# PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE ACOSO ESCOLAR

## Conflicto, agresión, maltrato escolar.

## INTRODUCCIÓN

Los protocolos que a continuación se presentan se basan en los derechos y responsabilidades de todos los miembros de la comunidad escolar, establecidos en el "Manual de Convivencia y Reglamento de Disciplina" que expresan:

"Todos los integrantes de la comunidad educativa deberán promover y asegurar una sana convivencia escolar y realizar sus actividades bajo los valores propios de un colegio de orientación católica y las máximas del respeto mutuo y tolerancia".

"Los miembros de la comunidad Greenhouse School tienen derecho a desarrollarse en un ambiente sano y a recibir la formación integral necesaria para construirlo. En caso de que dicho ambiente no se cumpla o se vea afectado, sus integrantes tendrán derecho a denunciar oportunamente y tendrán el deber de colaborar en el cumplimiento oportuno de situaciones de conflicto o maltrato".

Por lo tanto, el espacio escolar en el Greenhouse School, debe constituirse en un sistema que promueva y garantice una convivencia escolar pacífica y respetuosa, donde toda la comunidad educativa pueda sentirse partícipe en la promoción del buen trato, la prevención del maltrato escolar y en caso de ocurrir situaciones de acoso escolar, brindar instancias formativas de reparación de la grave falta cometida.

De esta forma, el colegio ha decidido rechazar toda forma de maltrato y para poder tener claridad de las formas que pudiese adoptar y los mecanismos para su abordaje, el establecimiento se adhiere entonces, a los conceptos establecidos en el documento Gestión de la Buena Convivencia Escolar, (Mineduc 2013) y orientaciones posteriores, que establecen las definiciones y procedimientos para afrontar temáticas de conflicto y acoso escolar.

## Estrategias formativas para el abordaje de conflictos

Para los conflictos que interfieran con el ambiente de aprendizaje o buen trato, se han dispuesto de estrategias formativas que permitan llegar a un acuerdo, construir espacios de tolerancia y respeto. Estos son:

**A) Diálogo reflexivo con el o los estudiantes involucrados**: Se utilizará esta instancia de intervención formativa, cuando exista el reconocimiento, la intención y voluntad de los implicados en resolver de manera pacífica y restaurar la afectación emocional que pudo generar el conflicto.

La reflexión será guiada por quien presencia la instancia de conflicto o quien toma conocimiento de éste, dirigiendo la conversación sobre las causas de la acción y los efectos de ella en la comunidad educativa. Este diálogo se da de manera no punitiva, sino con un foco claro en la reflexión de los estudiantes, permitiéndoles al mismo tiempo expresar las emociones asociadas a la situación.

**B) Firma de acuerdos:** Se podrá utilizar esta instancia de intervención formativa, cuando exista el reconocimiento, la intención y voluntad de los implicados en resolver de manera pacífica y reparar la afectación que pudo generar el conflicto, que no haya sido resuelto mediante el diálogo formativo.
La “firma de acuerdos”, busca que cada protagonista desarrolle sus habilidades socioemocionales: reconocer la responsabilidad por las consecuencias de los propios actos, y ser capaz de generar y llevar a cabo alternativas de reparación.
El sentido es que todos los involucrados aprendan de la experiencia y se comprometan con su propio proceso formativo.

**C) Arbitraje:** Se utilizará esta instancia de intervención formativa, cuando los involucrados en el conflicto señalen no reconocer la ocurrencia del conflicto, y no tener voluntad para dialogar

pacíficamente sobre él para llegar a un acuerdo y solucionar el conflicto, en ese contexto las partes involucradas deberán someterse a un arbitraje.

El arbitraje será un procedimiento dirigido a solucionar diferencias mediante la decisión de un tercero, que en primera instancia será el Profesor Jefe y/o, en su defecto, un miembro de la Coordinación de Convivencia Escolar o de Inspectoría. El o la árbitro, escuchará a las partes involucradas, señalará una solución formativa para todos los involucrados, sobre la base de una reflexión crítica sobre la experiencia vivenciada en el conflicto.

**D) Mediación:** se da cuando las partes del conflicto no son capaces de resolver la situación por ellos mismos y necesitan que otra persona o personas de forma neutral intervengan para llegar a acuerdos. La mediación busca un acuerdo, reestablecer la relación y reparación cuando es necesario. Este procedimiento puede ser solicitado por las partes involucradas y /o sugerido por algunos de los miembros de la Coordinación de Convivencia Escolar o inspectoría.

El rol de mediador debe estar a cargo de quien cuente con la preparación necesaria para llevar a cabo dicho proceso. En nuestro establecimiento la aplicación estará a cargo de la psicóloga educacional en coordinación con la encargada de convivencia escolar.

## I.- INTERVENCIÓN FRENTE A CONFLICTO ESCOLAR ENTRE PARES

### DEFINICIÓN DE CONFLICTO ESCOLAR:

El conflicto entre pares se define como una situación, que surge cuando dos o más miembros de la comunidad educativa sostienen un desacuerdo por intereses opuestos, que no puede satisfacerse para ambas partes a la vez. Existe un equilibrio de poder entre las partes, y la relación entre éstas puede ser deteriorada, pero también mejorar si se interviene oportunamente (ref. MINEDUC, 2013).

Son considerados como ejemplos de situaciones constituyentes de conflicto:

- Diferencias de intereses o desacuerdo entre personas.
- Discusiones entre dos o más miembros de la comunidad escolar que están en igualdad de condiciones, aunque sean reiteradas en el tiempo.
- Una pelea ocasional entre dos o más personas.

Las diferencias y conflictos entre pares se consideran un hecho social en la convivencia escolar, sin embargo, debe ser abordado y resuelto al interferir en el normal funcionamiento de las relaciones interpersonales. Aquellos conflictos en que las conductas transgreden las normas causando un grave perjuicio a la convivencia escolar, que corresponda a aquellas descritas en el “Manual de Convivencia Escolar y Reglamento de Disciplina”, podrán ser abordados por la Coordinación de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General.

**Procedimientos e intervención frente a las situaciones de conflicto escolar entre pares:**

1) Recepción de información: Cualquier miembro de la comunidad escolar, que tome conocimiento, ya sea por parte del propio estudiante o de una observación directa, de un conflicto que afecte la buena convivencia escolar, deberá comunicar la situación al profesor/a jefe del curso de los estudiantes involucrados o al Inspector correspondiente a su nivel. Se deberá dejar registro correspondiente en la hoja de vida de los estudiantes involucrados.

2) Notificación a los apoderados: Se informará a los padres o apoderados, de los procesos de intervención y de los acuerdos en el que sea parte un estudiante. Dicha notificación se realizará de forma escrita, vía libreta de comunicaciones, correo electrónico o por llamada telefónica, dejando constancia de esta.

La intervención se hará en base a las estrategias y procedimientos definidos en el manual de convivencia escolar teniendo siempre presente la mejora de nuestros estudiantes y el acercamiento entre ellos para promover un buen ambiente escolar.

**Si los conflictos implican agresión o violencia, son considerados como maltrato y constituyen faltas muy graves en nuestro Manual de Convivencia Escolar, estos deberán ser informados de inmediato a Inspectoría General y/o al Encargado de Convivencia Escolar.**

## II.- INTERVENCIÓN FRENTE A AGRESIÓN ESCOLAR

Cabe señalar que la agresión escolar, constituye una forma grave de maltrato, que corresponde a “Falta Muy Grave” de acuerdo al Reglamento de Disciplina del Greenhouse School.

### DEFINICIÓN DE AGRESIÓN ESCOLAR:

Es toda acción realizada por uno o varios estudiantes de la comunidad educativa, de manera no reiterada, sea intencional o no, y que afecta negativamente a otros estudiantes.

La agresión escolar puede ser física, verbal, gestual, relacional o electrónica.

a) Agresión física: Es toda acción que cause daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Se consideran: puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.

b) Agresión verbal: Es toda acción que busque con palabras degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros. Se consideran: insultos, apodos ofensivos, burlas, amenazas, entre otras.

c) Agresión gestual: Es toda acción que busque con gestos y muecas degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros.

d) Agresión relacional: Es toda acción que busque afectar negativamente las relaciones que otros tienen. Se considera: excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente el estatus o la imagen que tiene la persona frente a otros.

e) Agresión electrónica: Es toda acción que busque afectar negativamente a otros a través de medios electrónicos como Snapchat, Instagram, Facebook, WhatsApp, Tic Toc, entre otros. Se considera la divulgación de fotos, videos íntimos o humillantes, realizar comentarios insultantes u ofensivos sobre otros a través de redes sociales, enviar correos electrónicos, mensajes de texto u otras acciones que produzcan el mismo efecto agresivo.

**Procedimientos, intervención y calificación frente a las situaciones de agresión escolar entre pares:**

**1) Comunicación o denuncia:** Cualquier miembro de la comunidad escolar, podrá comunicar o denunciar ante el profesor jefe, inspectoría o coordinación de convivencia escolar situaciones de agresión que afecten a un estudiante.

En caso de una denuncia sobre agresión, deberá ser comunicada al encargado de convivencia escolar y quedará registrada en la ficha: “Denuncia sobre agresión escolar”. Se le informará a la persona que efectuó la denuncia los plazos de investigación y pasos a seguir.

El Encargado de Convivencia Escolar debe convocar al Comité de Convivencia Escolar en un plazo de 2 días hábiles para informar la denuncia y atribuir funciones a los miembros del comité. Así mismo, informar a los profesores jefes de los alumnos involucrados.

**2) Procedimiento de indagación:**

En caso de existir una agresión verbal o física, que sea explícita, y que pudiera poner en riesgo a un estudiante, la Inspectoría General deberá aplicar de inmediato las medidas disciplinarias contenidas en el Manual de Convivencia Escolar y Reglamento de Disciplina.

En caso de denuncia, el Comité de Convivencia escolar en un plazo de 10 días hábiles deberá realizar las siguientes acciones:

- Informar y/o entrevistar a los apoderados de los involucrados.
- Entrevista a estudiantes involucrados u a otros quienes pudiesen aportar información sobre la situación ocurrida.
- Aplicación de instrumentos que permitan recabar información sobre los hechos acontecidos.
- Revisión libro de clases, hoja de vida digital u otros documentos pertinentes.

**3) Procedimientos de Calificación:**

El comité de Convivencia Escolar, luego de recabar la información del caso, se reunirá para calificar la denuncia y entregar la calificación a los apoderados y a los estudiantes involucrados. Se completará ficha “Calificación de agresión escolar”.

**4) Procedimiento de Intervención:** Si se califica como una agresión escolar, se realizará un plan de acción individual o grupal, de acuerdo con la agresión ocurrida, el que podría contemplar acciones formativas, reparatorias y/o disciplinarias de acuerdo con el Reglamento de Disciplina. La medidas quedarán registradas en el Plan de Acción.

Culminado el “Plan de Acción”, se registrará el “Cierre sobre la denuncia”, con las conclusiones del caso y se informará en entrevista personal a las partes involucradas. Esta entrevista podrá ser realizada por el profesor jefe, inspectoría o coordinación de convivencia escolar.

## III.- INTERVENCIÓN FRENTE A ACOSO ESCOLAR

## DEFINICIÓN DE ACOSO ESCOLAR:

**De acuerdo a la ley 20536, promulgada el 17 de septiembre de 2011**

Se entenderá por acoso escolar:

Toda acción u omisión, constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante. Valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.

- ✓ La condición de **reiterado** se establece cuando hayan existido episodios que claramente están conectados hacia la misma persona que impliquen daño intencionado.
- ✓ La **superioridad** está dada por diferencias de nivel relacionadas con habilidades y edad: en cuanto a las habilidades, están las habilidades intelectuales (lentitud cognitiva, dificultades de comprensión) y físicas (motricidad, musculatura) y respecto a edad, diferencias respecto a cursos superiores.
- ✓ La situación de **indefensión** del estudiante afectado frente a la agresión.
- ✓

**Procedimientos, intervención y calificación frente a las situaciones de acoso escolar entre pares.**

**1) Denuncia:** Cualquier miembro de la comunidad escolar, podrá acercarse a la Coordinación de Convivencia Escolar y en ausencia de esta, a la Inspectoría General, para efectuar la denuncia sobre acoso escolar, la cual quedará registrada en la ficha “Denuncia sobre acoso

escolar". Se le informará a la persona que efectuó la denuncia los plazos de investigación y pasos a seguir referidos a la denuncia.

Recepcionada la denuncia**,** el Encargado de Convivencia Escolar debe convocar al Comité de Convivencia Escolar en un plazo de 2 días hábiles para informar la denuncia y atribuir encargos respectivos al comité.

De manera paralela se informará a los profesores jefes de los alumnos involucrados en la denuncia.

**2) Procedimiento de indagación:** El comité de convivencia escolar deberá realizar las siguientes acciones dentro de un plazo de 15 días hábiles para poder recabar información:

- Informar y /o entrevistar a apoderados de los involucrados.
- Entrevista a estudiantes involucrados u a otros quienes pudiesen aportar información sobre la situación ocurrida.
- Aplicación de instrumentos que permitan recabar información sobre los hechos acontecidos.
- Revisión libro de clases, hoja de vida digital u otros documentos pertinentes.

**3) Procedimientos de Calificación:** El comité de convivencia Escolar luego de recabar la información del caso, se reunirá para calificar la denuncia y entregar la calificación a los apoderados. Se realizará en Ficha "Calificación de acoso escolar".

**4) Procedimiento de Intervención:** Si se califica como "Acoso Escolar", se realizará un plan de acción individual o grupal, el cual se especificará en la ficha "Plan de acción ante acoso escolar", el que podrá incluir acciones formativas, reparatorias y/o disciplinarias según el Manual de Convivencia Escolar y Reglamento de Disciplina.

Culminado el "Plan de Acción", se registrará en la ficha denominada "Cierre sobre caso de Maltrato Escolar", las conclusiones del caso y se informará a las partes involucradas. Dicha información podrá ser comunicada por Inspectoría General y/o la Coordinación de Convivencia Escolar.

**Procedimientos, intervención y calificación frente a las situaciones de acoso escolar entre pares.**

Este procedimiento se aplicará a estudiantes desde Educación Parvularia a segundo año de educación básica.

a) **Encargados de realizar las entrevistas.**

La Coordinación de Convivencia Escolar determinará a la persona responsable de llevar a cabo este proceso, idealmente se sugiere que sea la psicóloga y/o educadora diferencial del colegio, quienes deberán estar acompañadas de la educadora o profesora jefe del o los estudiantes.

b) **Autorización para los entrevistados.**

Cuando los estudiantes de manera espontánea comuniquen alguna situación relativa a acoso escolar, se debe atender y acoger, procurando la privacidad.

La educadora o profesor jefe podrá comunicar sobre lo sucedido al apoderado, vía correo electrónico o entrevista personal.

En los casos en que se requiera entrevistar a un estudiante, se procederá a comunicar o solicitar la autorización al apoderado, para ello podrá usar el correo electrónico o entrevista personal.

La entrevista o aplicación de instrumentos de diagnóstico sólo debe realizarse cuando exista la autorización de los apoderados.

c) **Sobre las entrevistas a los estudiantes involucrados u a otros quienes pudiesen aportar información sobre la situación ocurrida.**

Algunas consideraciones que debe tener el entrevistador:

- Actitud contenedora que permita al estudiante ser escuchado sin juicios de valor.
- Atención y escucha activa del relato.
- Procurar propiciar un ambiente seguro para el estudiante. Búsqueda un lugar conocido y cómodo.
- Ubicarse a la altura del estudiante que le permita escuchar y dar seguridad.
- Realizar preguntas abiertas que permitan al estudiante poder expresar lo que piensa y siente.
- Registrar lo escuchado objetivamente (solo hechos).
- En los casos que sea posible, según la edad y capacidad de lectoescritura, permítale que escriba su propio relato.

- Mantenga la privacidad de la entrevista.
- Si es posible, aplique instrumentos de diagnóstico que permitan recabar información sobre los hechos acontecidos, acorde a la edad y contexto de la situación.

**d) Informe de entrevista**

Una vez realizado el proceso de entrevista, se deberá hacer llegar un informe a la Coordinación de Convivencia Escolar que detalle lo recabado en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de haber finalizado el proceso de entrevistas.

# PROTOCOLOS DE ACCIÓN ANTE CONFLICTO ESCOLAR, AGRESIÓN Y MALTRATO ESCOLAR ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR

## 1.- INTERVENCIÓN FRENTE A MALTRATO DE UN ADULTO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA HACIA ESTUDIANTE DEL COLEGIO

De acuerdo a la ley 20.536:

Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, Director, Profesor, Asistente de la Educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

Cualquier miembro de la comunidad escolar, podrá acercarse a la Coordinación de Convivencia Escolar y en ausencia de esta, a la Inspectoría General, a efectuar una denuncia sobre maltrato de un adulto hacia un estudiante del colegio, por lo cual se deberán realizar las siguientes acciones en un plazo de 5 días hábiles:

- Registrar la información en Ficha “Maltrato de un adulto hacia un estudiante del colegio”.
- Informar al profesor jefe y a los apoderados de los estudiantes involucrados.
- Entrevistar a los alumnos involucrados u a otros quienes pudiesen aportar información sobre la situación ocurrida.
- Entregar información recabada a la Dirección del colegio, quienes determinarán las medidas a seguir según el Manual de Convivencia Escolar, Reglamento de Disciplina y/o el Marco Legal acerca de Maltrato infantil.

## 2.- INTERVENCIÓN FRENTE A MALTRATO DE UN ESTUDIANTE A UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO:

Cualquier miembro de la comunidad escolar, podrá acercarse al Encargado de Convivencia Escolar a efectuar una denuncia sobre maltrato de un estudiante hacia un funcionario del establecimiento, por lo cual se deberán realizar las siguientes acciones en un plazo de 5 días hábiles:

- Registrará la información en Ficha "Maltrato de un estudiante a un funcionario del establecimiento".
- Informar al profesor jefe y a los apoderados de los estudiantes involucrados.
- Entrevistar a los alumnos involucrados u a otros quienes pudiesen aportar información sobre la situación ocurrida.
- Entregar información recabada a la dirección del colegio, quienes determinarán las medidas a seguir según el Manual de Convivencia Escolar y Reglamento de Disciplina.

## 3.- INTERVENCIÓN FRENTE A MALTRATO DE UN PADRE Y/O APODERADO MIEMBRO DE LA COMUNIDAD HACIA FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO:

Cualquier miembro de la comunidad escolar, podrá acercarse al Encargado de Convivencia Escolar a efectuar una denuncia sobre maltrato de un padre y/o apoderado miembro de la comunidad hacia funcionario del establecimiento, por lo cual se deberán realizar las siguientes acciones en un plazo de 5 días hábiles:

- Registrará la información en Ficha "Maltrato de un padre y/o apoderado miembro de la comunidad hacia funcionario del establecimiento".
- Entregar información recabada a la dirección del colegio, quienes determinarán las medidas a seguir según el manual de convivencia escolar (derechos y responsabilidades).

## 4.- INTERVENCIÓN FRENTE A MALTRATO DE UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO A PADRE Y/O APODERADO MIEMBRO DE LA COMUNIDAD:

Cualquier miembro de la comunidad escolar, podrá acercarse al Encargado de Convivencia Escolar a efectuar una denuncia sobre maltrato de un funcionario del establecimiento a padre y/o apoderado miembro de la comunidad, por lo cual se deberán realizar las siguientes acciones en un plazo de 5 días hábiles:

- Registrará la información en Ficha "Maltrato de un funcionario del establecimiento a padre y/o apoderado miembro de la comunidad".
- Entregar información recabada a la dirección del colegio, quienes determinarán las medidas a seguir según el manual de convivencia escolar (derechos y responsabilidades).

## 5.- INTERVENCIÓN FRENTE A MALTRATO ENTRE FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO:

Cualquier miembro de la comunidad escolar, podrá acercarse a su jefe directo o algún Miembro del Consejo de Dirección a efectuar una denuncia sobre maltrato entre funcionarios del establecimiento. Para abordar la denuncia la Dirección del colegio deberá realizar las siguientes acciones:

- Registrar la información en Ficha "Maltrato entre funcionarios del establecimiento".
- Presentar los antecedentes al Consejo de Dirección.
- En un plazo de 3 días hábiles, El Consejo de Dirección designará una persona encargada de conducir la investigación,
- En un plazo de 10 de días hábiles, la persona designada deberá entregar información recabada a la Dirección del colegio y sus conclusiones.

- El Consejo de Dirección determinará las medidas a seguir según el Manual de Convivencia Escolar, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.
- Todas las medidas adoptadas serán comunicadas a las partes involucradas.