCEPTO DE ACOSO ESCOLAR.....	4
3. CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO ESCOLAR.....	4
4. PROTAGONISTAS DEL ACOSO ESCOLAR.....	5
5. TRES CRITERIOS DIAGNÓSTICOS BÁSICOS PARA LA EXISTENCIA DE ACOSO ESCOLAR.....	6
<b>SEGUNDA PARTE</b> .....	<b>7</b>
PROTOCOLO DE ACOSO.....	7
1. FASE 1: FASE DE DETECCIÓN Y ACOGIDA.....	7
La primera fase se estructura en tres ejes principales:.....	7
1.1. Comunicación de una posible situación de acoso escolar.....	7
1.2. Nombramiento del referente del acoso.....	7
1.3. Acciones inmediatas: entrevistas.....	8
1.3.1. Entrevista con quien ha informado el supuesto acoso.....	8
1.3.2. Entrevista con la supuesta víctima de acoso.....	8
2. FASE 2: FASE DE ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL: PREDIAGNÓSTICO.....	9
2.1. Reunión y análisis de la situación pre-intervención.....	9
2.2. Aplicación de medidas urgentes ante una situación de acoso escolar.....	10
2.2.1. Medidas urgentes ante una situación grave.....	10
2.2.2. Medidas ante una situación muy grave.....	10
3. FASE 3: FASE DE INTERVENCIÓN. DIAGNÓSTICO Y CONTENCIÓN DEL ACOSO.....	11
3.1. Sesión educativa con el grupo de alumnado observador.....	11
3.1.1. Conclusiones de la sesión con alumnado observador.....	11
3.2. Sesión educativa con cada alumno o alumna que ha ejercido el acoso.....	12
3.3. Entrevista con cada familia del alumnado que ejerce el acoso.....	12
3.4. Entrevista de devolución a la familia de la víctima.....	13
4. FASE 4: FASE DE TOMA DE DECISIONES.....	14
4.1. Análisis de la situación post-intervención.....	14
4.2. Cierre positivo: “Plan de acompañamiento y seguimiento”.....	14
4.2.1. Claves estratégicas para el seguimiento.....	14
<b>TERCERA PARTE</b> .....	<b>15</b>
TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	15
<b>CUARTA PARTE:</b> .....	<b>15</b>
ACTUACIONES PREVENTIVAS EN EL PLAN DE CONVIVENCIA.....	15
1. ACTUACIONES A CORTO PLAZO.....	15
2. ACTUACIONES A MEDIO PLAZO.....	15
3. ACTUACIONES A LARGO PLAZO.....	16
<b>QUINTA PARTE</b> .....	<b>17</b>
DOCUMENTACIÓN: ANEXOS.....	17
1. ANEXOS DE LA FASE 1 (FASE DE DETECCIÓN Y ACOGIDA).....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO I: Comunicación de una posible situación de acoso escolar.....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO II: Comunicación del nombramiento del referente.....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO III: Instrumento para valorar el grado de preocupación/ sufrimiento percibido.....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO IV: Instrumento para registrar indicadores de maltrato y su frecuencia.....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO V: Acta de la entrevista con la familia del presunto alumno/a acosado/a.....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO VI: Acta de la entrevista con el alumno/a presuntamente acosado/a.....	17
2. ANEXOS DE LA FASE 2 (FASE DE ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL).....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO VII: Informe sobre la presunta situación de acoso escolar.....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO VIII: Acta de información a la familia sobre el prediagnóstico inicial (NO ACOSO).....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO IX: Acta de información a la familia sobre el prediagnóstico inicial (SÍ ACOSO).....	17
3. ANEXOS DE LA FASE 3 (FASE DE INTERVENCIÓN. DIAGNÓSTICO Y CONTENCIÓN DEL ACOSO).....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO X: Acta de la sesión educativa con el grupo de alumnado observador.....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO XI: Acta de la sesión educativa con el presunto alumno/a que ejerce el acoso.....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO XII: Acta de la entrevista con la familia del alumnado que ejerce el acoso y de los acuerdos... ..	17
<input type="checkbox"/> ANEXO XIII: Acta de información a la familia de la víctima del diagnóstico (NO ACOSO).....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO XIV: Acta de información a la familia de la víctima del diagnóstico (SÍ ACOSO).....	17
4. ANEXOS DE LA FASE 4 (FASE DE TOMA DE DECISIONES).....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO XV: Informe sobre la situación post-intervención de acoso escolar.....	17
<input type="checkbox"/> ANEXO XVI: Registro de actuaciones.....	17

## PRIMERA PARTE

### 1. INTRODUCCIÓN.

Este protocolo nos ofrece los pasos a seguir para actuar frente a un supuesto caso de acoso escolar mediante la propuesta de ACTUACIONES INMEDIATAS, así como un plan de prevención contra el acoso escolar a desarrollar por el centro con , ACTUACIONES A CORTO, MEDIO Y LARGO PLAZO.

Esta guía de actuación se plantea desde el principio de tolerancia cero a la violencia, con una clara actitud de firmeza ante ella y solo cobra sentido cuando se integra en una convivencia escolar que avanza en el camino de cimentar una cultura de paz, mediante una convivencia democrática, positiva y saludable.

Es exclusivo para atender supuestos de bullying (acoso entre iguales) y dentro del ámbito escolar. No es válido para otros supuestos de acoso escolar como: acoso de profesorado hacia alumnado o alumnado hacia profesorado, ni acoso entre adultos.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en los artículos 1 y 2 (y teniendo en cuenta las modificaciones a esta ley que hace la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa), establece, entre los principios inspiradores del sistema educativo, los siguientes:

- La educación en el ejercicio de los valores que favorezcan la responsabilidad, la tolerancia, la igualdad y el respeto.
- El respeto por los derechos y deberes de todos los componentes de la comunidad educativa y la garantía de su protección y defensa.
- La educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de estos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social. La educación para la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar.

En el Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, y en concreto en los artículos 6 y 7 se recogen entre otras consideraciones las siguientes:

- La formación en el respeto a los derechos y libertades fundamentales y en los principios democráticos de convivencia.
- El aprendizaje de métodos no violentos en la resolución de conflictos y de modelos de convivencia basados en la diversidad y en el respeto a la igualdad entre mujeres y hombres
- El alumnado tiene derecho a que se respete su identidad, integridad y dignidad personales por todos los miembros de la comunidad educativa. Este derecho implica:
  - a) La protección contra toda agresión física, verbal, psicológica, moral y social. La no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, capacidad económica, nivel social, orientación e identidad sexual, convicciones políticas, morales o religiosas, así como por discapacidades físicas o psíquicas, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
  - b) La existencia de unas condiciones adecuadas de seguridad, higiene y salud en el centro.
  - c) La confidencialidad en sus datos personales, sin perjuicio de las comunicaciones necesarias con la Administración educativa y la obligación que hubiere de informar a otras Administraciones o autoridades, en los casos así previstos.

En este sentido, el compromiso de la comunidad educativa, por tanto, tiene que hacerse efectivo con el mantenimiento o la mejora del clima escolar en las aulas y en los centros docentes, mediante la incorporación de medidas dirigidas a potenciar la educación para la convivencia a través de la práctica, medidas que refuercen la autoridad educativa, la responsabilidad del profesorado y demás trabajadores del centro, la agilización de los procesos, el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de sus deberes por parte de la comunidad educativa, y la colaboración de las familias y del conjunto de la sociedad con el profesorado y con los centros docentes.

En la RESOLUCIÓN N.º 111 DE LA VICECONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES POR LA QUE SE DICTAN INSTRUCCIONES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DIRIGIDAS A LOS CENTROS DOCENTES PÚBLICOS NO UNIVERSITARIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS PARA EL CURSO 2016-17 de 29 de julio de 2016, en el ANEXO I (INSTRUCCIONES COMUNES

A LOS CENTROS DOCENTES PÚBLICOS NO UNIVERSITARIOS) , punto1 (AUTONOMÍA DE LOS CENTROS Y PROCESOS DE MEJORA) apartado 1.5., establece que cada centro educativo debe disponer de un protocolo de actuación ante situaciones de posible acoso escolar. Dicho protocolo, tras su aprobación por el consejo escolar, se incluirá en el plan de convivencia del centro y será difundido entre las familias para su conocimiento. El citado protocolo incorporará las actuaciones incluidas en el documento *Guía para el profesorado: marco general de actuación ante un posible acoso escolar*, publicado en la siguiente dirección electrónica: <http://www.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/acosoescolar/>.

## 2. CONCEPTO DE ACOSO ESCOLAR.

En el Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Educativa se define el **acoso escolar** como:

“ La intimidación y el maltrato entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, con la intención de humillar y someter abusivamente a una persona indefensa por parte de otra acosadora o de un grupo, a través de agresiones físicas, verbales y sociales con resultados de intimidación psicológica y rechazo grupal.”

## 3. CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO ESCOLAR.

- Es un tipo de violencia difícil de identificar. Permanece oculta casi siempre para las personas adultas, pero es bien conocida por el alumnado.
- El acoso puede ser físico, psicológico o relacional (social).
- Debe existir intencionalidad de hacer daño por parte de la persona o grupo que agrede.
- Se aprecia una reiteración de los comportamientos abusivos a lo largo del tiempo.
- Hay desequilibrio y abuso de poder que impide que la persona acosada pueda salir por sí misma de la situación. Se acosa a alguien por tener un rasgo característico personal o peculiar (alumnado recién incorporado, de otra cultura, con defecto o un aspecto físico diferente...), o por cualquier otra razón.
- Quien lo sufre está en situación de inferioridad y tiene como consecuencia un deterioro en su integridad y sentimientos de inseguridad.

**Los lugares donde se puede producir el acoso escolar son:**

- Durante el recreo y patios.
- En baños, pasillos...
- En el aula, cuando la profesora o el profesor se vuelven a la pizarra para dar una explicación, mientras se atiende a alguna alumna o alumno.
- En los cambios de clase.
- En el transporte escolar.
- A la entrada o salida del centro.
- En el exterior del centro.
- A través del móvil (mensajes, llamadas anónimas...).
- Por Internet, a través de redes sociales, chat y correo electrónico.

**Acciones típicas de acoso escolar que puede sufrir el alumnado:**

- Golpeados sin motivo alguno.
- Reciben provocaciones continuas.
- Agredidos físicamente (empujones, golpes...).
- Nominados con sobrenombres degradantes.
- Insultados ellos mismos y sus familiares.
- Agredidos verbalmente.
- Objeto de rumores y/o mentiras.
- Aislados del grupo y excluidos de algunas actividades.
- Objeto de ataques y destrucción de sus pertenencias.
- Forzados a entregar dinero o pertenencias.
- Ofendidos por presentar alguna característica que los distingue del resto.
- Permanentemente atemorizados por la amenaza de probables acciones.
- Molestados por su situación socioeconómica, intelectual, emocional, racial...
- Ridiculizados por su aspecto físico, por su conducta o por sus ideales.
- Otras.

## Posibles consecuencias en las víctimas de acoso:

- Pérdida de confianza en uno mismo y en los demás.
- Afectación al rendimiento escolar.
- Problemas de insomnio y recuerdo repetido del episodio de maltrato.
- Ansiedad.
- Reacciones emocionales inesperadas.
- Desesperanza y pérdida de interés en sus actividades favoritas.
- Comunicación pobre.
- Deficiente habilidad para relacionarse con los demás.
- Inhabilidad para disfrutar y falta de energía.
- Falta de satisfacción con la vida.
- Absentismo escolar.
- Sufrir otras victimizaciones en el futuro (por ejemplo mobbing en el ámbito laboral).
- Victimización secundaria.
- Aparición, en los casos extremos, de procesos depresivos que pueden desembocar en ideas y prácticas autodestructivas.

Una de las consecuencias que nos parece muy importante destacar es la denominada victimización secundaria. La victimización primaria deriva directamente del hecho traumático; la secundaria, se produce por la inadecuada respuesta que obtiene la víctima del sistema o contexto en el que se encuentra, o de las personas que intervienen en el conflicto. Se produce en el caso de un alumno o una alumna que, tras ser víctima de acoso, recibe un trato inadecuado e injusto, cuando se llega incluso a culpabilizar o a acusar a esta de que puede estar exagerando o inventándose lo sucedido. Esta victimización secundaria incrementa el daño en las víctimas y cronifica las secuelas psicológicas en las mismas y, en algunos casos, puede ser más perjudicial aún que la propia victimización primaria.

## 4. PROTAGONISTAS DEL ACOSO ESCOLAR.

Los protagonistas del acoso escolar: La importancia de los espectadores.

Podemos plantear que existen tres tipos de protagonistas principales en la dinámica de acoso escolar: el alumnado que sufre el acoso, el que lo ejerce y los espectadores del mismo.

Los espectadores y las espectadoras del acoso escolar suelen ser, mayoritariamente, los compañeros y las compañeras de las víctimas y de los agresores o las agresoras, aunque también pueden ser el profesorado, miembros del personal no docente o las propias familias. En ocasiones, adultos pertenecientes a la comunidad educativa son espectadores, testigos o conocedores del acoso escolar, pero no intervienen para impedir la conducta intimidatoria. Esto sucede unas veces por desconocimiento, por insensibilidad o por tener ideas falsas sobre este fenómeno; otras veces porque han «aprendido» a no implicarse en esos problemas o por miedo a las posibles repercusiones de denunciar el acoso.

En el ámbito del alumnado espectador, podemos establecer tres categorías diferenciadas: los que apoyan al agresor, los que defienden a las víctimas y los inactivos, que ni apoyan al agresor o agresora ni defienden a la víctima. El papel de estos protagonistas va a ser decisivo en el mantenimiento o la erradicación de las conductas de intimidación entre alumnado. La actividad o la pasividad de quienes presencian los hechos validará o deslegitimará esta conducta en el grupo.

Para ello es muy importante que los espectadores o espectadoras se sientan amparados por el centro educativo, que este ponga en práctica una política activa de intervención ante el acoso sancionando el comportamiento de los alumnos o de las alumnas que acosan, protegiendo a las víctimas, recriminando a los espectadores o espectadoras que no ayudan, pero sobre todo realzando y premiando al alumnado que defiende y apoya a los que sufren.

Evitemos etiquetar....

Tendremos en cuenta que, con el fin de evitar el efecto pernicioso del etiquetado y aplicando el principio pedagógico de separar las personas de los hechos, vamos a evitar la utilización de términos como «acosador», «maltratador», «maltratado», etc., salvo citas textuales de autores citados. Estas denominaciones pueden generar un efecto indeseado en el contexto y en la persona así catalogada. No perdamos de vista que estamos hablando de niños y jóvenes en proceso de desarrollo, de aprendizaje y de crecimiento. Tratar de «maltratador» o «maltratadora» a un alumno o alumna que, en un momento de su vida,

ha ejercido una situación de acoso puede suponer que perdamos de vista el potencial, las posibilidades, los talentos y las virtudes que ese chico o esa chica son capaces de desarrollar en un momento sentido diferente de la dinámica violenta. Tener en cuenta estos factores ayuda, además, a reconducir su proceso relacional. Sin embargo, esta consideración no debe significar permisividad hacia sus conductas, sino comprensión y afecto hacia sus personas y el esfuerzo por brindarle toda la ayuda posible.

De igual forma, tratar de «víctima» al alumnado que ha sufrido o sufre acoso escolar puede producir el mismo efecto perjudicial, al acentuar sus limitaciones y perderse de vista las posibilidades de superación que, sin lugar a dudas, puede desarrollar.

## **5. TRES CRITERIOS DIAGNÓSTICOS BÁSICOS PARA LA EXISTENCIA DE ACOSO ESCOLAR.**

Deben coexistir tres criterios diagnósticos básicos en una situación de acoso escolar. La no existencia de uno de ellos nos lleva a descartar el acoso; debiéndose, entonces, establecer el diagnóstico del tipo de conflicto de que se trate y proseguir la gestión del conflicto por otras vías disponibles para ello, en el plan de convivencia.

Los tres criterios diagnósticos básicos son:

### **1. Desequilibrio de poder. Relación de dominio-sumisión.**

La víctima se encuentra en una situación de evidente inferioridad respecto al alumnado por el que es acosado. Siente miedo e indefensión. Son los otros los que manejan la situación y la víctima la sufre, sin saber cómo salir de ella o evitarla.

### **2. Intencionalidad/Personalización.**

Las conductas de maltrato se dirigen específicamente, de forma intencionada, hacia la víctima y no hacia cualquier otro compañero o compañera. La víctima siente que va o van hacia su persona e informa que no se comportan así con otros compañeros o compañeras. Cuando no se confirma este criterio, porque la supuesta víctima informa que su agresor o agresora se porta así con la mayoría de la clase, que molesta a todo el mundo, podemos estar ante un diagnóstico diferencial, en el que podemos descartar la existencia de acoso. Este es el criterio que nos permite, en ocasiones, descartar también a la supuesta persona agresora como tal y atenderla como alumno o alumna con trastornos de conducta y de relación. En muchas ocasiones, ya tiene informe de orientación.

### **3. Cronicidad/repetición de conductas.**

Las conductas de maltrato se sufren de forma crónica, prácticamente a diario. - “cada vez que me ven, aprovechan cualquier oportunidad para...” y suceden desde hace al menos un mes. En general, viene ocurriendo desde hace tiempo. - “desde que estaba en el otro colegio, desde el curso pasado, desde que empecé en el instituto...”. De ahí la importancia en destacar desde cuándo sucede, porque a mayor cronicidad se origina un mayor deterioro/daño causado en la víctima. Excepcionalmente, pueden darse conductas de acoso, donde el criterio mínimo de cronicidad no se cumple (menos de 1 mes del inicio de las conductas agresivas); pero, por la gravedad de los hechos debe ser marcado este criterio, para actuar de la forma más preventiva posible. No confirmaremos este criterio cuando se trate de un hecho puntual y aislado, en cuyo caso no podemos hablar de acoso, por muy grave que sea el hecho informado. En este caso, el conflicto debe ser abordado fuera de este protocolo, diagnosticado, por ejemplo, como conflicto puntual con violencia grave.

## SEGUNDA PARTE

### PROTOCOLO DE ACOSO

#### 1. FASE 1: FASE DE DETECCIÓN Y ACOGIDA.

La primera fase se estructura en **tres ejes principales**:

##### 1.1. Comunicación de una posible situación de acoso escolar.

En la mayoría de los casos suelen ser los padres quienes informan de la posible existencia del acoso; excepcionalmente, informa la propia víctima. Los padres suelen dirigirse al tutor o tutora de su hijo y también con frecuencia a la dirección del centro.

En cualquier caso, cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento, indicios o sospechas de una posible situación de acoso escolar sobre algún alumno o alumna, tiene el deber de comunicarlo inmediatamente a:

- Un profesor o profesora con el que pueda existir más confianza.
- El tutor o tutora.
- La persona responsable de la orientación en el centro o al Equipo de Gestión de la Convivencia.
- El Equipo directivo.

Quien reciba la información, la trasladará de forma inmediata al director o directora o, en su ausencia, a un miembro del equipo directivo.

Dicha comunicación deberá realizarse por escrito en documento pertinente (**Anexo I**) en el que se recoge la información inicial. El destino final de este documento será la Dirección del Centro.

Independientemente de quién sea la persona receptora elegida, siempre tendrá presente **las claves siguientes**:

- La hipótesis de partida SIEMPRE SERÁ que el alumno o la alumna está sufriendo el maltrato de sus compañeros o compañeras.
- Escuchar con EMPATÍA a la persona que informa.
- LEGITIMAR la preocupación de quien informa y ofrecer una respuesta neutra, que no aprueba, ni desaprueba; solo muestra empatía y comprensión
- Transmitir CONFIANZA hacia la respuesta que propone el centro, indicando que el centro cuenta con un protocolo de actuación para intervenir de forma adecuada en este tipo de situaciones. Y además le indicará a la persona que informa que pronto empezarán a trabajar sobre el asunto pues desde ese momento se informará al director o directora.

**Otras claves** que debe tener en cuenta la persona que recibe la información son:

- No improvisar, pues una respuesta improvisada es el mayor riesgo de escalada en este tipo de conflictos.
- No opinar ni dar una valoración anticipada: ni confirmar, ni negar ni invalidar la información.
- No aconsejar.
- No indagar.
- No dar ninguna respuesta concreta, confiar en los responsables del centro para atender estos temas.
- No interrogar al posible alumnado observador.
- No interrogar a la supuesta víctima.
- No interrogar al supuesto alumnado agresor para no desproteger a la víctima, quedando más vulnerable y obstaculizando la vía pacífica para gestionar el conflicto.

##### 1.2. Nombramiento del referente del acoso.

Desde el momento de su conocimiento, el director o directora valorará esta información para decidir si activar o no el protocolo.

En el caso de activar el protocolo, el director o directora lo comunicará inmediatamente al inspector y nombrará a un docente responsable de aplicar el mismo (preferentemente un miembro del equipo de gestión de la convivencia, el orientador/a o un docente que goce de la confianza del alumno/a), denominado en adelante **referente de acoso**, quien deberá cumplimentar el documento de nombramiento (**Anexo II**).

### 1.3. Acciones inmediatas: entrevistas.

#### 1.3.1. Entrevista con quien ha informado el supuesto acoso.

En un plazo no superior a dos días, el director o directora citará a la familia para la primera entrevista en coordinación con la persona referente y le presentará al responsable que lleva a cabo las actuaciones inmediatas. El director o directora y el referente manifestarán a la familia, su preocupación por el problema planteado y agradecerán a la familia de forma anticipada su confianza en el centro y su disposición para resolver de forma cooperativa la situación planteada. Se levantará acta de la entrevista según modelo (**Anexo V**).

**Los objetivos de la entrevista del referente a la persona que comunica la situación son:**

- A) Recoger toda la información/indicadores posibles sobre el supuesto acoso (**Anexo V**):
  - Cuándo y cómo se han enterado.
  - Tipos de agresiones sufridas.
  - Lugar y frecuencia con que se produce el maltrato.
  - Identificación de las supuestas personas agresoras.
  - Consecuencias observadas en la supuesta víctima.
  - Desde cuándo creen que está pasando.
  - Intentos previos de solución.
- B) Señalar las consecuencias percibidas por el daño sufrido y evaluar, a través del instrumento de valoración (**Anexo III**) el grado de preocupación/sufrimiento percibido, por las consecuencias y clasificándolo de:  
leve - bastante - intenso - grave – severo
- C) Explicar a la familia cómo se va actuar, qué pasos se van a dar y, generar confianza en la respuesta del centro.
- D) Evaluar expectativas de la familia, en relación a la solución del conflicto.
- E) Contener el conflicto, evitando posibles enfrentamientos con las otras familias, que dificultarían la gestión pacífica que se pretende realizar.

**Las claves a tener en cuenta la entrevista con la familia son:**

- Transmitir a la familia que mantener la confidencialidad de este asunto es un compromiso del centro, pero que también la familia debe asumir como primera medida de protección hacia su hijo o hija, entretanto se requiera la discreción para lograr una solución rápida y eficaz.
- Pedirles que no actúen por su cuenta, porque podrían frustrar el proceso que se debe seguir y provocar la escalada del conflicto.
- Manifestar la necesidad de que confíen en las actuaciones que el centro que va a realizar. Garantizar que se les tendrá informados de todos los pasos que se vaya dando.
- Compartir intereses con la familia: “Lo importante es lograr que su hijo o hija como cualquier otro alumno o alumna, se sienta seguro en el centro, integrado en su grupo y protegido de cualquier tipo de violencia”.

#### 1.3.2. Entrevista con la supuesta víctima de acoso.

Hay que lograr empatizar con el alumno o alumna, estableciendo una relación de confianza, para lo que es fundamental hablar con claridad, legitimar su miedo, alabar su valentía y manifestarle la ayuda y nuestra obligación de evitar que vuelva a suceder.

Se levantará acta de la entrevista según modelo (**Anexo VI**).

**Los objetivos de la entrevista del referente a la supuesta víctima de acoso son:**

- A) Describir en qué consiste lo que le hacen para molestarle/dañarle a través de **los diez indicadores de conducta de maltrato** y su frecuencia. (**Anexo IV**). El análisis de estos indicadores de conducta nos permitirá confirmar si el acoso escolar predeterminado está o no asociado a un tipo de violencia particular dentro de las siguientes modalidades:
  - Acoso escolar con violencia sexual.
  - Acoso escolar con violencia de género.
  - Acoso escolar con homofobia.
  - Acoso escolar con transfobia.
  - Acoso escolar con ciberacoso: intimidación, difusión de insulto, amenazas o publicación de imágenes no deseadas a través del correo electrónico, páginas web o mensajes en teléfonos.



- B) Señalar las consecuencias percibidas por el daño sufrido y evaluar, a través del instrumento de valoración (**Anexo III**) el grado de preocupación/sufrimiento percibido, por las consecuencias y clasificándolo de: leve - bastante - intenso - grave – severo. Y contrastar el resultado con el grado percibido por las familias.
- C) analizar creencias y expectativas de la supuesta víctima (soluciones del problema, ayudas de otras personas, confianza en otras personas para contárselo...)
- D) Recoger toda la información/indicadores posibles sobre el supuesto acoso: (**Anexo VI**)
- Indicar desde cuándo está sucediendo.
  - Señalar lugares, momentos y frecuencia en que se producen estas conductas de acoso.
  - Identificar a las personas que le molestan o dañan: individual o grupal.
  - Si se trata de un grupo, graduar el grado de responsabilidad de cada cual, de mayor a menor. Señalar al líder percibido por la víctima.
  - Confirmar la existencia de compañeras o compañeros observadores del acoso.
  - Delimitar entre 3 y 6 compañeras o compañeros con los que piensa que podríamos contar como ayudantes para acompañarlo y protegerlo. Si no sabe, se puede consultar al tutor/a.

**Las claves a tener en cuenta la entrevista con la supuesta víctima de acoso son:**

- Mostrar reconocimiento al sufrimiento padecido y la decisión contundente de los responsables del centro para evitar que esta situación de acoso continúe.
- Reforzar la valentía por contar lo que está pasando.
- Contextualizar el acoso como hecho propio del contexto escolar, justificando la necesidad de ayudar a todos los miembros implicados para pararlo y evitar que vuelva a ocurrir con otro compañero o compañera.
- Valorar 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.
- Asegurarle 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).
- Explicarle la estrategia a seguir con el grupo de alumnado observador: la necesidad de que el grupo observador coopere, con discreción, para proporcionar información y para acabar con la situación y la garantía de que estos ayudantes le acompañarán para que no se quede solo/a.

## 2. FASE 2: FASE DE ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL: PREDIAGNÓSTICO.

### 2.1. Reunión y análisis de la situación pre-intervención.

Concluidas las entrevistas, la persona referente se reunirá con el director o directora, el Equipo de Gestión de la Convivencia, el tutor o tutora del alumno o alumna víctima del acoso y el orientador u orientadora, y les aportará toda la información disponible, argumentando su diagnóstico inicial.

Se analizará y valorará conjuntamente la situación, indicando la existencia o no de indicio de acoso entre alumnos, en su caso, la gravedad de la situación, ajustando el procedimiento a seguir en cada caso particular a los principios de actuación para gestionar un conflicto (Decreto 114/2011, art.3 punto 2: principio de oportunidad, de intervención mínima, de graduación y de proporcionalidad, teniendo siempre presente el superior interés del alumnado). Dicha valoración será recogida en un informe (**Anexo VII**) en el que determinará **EL PREDIAGNÓSTICO** con la confirmación o no de acoso:

- ✓ Si en el dictamen del informe se concluye que **NO SE CONFIRMA LA SITUACIÓN DE ACOSO ESCOLAR**, el Centro Educativo da por concluido el Protocolo interno del centro y el conflicto se continuará atendiendo desde el Equipo de Gestión de la Convivencia, por los procedimientos establecidos en el Plan de Convivencia.

En este caso, **la última intervención del referente junto al director o directora y el tutor o tutora** será una entrevista de “devolución a la familia”, explicándole que, después de evaluar la situación con su hijo o hija, se ha concluido que no se trata de una situación de acoso. Se argumentará esta conclusión y se mantendrá la disponibilidad del centro, para ayudar a resolver el conflicto que tenga su hija o hijo. Descartar la idea de que su hija o hijo esté siendo acosado, no significa descartar que lo pueda estar pasando mal y sufriendo por el conflicto que está viviendo. Se levantará acta de la reunión con la familia según modelo (**Anexo VIII**).

- ✓ Si en el dictamen del informe se concluye que **SÍ SE PREDIAGNOSTICA ACOSO ESCOLAR**, se evaluará la necesidad de aplicar medidas urgentes y se pondrá en marcha la Tercera Fase del Protocolo.

En este caso, se citará a la familia, insistiendo en la posibilidad de que pueden activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias. Se hará hincapié en que mediante este servicio externo se ofrece ayuda -derivando al servicio de intervención psicológica y social inmediata- al alumnado que así lo precise. En cada llamada se realizan las acciones necesarias, para dar respuesta inmediata y se concluye con una clasificación del grado de acoso. Se ofrecen las primeras medidas de intervención psicológica de manera directa, previas a la derivación a los servicios competentes. Se transfiere toda la información a la Inspección Educativa y la Comisión Territorial de acoso escolar para que sean atendidas las alumnas y alumnos que sienten el acoso y/o sus familias. Si la comisión lo considera, se procede a la intervención directa e inmediata en el centro escolar. Desde el Área de Convivencia se coordinan y supervisan las actuaciones de este Servicio, además de realizar intervenciones directas en centros en algunos de los casos. Un equipo de profesionales, formado por psicólogos y psicólogas especializados en la problemática de acoso escolar atiende la llamada a través del teléfono gratuito 800 007 368 (de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h).

Se levantará acta de la reunión con la familia según modelo (**Anexo IX**) y de la decisión adoptada por la familia.

Si la familia decide no activar este protocolo externo, la persona referente SIEMPRE informará explícitamente a los responsables legales del alumno/a que es supuesta víctima de acoso escolar de que el centro NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR.

El director o directora informará al inspector o inspectora de la situación detectada y de los pasos que se están dando.

## 2.2. Aplicación de medidas urgentes ante una situación de acoso escolar.

En la mayoría de los casos de acoso, no será necesario tomar medidas urgentes con el supuesto alumno agresor. Siempre que se pueda prescindir de una medida disciplinaria cautelar y urgente, debemos optar por este camino, evitando el modelo disciplinario sancionador y actuar desde un modelo responsabilizador y reparador que evita la escalada del conflicto y facilita la respuesta diferenciada que necesita cada uno de los protagonistas directos, así como sus familias. Es importantísimo evitar que el agresor se ponga a la defensiva pudiendo incidir en una actitud negativa y de resistencia a la cooperación en su familia.

### 2.2.1. Medidas urgentes ante una situación grave.

Cuando la situación es considerada grave, hay que tomar medidas urgentes e inmediatas para garantizar la protección de la víctima, sin intervenir todavía con el alumnado que ejerce el acoso. Por ejemplo: reforzar las medidas de vigilancia en los lugares de riesgo, durante los cambios de clase, el recreo, en el vestuario, el patio de deportes, la guagua escolar...; cambiar la distribución del aula, etc.

Cuando del análisis realizado se desprende el temor de un agravamiento de la situación, en cualquier momento, hay que asegurarle a la víctima el distanciamiento con el alumnado responsable del acoso, debiendo en un caso extremo, aplicarle medidas disciplinarias cautelares, garantizando así su alejamiento de la víctima. Se procederá a la suspensión temporal de asistencia al centro, por un máximo de cuatro días (citándolos para la entrevista durante la fase de intervención) y se convocará a la familia del agresor a una reunión donde se le informará con detalle sobre el problema y se les solicitará su cooperación con el fin de solucionarlo. Insistir en la intervención educativa que se hará con su hijo o hija para modificar su conducta y en la necesidad de contar con su apoyo y colaboración. Informarles que se quiere resolver el problema, educando y no castigando. Esto será posible si trabajamos conjuntamente familia y centro.

### 2.2.2. Medidas ante una situación muy grave.

Cuando la situación es considerada muy grave, pudiendo constituir hechos delictivos y el agresor o agresora es mayor de 14 años (tiene responsabilidad penal), hay que poner la situación en conocimiento del inspector o inspectora de manera inmediata, quien valorará si debe trasladarse la información a la Sección de Menores de la Fiscalía. Afortunadamente, esta situación será muy excepcional.

### 3. FASE 3: FASE DE INTERVENCIÓN. DIAGNÓSTICO Y CONTENCIÓN DEL ACOSO.

#### 3.1. Sesión educativa con el grupo de alumnado observador.

Se concretará quiénes conformarán el grupo de alumnado observador y cuándo se realizará la entrevista y, a partir de aquí, se comenzará la fase 3 (fase de 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 todas las personas implicadas.

El referente debe seleccionar, con la ayuda de la supuesta víctima, de 3 a 6 compañeros o compañeras observadores del acoso. Estos deben ser conocedores de los hechos pero no participar activamente en los mismos. Si no sabe a quién indicar, se consultará con el tutor o tutora.

Una vez seleccionado, este alumnado debe ser convocado con la mayor discreción posible. Una buena opción, puede ser realizar la sesión en la hora del recreo. Debe procurarse que sea el tutor o tutora quien les acompañe al lugar de la sesión, mientras les refuerza para la cooperación: “Les he elegido porque sé que son muy responsables y que puedo confiar en ustedes para que nos ayuden a resolver un problema. Les voy a dejar con el profesor o profesora... que les explicará de qué se trata”.

Se levantará acta de las sesiones educativas y entrevistas realizadas según modelo. **(Anexo X)**

**Los objetivos de la entrevista o sesión con el grupo de alumnado observador son:**

- A) Sensibilizar al alumnado con el problema del acoso, propiciando su empatía hacia cualquier víctima.
- B) Buscar su implicación, abandonando el rol de persona observadora pasiva y asumiendo el de persona comprometida como alumno o alumna ayudante de convivencia.

En esta sesión, el alumnado observador también recibe la ayuda necesaria con la intención de cambiar el rol de observador pasivo ya que:

- Callan por temor a ser acusados de chivatos/as.
- No toman partido ni hacen nada, legitimando la acción del alumnado agresor.
- Se difumina su umbral de tolerancia ante la injusticia y contemplan la violencia gratuita sobre un compañero sin intervenir.
- Se socializan en un clima de temor e injusticia.

- C) Identificar a la víctima, contrastando la hipótesis de partida y confirmando el diagnóstico de acoso.
- D) Identificar al alumnado agresor, confirmando al alumnado que ejerce el acoso.
- E) Acordar las primeras medidas de protección a la víctima, a las que se comprometen de forma voluntaria.
- F) Fijar el día de la próxima reunión para hacer un seguimiento de cómo van los compromisos.

**Las claves estratégicas de la entrevista o sesión con el grupo de alumnado observador son:**

- Sensibilizar a los alumnos/as ante el sufrimiento de la víctima.
- Transformar su rol de observador pasivo en alumno o alumna ayudante y comprometido/a.
- Implicar a los alumnos/as.
- Pedirles a los alumnos/as que identifiquen a la víctima y al alumnado agresor.
- Pedirles a los alumnos/as información sobre lo que han observado.
- Trabajar con el grupo posibles alternativas para asegurar que la víctima no esté sola.
- Hablar conjuntamente el grupo ayudante, el referente y la víctima sobre las medidas de ayuda y protección.
- Felicitar al alumnado observador por su valentía y compromiso.

Se informará al tutor o tutora sobre el resultado de esta sesión y, también, de los compromisos asumidos para que pueda estar al tanto de ellos; o incluso, facilitarlos.

#### 3.1.1. Conclusiones de la sesión con alumnado observador.

- A) Diagnóstico de acoso escolar confirmado.
  - Se ha identificado y confirmado la víctima y la persona o personas que le acosan.
  - Se ha contrastado la hipótesis de partida y es verdadera.

La clasificación del acoso escolar como conducta contraria a la convivencia corresponde al Equipo de Gestión de la Convivencia. La situación puede ser desde carácter leve hasta una situación gravemente perjudicial para la convivencia.

A partir de aquí se continúa el protocolo en el tiempo más breve posible.

- B) El diagnóstico inicial no se confirma.  
Descartar la idea de que no está sufriendo acoso, no descarta la idea de que el alumno/a pueda estar pasándolo mal y sufriendo el conflicto que está viviendo.  
Si se llega a la conclusión de que **NO** es una situación de acoso escolar, se realizarán dos entrevistas:
- **Entrevista del referente con la supuesta víctima** de acoso para informarle de que no se considera acoso escolar y que el Equipo de Gestión de la Convivencia le puede ofrecer ayuda para resolver el conflicto que está viviendo.
  - **Entrevista de “devolución a la familia” de la persona referente, el director o directora y el tutor o tutora** para informarle del proceso seguido y de las conclusiones a las que se ha llegado. Se mantendrá la disponibilidad del centro para ayudar a resolver el conflicto que su hijo o hija tenga. Se levantará acta de la entrevista según modelo. **(Anexo XIII)**.

### 3.2. Sesión educativa con cada alumno o alumna que ha ejercido el acoso.

Se establecerá un orden para ir hablando con cada uno de los alumnos, desde el menos responsable hasta el percibido como máximo responsable o líder. Se levantará acta de cada sesión educativa o entrevista realizada según modelo. **(Anexo XI)**

**Los objetivos de cada entrevista o sesión individual con cada alumno que ha ejercido el acoso son:**

- PARAR EL ACOSO.
- Transformar la actitud de poder en actitud de arrepentimiento y de reconocimiento del daño causado.
- Sensibilizarse, propiciando su empatía hacia su propia víctima.
- Determinar la ayuda que el alumno/a pueda requerir, para prevenir que vuelva a ejercer el acoso.
- Evaluar cuál es su actitud y predisposición ante la situación detectada y confirmada según tres indicadores:
  - Grado de resistencia- colaboración.
  - Actitud de persistencia- arrepentimiento.
  - Negación- disposición a reparar el daño causado.

**Las claves estratégicas de la entrevista o sesión con al alumnado que ejerce el acoso son:**

- A) **Seguridad** en conocer lo que está pasando, **firmeza** en rechazar cualquier modo de violencia y **determinación** en parar el acoso.
- B) Sensibilizar a los alumnos ante el sufrimiento que padece la víctima.
- C) Buscar su cooperación en reconocer a la víctima planteando claramente el motivo de la sesión.
- D) Informar de la situación y de su implicación para evaluar su actitud y predisposición. Reconocerse como responsable por el comportamiento de acoso tiene un enorme potencial resocializador.
- E) Asumir la responsabilidad y deseo de reparar el daño para así informárselo a los padres de la víctima.
- F) Comprometerse a mantenerse alejado de la víctima.
- G) Reflexión personal sobre su arrepentimiento, con alguna medida, siempre con orientación educativa, que le ayude a interiorizar la valoración de su comportamiento y a comprender los efectos que el mismo provoca en la víctima.
- H) Advertencia de las repercusiones negativas ante una posible reincidencia en la manifestación de la misma actitud de acoso.

### 3.3. Entrevista con cada familia del alumnado que ejerce el acoso.

Es aconsejable que sea el director o un miembro del equipo directivo quien cite a la familia, a través de una llamada telefónica en la cual le indique la necesidad de su presencia en el centro para informarles de un problema de convivencia en el que su hijo/a está implicado y la necesidad de su participación en la gestión del conflicto buscando siempre una solución educativa para su hijo/a.

Será el director/a o un miembro del equipo directivo quien presente el profesor/a (referente del caso) a la familia, para indicarle que es este profesor/a quien está atendiendo directamente el asunto, sin menoscabo de la ayuda del director, siempre a la disposición de la familia. En esta reunión se valorará la presencia del alumno, dependiendo de la actitud que haya tomado, si ha asumido o no su responsabilidad y se muestra dócil o no en colaborar.

Se levantará acta de la entrevista y de los acuerdos y compromisos tomados según modelo. **(Anexo XII)**

**Los objetivos de la entrevista con la familia del alumno que ha ejercido el acoso son:**

- Sensibilizar a la familia, de manera que se propicie una empatía hacia esta y la víctima, evitando que se ponga a la defensiva, bien con una negación sobre la responsabilidad de su hijo o hija; o bien haciendo

responsable de la situación a la víctima.

- Buscar la cooperación de la familia con el centro, para seguir gestionando el conflicto desde un modelo responsabilizador y reparador.
- Acordar las medidas educativas más adecuadas, para prevenir que su hijo o hija repita este tipo de conductas con la misma víctima o con otra.

**Las claves estratégicas en la entrevista con la familia del acosador son:**

- A) Valorar la conveniencia de atender a la familia con el alumno o alumna presente. Puede ser muy conveniente, cuando disponemos de una actitud positiva del alumno o alumna. No es aconsejable cuando se ha mostrado resistente a colaborar y asumir su responsabilidad.
- B) Hacer una acogida tranquilizadora y empática.
  - Hablarles de la convivencia en el centro normalizando la existencia de conflictos entre el alumnado.
  - Plantearles el conflicto como una oportunidad para educar. Las conductas se corrigen y se cambian. Desculpabilizar al alumno/a.
  - Sensibilizarlos con el problema del acoso, insistiendo en que una vez detectado lo importante es ayudar a cada niño o niña a salir del rol que les ha tocado, pues habituarse a relacionarse de esta forma puede perjudicar su desarrollo moral.
  - Plantearles la necesidad de una ayuda y de una actuación de forma preventiva y cooperante entre las familias y el centro. La repetición de conductas de acoso genera un daño en la víctima que va aumentando el grado de sufrimiento.
- C) Informar de todos los pasos que se han dado y resaltar la actitud positiva de su hijo o hija que ha sabido asumir su responsabilidad y mostrar su arrepentimiento. Porque aunque sea importante transmitir su disgusto y desacuerdo con el comportamiento que ha tendido, también es necesario manifestar su satisfacción por la forma en que está respondiendo ahora y afronta su responsabilidad.
- D) Aclarar el grado de participación que ha tenido su hijo o hija, tanto en el acoso como en la cooperación para pararlo (atenuantes/agravantes) y disposición a repararlo. De esta forma, será comprensible que las medidas educativas que se acuerden, se ajusten a las circunstancias de cada niño o niña y puedan ser diferentes en cada caso.
- E) Mantener absoluta confidencialidad sobre toda circunstancia referida a cualquier alumna o alumno implicado. Sin embargo, puede ser muy positivo plantearles, la actitud positiva y pacífica a que tiene la familia de la víctima; cuando así podamos confirmarlo.
- F) Plantear las posibles fórmulas de reparación. Tanto directa (hacia la víctima), como indirecta (hacia la comunidad educativa), analizando los posibles beneficios de cada una para su hijo o hija.
- G) Negociar sobre las medidas educativas a trabajar con su hijo o hija, hasta llegar a acuerdos, que quedarán recogidos por escrito, al igual que el compromiso, por parte del menor, a cumplir la actividad educativa acordada y en el que firmarán estar de acuerdo la persona referente, en representación del centro, el alumno/a que ejerce el acoso, los tutores legales, que deben también comprometerse a trabajar el compromiso con su hijo o hija. (**Anexo XII**).

### 3.4. Entrevista de devolución a la familia de la víctima.

Se valorará la conveniencia de atender a la familia con el alumno/a presente para unificar el mensaje de devolución y facilitar la cooperación de la familia. Se levantará acta de la entrevista realizada según modelo (**Anexo XIV**).

**Los objetivos de la entrevista con la familia de la víctima son:**

- Informar de las actuaciones realizadas y el resultado de las mismas.
- Tranquilizar a la familia.
- Afianzar la cooperación de la familia con el centro, para seguir gestionando el conflicto desde un modelo responsabilizador y reparador.
- Acordar las medidas educativas más adecuadas para fortalecer la autoestima de su hijo o hija y para prevenir que vuelva a estar como víctima en un nuevo acoso.

**Las claves estratégicas en la devolución a la familia de la víctima son:**

- A) Ofrecer a la familia toda la información: tanto de actuaciones ya realizadas, como de las medidas tomadas; tanto generales como particulares, que puedan afectar a la seguridad de su hijo o hija. Incluir el plan de acompañamiento y seguimiento que se llevará a cabo, a partir de ahora, con todo el alumnado implicado.
- B) Favorecer la empatía con las otras familias, siempre que la actitud que hayan mostrado lo aconsejen, manifestándoles que la familia también está afectada y está colaborando para que no se repita la situación.

- C) Solo cuando la familia tiende a sobredimensionar el problema, conviene diferenciar “reconocer la existencia de acoso”, frente al “grado de gravedad que hayamos constatado”.
- D) Desmitificar el valor del término, sin minimizar el problema. Hay que procurar que la familia asuma el problema en su justa medida.
- E) Aconsejar a la familia sobre la actitud que debe tener en casa, en relación al acoso sufrido. Pedirle a la familia que, ante cualquier sospecha de repunte del acoso, no dude en venir a hablarlo al centro, donde hay disponibilidad para atenderlos.
- F) De esta forma la familia percibe que no se da por cerrado el asunto, sino que se va a estar vigilante.
- G) Transmitir el agradecimiento por su cooperación y la confianza demostrada hacia el centro. Cerrar concluyendo que esta situación ha sido una oportunidad para trabajar la prevención de acoso escolar en el centro.

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

##### 4.1. Análisis de la situación post-intervención.

Se realiza una reunión con la persona referente, participando el director o directora, el Equipo de Gestión de la Convivencia, el tutor o tutora del alumno o alumna víctima de acoso y el orientador u orientadora para analizar-evaluar cuál es la situación, después de finalizar con las actuaciones inmediatas y disponer de un diagnóstico completo de la situación. Se levantará acta de la reunión según modelo. **(Anexo XV)**.

El principal indicador para evaluar el nivel de control de la situación es la actitud mostrada por el alumnado que ha ejercido el acoso.

¿Cómo evaluar los resultados?

##### Cierre positivo:

- Eficacia: El referente justificará el nivel de logro de cada objetivo planteado en cada actuación realizada.
- Efectividad: La efectividad es positiva y podemos considerar exitosa la intervención realizada cuando el grado de eficacia ha sido alto y podamos concluir que se dispone de una historia referencial única. Esto implica que se ha transformado el conflicto en una situación segura y compartida por todos los miembros implicados.

##### Cierre negativo:

- Cuando se mantienen los posicionamientos enfrentados entre las partes en conflicto, sin garantías del cese del acoso, habrá que renunciar a la vía de solución que se ha trabajado, desistiendo de la vía reparadora e iniciar un procedimiento por vía disciplinaria. **Se citará a la familia para la comunicación de la incoación de un expediente disciplinario.**
- También debe evaluarse la necesidad de tratamiento específico que pueda tener alguno de las personas implicadas, víctima o victimario. En este caso, puede ser conveniente derivar a **recursos externos al centro, como: salud mental, servicios sociales...** siendo el orientador u orientadora, la persona responsable de plantearlo a la familia.

##### 4.2. Cierre positivo: “Plan de acompañamiento y seguimiento”.

Se concretarán los recursos necesarios, temporalidad, profesorado responsable... para:

- Velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos por el alumnado.
- Garantizar la seguridad de la víctima, mediante las medidas de protección implementadas.
- Mantener un acompañamiento y seguimiento con todo el alumnado implicado. Este último aspecto será responsabilidad de la persona referente.

Se recomienda **evaluar la situación al menos durante tres meses**, para dar por cerrada la gestión del conflicto. No contabilizar periodos de vacaciones, aunque se trate de cambio de curso escolar.

**El director o directora informará al inspector** del resultado de las actuaciones realizadas y del plan de seguimiento y acompañamiento acordado.

##### 4.2.1. Claves estratégicas para el seguimiento.

###### A) Con el alumnado víctima y alumnado ayudante:

- Se realizarán las reuniones de seguimiento conjuntamente.

## **B) Con el alumnado que había ejercido el acoso:**

- Se valorará la idoneidad de hacerlo conjuntamente (reforzando la evolución positiva del grupo); por separado, cuando sus actitudes sean opuestas.
- En ambos casos, es recomendable un seguimiento semanal el primer mes y, quincenal, los dos restantes por la persona referente del caso.

## **C) Con la familia de la víctima el seguimiento puede realizarse telefónicamente:**

- Se recomienda mantener una pauta quincenal, con la persona referente del caso.

## **D) Con cada familia de los que ejercieron el acoso, el seguimiento también puede realizarse telefónicamente:**

- Al finalizar el cumplimiento del compromiso y cuando se dé por cerrada la gestión del conflicto

## **TERCERA PARTE**

### **TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

La persona nombrada como referente llevará un registro de las actuaciones realizadas, de los acuerdos tomados así como de las fechas de los mismos (**Anexo XVI**).

Toda la documentación generada en el desarrollo de protocolo (actas de reunión, entrevistas, etc.) será archivada en el Secretaría.

## **CUARTA PARTE:**

### **ACTUACIONES PREVENTIVAS EN EL PLAN DE CONVIVENCIA**

#### **1. ACTUACIONES A CORTO PLAZO.**

Se trabaja cuando ya ha tenido lugar el acoso escolar, tanto con la víctima para que no vuelva a sufrirlo, como con el agresor y sus familias para evitar su reincidencia. También se pueden articular medidas para los espectadores o las espectadoras y para los profesionales del centro.

**LA MEDIACIÓN:** una estrategia a considerar durante el acompañamiento y seguimiento. Desde que se detecta el acoso, hay que evitar la confrontación entre víctima y alumnado victimario y el primer compromiso de estos debe ser, mantener las distancias con la víctima mientras la ésta nos plantee esta necesidad. Pero, esto no quiere decir que nunca sea posible tener un acercamiento. Lo ideal es preverlo y evitar que se produzca de forma no controlada. Se valorará la viabilidad de realizar una mediación entre víctima y victimario, solo si está garantizado el arrepentimiento de quien ha ejercido el acoso y la víctima quieren tener ese encuentro.

Tendría la consideración de mediación no formal, ya que no se plantea como una alternativa al procedimiento disciplinario. Si estas condiciones se cumplen, lo ideal es realizar un encuentro de mediación, donde ambos protagonistas tengan la oportunidad de llegar a conciliarse. Siempre, después de informar a las familias y tener su consentimiento para llevarla a cabo.

#### **2. ACTUACIONES A MEDIO PLAZO.**

En este nivel se interviene ante situaciones en las que hemos identificado indicadores de riesgo, pero aún no se ha desencadenado una situación de acoso destacable. Se trata de incorporar, en el Plan de Convivencia, estrategias con acciones dirigidas a actuar desde la prevención específica con los grupos de riesgo. En general, se consideran grupos de riesgo por el criterio edad, las tutorías de 1º y 2º de Educación Secundaria, por ser los niveles donde el acoso se manifiesta con mayor frecuencia.

DESTINATARIOS	ACTUACIONES
Alumnado 1º y 2º ESO	Actividades en tutorías: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de convivencia al inicio de curso en 1º ESO (respeto y tolerancia, resolución de conflictos de forma no agresiva).</li> <li>- Programa de Hermano Mayor (Proyecto Alumnado Ayudante)</li> <li>- Programas sobre autoestima, habilidades sociales, detección de conflictos, análisis de los mismos, búsqueda de alternativas, espacio para la expresión emocional, complicidad en la detección de la violencia y corresponsabilidad en su detección.</li> <li>- Charlas sobre ciberacoso.</li> <li>- Visualización de cortos sobre acoso escolar y actividades sobre los mismos.</li> <li>- Charla sobre acoso y redes sociales de la Guardia Civil.</li> <li>- Taller "Paz desde las aulas", en 1º ESO.</li> <li>- Charla preventiva del servicio de acoso (DGOIEP).</li> </ul>
Alumnado 3º, 4º ESO y bachillerato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres de educación en valores para trabajar la prevención de todo tipo de violencia escolar, favorecer la tolerancia y la no violencia, evitar sexismo, homofobia, cualquier tipo de discriminación por cuestiones de sexo, raza, religión.</li> </ul>
TODO EL ALUMNADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar las pautas de organización y funcionamiento de un espacio-tiempo, como el recreo, para reforzar las medidas de vigilancia y control.</li> <li>- Formación del alumnado en mediación. Grupo de alumnos mediadores e información al alumnado de este procedimiento.</li> <li>- Dinamización de los recreos, disponiendo de planificación y coordinación de actividades de ocio en el patio.</li> <li>- Realización de cuestionarios para la detección del acoso escolar.</li> <li>- Encuentro de Mediación con los alumnos/as mediadores del centro.</li> </ul>
FAMILIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión de padres-madres con el tutor o tutora, no solo sensibilizándoles ante la problemática, sino también, orientándoles en su actuación y colaboración.</li> <li>-</li> </ul>
PROFESORADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Formación: La mejora de la convivencia y del clima escolar.</li> <li>- Charla preventiva del servicio de acoso (DGOIEP).</li> <li>- Charla formativa sobre prevención y resolución de conflictos (Intituto Redeco).</li> </ul>

### 3. ACTUACIONES A LARGO PLAZO.

En el Plan de Convivencia, contemplar estrategias con acciones dirigidas a actuar desde la prevención inespecífica. Esta prevención va dirigida a toda la comunidad escolar. Se trata de emprender acciones para generar bienestar y seguridad en el centro

- Plan de acogida.
- Formación del profesorado.
- Proyecto de alumnos ayudantes de la convivencia y programa "Hermano mayor"
- Campañas de sensibilización no violencia (acoso escolar, de género...).
- Establecimiento de normas de aula consensuadas.
- Charlas, talleres y actividades sobre temas de convivencia.
- Programa de mediación.
- Promover sistemas de denuncias directas o anónimas de posibles casos a través de buzones de convivencia.
- Actividades del día de Canarias, Halloween, Carnaval...



## QUINTA PARTE

### DOCUMENTACIÓN: ANEXOS.

#### 1. ANEXOS DE LA FASE 1 (FASE DE DETECCIÓN Y ACOGIDA).

- ANEXO I: Comunicación de una posible situación de acoso escolar.
- ANEXO II: Comunicación del nombramiento del referente.
- ANEXO III: Instrumento para valorar el grado de preocupación/ sufrimiento percibido.
- ANEXO IV: Instrumento para registrar indicadores de maltrato y su frecuencia.
- ANEXO V: Acta de la entrevista con la familia del presunto alumno/a acosado/a.
- ANEXO VI: Acta de la entrevista con el alumno/a presuntamente acosado/a.

#### 2. ANEXOS DE LA FASE 2 (FASE DE ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL).

- ANEXO VII: Informe sobre la presunta situación de acoso escolar.
- ANEXO VIII: Acta de información a la familia sobre el prediagnóstico inicial (NO ACOSO).
- ANEXO IX: Acta de información a la familia sobre el prediagnóstico inicial (SÍ ACOSO).

#### 3. ANEXOS DE LA FASE 3 (FASE DE INTERVENCIÓN. DIAGNÓSTICO Y CONTENCIÓN DEL ACOSO).

- ANEXO X: Acta de la sesión educativa con el grupo de alumnado observador.
- ANEXO XI: Acta de la sesión educativa con el presunto alumno/a que ejerce el acoso.
- ANEXO XII: Acta de la entrevista con la familia del alumnado que ejerce el acoso y de los acuerdos.
- ANEXO XIII: Acta de información a la familia de la víctima del diagnóstico (NO ACOSO).
- ANEXO XIV: Acta de información a la familia de la víctima del diagnóstico (SÍ ACOSO).

#### 4. ANEXOS DE LA FASE 4 (FASE DE TOMA DE DECISIONES).

- ANEXO XV: Informe sobre la situación post-intervención de acoso escolar.
- ANEXO XVI: Registro de actuaciones.