



“PROTOCOLO ACTUACIÓN EN CASOS DE MALTRATO Y/O VIOLENCIA ESCOLAR”

**Comunidad Educativa Colegio Cruz del Sur
Punta Arenas - 2022**

“PROTOCOLO ACTUACIÓN EN CASOS DE MALTRATO Y/O VIOLENCIA ESCOLAR”

INTRODUCCIÓN

La promoción de la convivencia escolar y la prevención de la violencia escolar han tomado un lugar fundamental en el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, dado el impacto que generan en el desarrollo integral de los estudiantes. El involucramiento en hechos de violencia escolar, y particularmente en hechos de bullying o acoso escolar, influye negativamente en el desempeño académico, causa daño físico y psicológico, y genera un rechazo al sistema educativo en las víctimas. Además, tanto en víctimas como en agresores, es un factor de riesgo que incrementa las probabilidades de emprender trayectorias de vida problemáticas y/o desarrollar comportamientos violentos en la vida adulta.

Los cambios legislativos en el país exigen a los establecimientos educacionales hacerse cargo de esta problemática. La Ley N°20.536 sobre Violencia Escolar (LSVE) promulgada el año 2011, modificó algunos artículos de la Ley General de Educación (LGE), incorporando una mirada formativa, por sobre una punitiva, frente al tratamiento de la violencia escolar, al señalar que se debe promover la convivencia escolar y actúa de modo preventivo, no sólo reactivo.

La LSVE exige a los establecimientos educacionales diseñar estrategias de promoción de la buena convivencia escolar y de prevención de la violencia escolar, estableciendo protocolos de actuación, o pasos a seguir, frente a estas situaciones. Lo anterior, con la finalidad de no improvisar, ya que, al hacerlo, se corre el riesgo de actuar arbitrariamente y no abordar los problemas o conflictos en forma adecuada. En este contexto, el establecimiento educacional Colegio Cruz del Sur, elabora el protocolo de acción ante estas situaciones.

Marco Teórico

En los últimos años se ha observado que los medios de comunicación difunden con el nombre de bullying diversas agresiones que se presentan en el contexto escolar; peleas entre compañeros, profesores amenazados por los padres de alumnos, maltrato de profesores hacia alumnos, etc. Si bien el bullying puede presentarse en la escuela, la violencia escolar es más amplia y remite a otras prácticas.

La violencia escolar ha sido definida como “comportamientos deliberados de uno o más individuos que, abusando de su poder o fuerza, dañan a otro en un contexto escolar”. Una situación de violencia puede responder a un episodio aislado y, por lo tanto, no constituye un fenómeno de acoso permanente o bullying.

Existen diferentes manifestaciones de violencia en el ámbito escolar, cada una con sus propias características, entre ellas:

- Violencia psicológica o emocional: amenazas, insultos, aislamiento, burlas frecuentes, hostigamiento permanente, rumores mal intencionados, etc.
- Violencia física: golpes, patadas, tirones de pelo, etc., que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto, tales como: palos, cadenas, arma blanca o de fuego, etc.
- Violencia de connotación sexual: tocaciones, insinuaciones, abuso sexual, etc.

- **Violencia de género:** comentarios descalificatorios, agresiones físicas o psicológicas, fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos por sobre otro.

- **Violencia a través de medios tecnológicos:** insultos, amenazas o burlas haciendo uso de la tecnología, a través de mensajes de textos, publicaciones de fotografías, etc. Por su parte, el bullying o acoso escolar es una forma específica y particular de agresión entre estudiantes. Se caracteriza por el uso intencional y repetido de la violencia por parte de un estudiante para intimidar u hostigar a otro, que se presenta en el marco de una relación asimétrica e invariable de poder, y que se caracteriza por la presencia de una o más víctimas que son incapaces de salir del círculo de la victimización.

En resumen, las principales características del bullying serían:

- Uso intencional y repetido de la violencia.
- Relación asimétrica de poder entre la víctima (agredido) y el victimario (agresor).
- El agredido es incapaz de defenderse.
- Se produce siempre entre pares.

Se distinguen varios tipos de bullying escolar, sin embargo, se suele dividir en dos categorías:

La primera corresponde al bullying tradicional, el cual se realiza cara a cara e incluye agresiones físicas y/o verbales.

La segunda categoría se refiere al bullying no tradicional o encubierto, el cual no es fácil de detectar por parte de los adultos e incluye agresiones indirectas (hechas a través de un tercero), y/o relacionales (con el propósito de dañar la relación de alguien. Como parte del bullying no tradicional o encubierto se encuentra también el ciberbullying, el cual se caracteriza por un daño intencional y repetido (intimidaciones, amenazas, rechazos, exclusiones, etc.), infligido por parte de un estudiante hacía otro estudiante, utilizando medios digitales.

En un principio se tendió a considerar el bullying como un fenómeno individual y aislado que involucraba a dos personas: agresor y agredido. Luego pasó a considerarse de naturaleza colectiva, surgiendo la necesidad de considerar otros elementos como el grupo de pares. Olweous (2001) describe los distintos roles que se pueden dar dentro del grupo de pares en una situación de bullying como "el círculo del bullying", estos serían:

- **Agresores:** Son aquellos alumnos que planifican, dan ideas o bien ejecutan conductas de hostigamiento a otros niños.
- **Seguidor activo:** Si bien no actúan directamente sobre el acosado, alientan a los que hostigan.
- **Seguidor pasivo:** son espectadores no neutros, que avalan la situación.
- **Observador neutro:** a veces temerosos de ser el próximo hostigado.
- **Defensor:** Aquellos que salen abiertamente en defensa de los hostigados.
- **Agredido:** los que sufren directamente las conductas de hostigamiento de otro. Puede ser pasiva o provocativa (más que provocar, se comporta de modo que irrita

al resto, causa tensión y reacciones negativas de compañeros y profesores).

Distintas investigaciones han encontrado que el bullying tiene consecuencias negativas tanto para el agredido como para el agresor. Las víctimas de bullying a menudo reportan sentimientos de depresión y desamparo, baja autoestima, ansiedad social, baja capacidad de concentración, e ideación suicida.

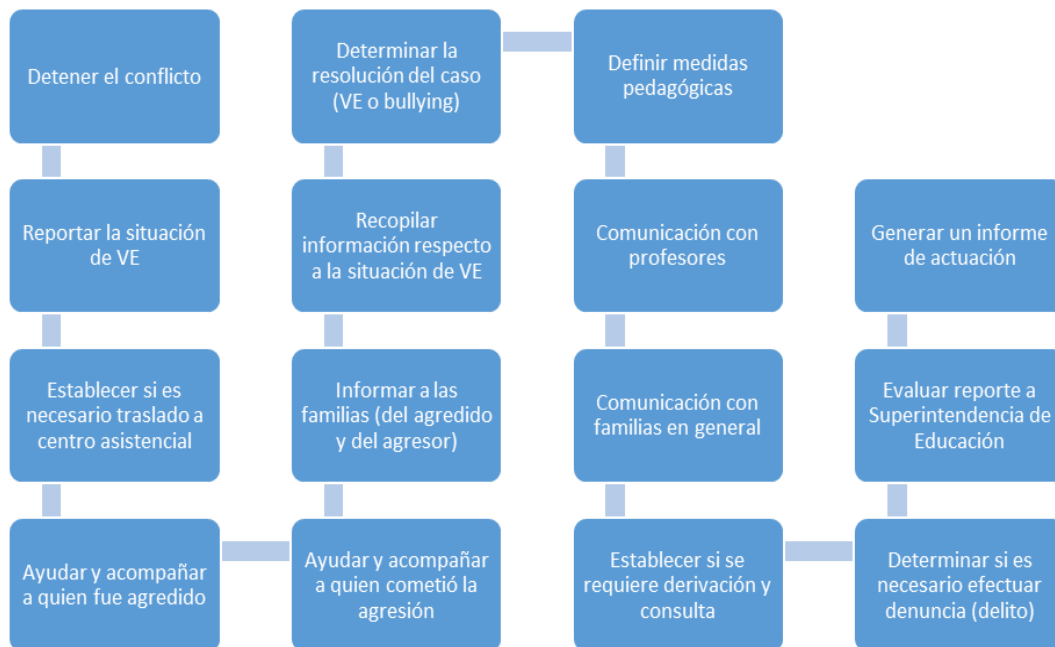
Por otro lado, se ha encontrado que los agresores presentan bajo nivel de conexión con sus escuelas, se sienten menos seguros y tienen mayor probabilidad de presentar síntomas emocionales, en comparación con los estudiantes que no son agresores. Además, algunos pueden presentar sentimientos de culpa y arrepentimiento. Dado los efectos negativos en los estudiantes, los establecimientos educacionales deben aplicar estrategias que pretendan prevenir e intervenir con acciones concretas para evitar la violencia escolar en general y el bullying en particular. Al ser el bullying un fenómeno social y grupal, es ahí donde debe resolverse, sin que esto excluya posibles intervenciones a nivel individual con el agresor y el agredido.

Protocolo de Actuación frente a situaciones de Violencia Escolar y Bullying

Pautas generales Este protocolo tiene como objetivo facilitar la coordinación y la intervención en situaciones y sospechas de hechos de violencia escolar y bullying. Situaciones contempladas para activación del protocolo: Este protocolo se activa frente a la detección o sospecha de las siguientes situaciones:

- Agresión entre estudiantes: física, psicológica, y/o relacional.
- Agresión dentro y fuera del establecimiento educacional, que afecte a estudiantes de la comunidad educativa.
- Agresión a través de medios tecnológicos, ejercida o que afecte a estudiantes del establecimiento educacional.
- Agresión que constituya delito.

Pasos Protocolo de actuación casos de violencia escolar y bullying



Responsables de la activación del protocolo:

Equipo de Convivencia Escolar.

Procedimientos:

Detener el conflicto por cualquier adulto de la comunidad educativa que presencie hechos de violencia entre estudiantes, evitando el peligro para todos los involucrados en la situación. En caso de que el conflicto sea menor y no se constaten lesionados, se debe intentar resolver el conflicto mediante el acuerdo de las partes implicadas. En el caso de no lograr acuerdo por ambas partes, informar a un integrante del Equipo de Convivencia Escolar.

1. Reportar la situación de violencia escolar a Inspectoría y/o Convivencia Escolar. El reporte debe ser presentado de manera inmediata por cualquier miembro de la comunidad educativa que haya presenciado o sospeche de una situación de violencia escolar entre estudiantes. Completar Pauta de recepción de casos de violencia escolar (Anexo N° 1)

2. Si se produjo una lesión como resultado de la situación de violencia, en caso de existir la necesidad de trasladar a algún estudiante a un centro asistencial, este se realizará según el Protocolo de Accidentes Escolares. Un integrante del Equipo de Convivencia Escolar se comunica al apoderado.

3. Un integrante del Equipo de Convivencia Escolar o profesional que cuente con formación y manejo ante situaciones de crisis, debe garantizarle **protección y apoyo a la víctima**, haciéndole ver que no

está solo/a. Se le comunicaran los pasos a seguir una vez conocidos todos los antecedentes para adoptar una medida proporcional a los hechos.

(Ver Anexo N°2: Pauta de intervención en caso de crisis)

4. Un integrante del Equipo de Convivencia Escolar u profesional que cuente con formación y manejo ante situaciones de crisis, o un profesional cercano al estudiante, lo acompañará, debe transmitirle a quien cometió la agresión que se recopilarán antecedentes para identificar y entender las razones de su comportamiento. Se hablará de modo cortés, sin someter a presiones, amenazar, ni gritar. Conocer las razones ayuda a diferenciar los pasos a seguir y las medidas a adoptar, ya que algunas agresiones pueden ser una estrategia de autodefensa o un acto de impulsividad aislado.

5. Uno o más integrantes del Equipo de Convivencia Escolar, procede a la **recopilación de antecedentes** entrevistando a todos los involucrados en el caso, **en un plazo no superior a 48 horas** para este procedimiento. Dejar evidencia por escrito.

Ver Anexo N°5: Pauta de entrevista individual con el agredido

Ver Anexo N°6: Pauta de entrevista individual con el agresor

6. La **recopilación de información** por medio de entrevistas con el agredido, el agresor y los espectadores o testigos, permitirá **determinar si se trata de un hecho de violencia escolar o de un caso de bullying**. Si es este último se informa a la Superintendencia de Educación.

7. Aplicación del Reglamento interno de Convivencia Escolar.

8. Un integrante del Equipo de Convivencia Escolar informa la resolución del caso a los estudiantes involucrados en el hecho de violencia, como a los profesores y apoderados.

9. El encargado de Convivencia Escolar y orientación informa a Coordinadora de UTP del ciclo quien diseña un **plan de acción que contemple las medidas pedagógicas** pertinentes al caso, tanto para el agredido como agresor, informa los responsables de aplicarlas y los plazos de ejecución. Dejar registro escrito.

En el presente documento se ha incluido una pauta para generar un plan de acción (Anexo

Para el agredido:

- Considerar la aplicación de medidas reparatorias para la víctima y su familia, que tiendan al fortalecimiento de la autoestima y la confianza.

Para el agresor:

Considerar la aplicación de medidas y/o sanciones formativas para el agresor. Estas medidas deben estar descritas con anterioridad en el Reglamento Interno, y deben entenderse como una oportunidad para la reflexión y el aprendizaje de la comunidad escolar. Deben ser de carácter formativo, previamente conocido, proporcional a la falta cometida, y, sobre todo, respetuoso y promotor de los derechos de los actores educativos y de la integridad de quien las recibe.

Ejemplos de medidas o sanciones formativas serían:

- Diálogo personal pedagógico,
- Diálogo grupal reflexivo,
- Psicoeducación a los apoderados o familiares,
- Derivación a Orientadora, psicóloga,
- Derivación a mediación
- Asistencia a tutorías, charlas o talleres,
- Trabajo de investigación respecto al tema,
- Servicios comunitarios relacionados a la problemática (orden de salas, realizar diario mural relativo al tema, etc.)

De acuerdo a la Superintendencia de Educación, la suspensión de clases, suspensión indefinida y reducción de jornada escolar deben ser consideradas medidas de carácter excepcional. La expulsión y cancelación de matrícula es considerada una medida extrema, excepcional y última, legítima sólo cuando efectivamente la situación afecte gravemente la convivencia escolar.

Para el agredido y agresor:

- Si se confirma un caso de bullying, se recomienda realizar un seguimiento de la situación, el cual incluye la asunción de compromisos por parte del agresor, para asegurarse que no se repitan los actos. Para lo anterior, se presenta una pauta de entrevista de seguimiento con el agredido (Anexo N°8) y una pauta de entrevista de seguimiento con el agresor (Anexo N°9). **Se recomienda un plazo máximo de 2 semanas para realizar el seguimiento.**

Una vez que exista reconocimiento por parte de quien cometió una falta dañando a otro/s directa o indirectamente, voluntaria o involuntariamente, se debe realizar un proceso de restauración de la convivencia con el fin de reparar el daño, y la posibilidad de enmendar el vínculo entre los involucrados. A esto se le llaman medidas reparatorias, las cuales son pedagógicas, y deben surgir del diálogo, del acuerdo y de la toma de conciencia del daño ocasionado, no de una imposición.

Para lo anterior, se recomienda una reunión reflexiva y restaurativa, como una instancia de conversación y reflexión del encargado asignado por el establecimiento educacional, tanto con el estudiante agredido como con el agresor.

Inspectoría General y la encargada de convivencia escolar, realizan reunión reflexiva y restaurativa, como una instancia de conversación y

reflexión. Tanto con el estudiante agredido como con el agresor. **Ver Anexo N°10**

Para los testigos/ espectadores:

Un integrante de Convivencia Escolar, informa a Profesor consejero, con el objetivo de elaborar **estrategias de trabajo formativo y pedagógico que fortalezcan la sana convivencia escolar** en el grupo curso. Además de monitorear y realizar seguimiento.

Estrategias de trabajo formativo y pedagógico con el grupo de pares, que se utilizarán:

- Establecimiento de normas/reglas de curso.
- Creación de instancias de reporte, con el fin de potenciar el rol de los testigos.
- Implementación de talleres/charlas de prevención de violencia escolar y bullying con estudiantes.
- Implementación de talleres/charlas de prevención de violencia escolar y bullying con padres y apoderados.
- Implementación de talleres/charlas de promoción de habilidades sociales, tales como: empatía, autocontrol, manejo del estrés. Por ejemplo, Programa Habilidades Para la Vida, Programa de Apoyo a la Retención Escolar.
- Implementación de talleres/ charlas de resolución pacífica de conflictos.
- Formación de mediadores escolares
- Mejoras en infraestructura (prevención situacional).
- Implementación de actividades recreativas y uso positivo del tiempo libre.

11. Un integrante del Equipo de Convivencia **informará en Consejo de Profesores** del curso, que pertenecen los involucrados o con la totalidad de los docentes si la gravedad o extensión de la situación lo amerita. El objetivo es definir estrategias de información y/o comunicación con el resto de los compañeros, además de dar a conocer las medidas pedagógicas que se llevarán a cabo.

12. Ante situaciones que se evalúen como especialmente graves, se ampliará la **información al resto de las familias de la comunidad educativa**, a fin de evitar rumores o situaciones de desconfianza respecto del rol protector del establecimiento. Para ello, se deben definir estrategia de comunicación (reuniones de apoderados por curso, asambleas generales, elaboración y entrega de circulares informativas, etc.), cuyos objetivos deben estar centrados en:

1. *Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a los involucrados ni entregar detalles.*
2. *Comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho.*

3. *Solicitar colaboración y apoyo de parte de los padres y apoderados en la labor formativa del establecimiento, en torno a la necesidad de fortalecer la buena convivencia y prevenir la violencia escolar y el bullying.*

13. Si es necesario Orientación/, **psicóloga derivará** a programas o redes de apoyo.

14. Un integrante del Equipo de Convivencia Escolar, realizará seguimiento tanto al agredido como agresor. Entrevistas con los estudiantes y apoderados.

15. Si se está frente a un acto de violencia que constituye un delito y que afecta a los estudiantes o que tuvo lugar en el establecimiento educacional, El director, inspectores y docentes deberán denunciar **ante Carabineros de Chile, PDI, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 175 letra e y 176 del código Procesal Penal.**

Es importante hacer la diferencia entre un acto de violencia y un delito. Este último es una violación a la ley penal e incluye acciones contra la propiedad (robos, hurtos, destrucción de mobiliario, entre otros) y/o contra las personas (agresiones con resultado de lesiones, amenazas, intimidación con armas, abuso sexual, maltrato corporal relevante que no necesariamente produce lesiones, trato degradante/ humillante que afecta la dignidad humana, etc.). Los delitos se encuentran descritos en el Código Procesal Penal y en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

Ante una agresión física y donde los jóvenes tengan 14 años y más, se deberá informar a las instituciones pertinentes dentro de las 48 horas (Carabineros, Tribunales de familia y / o Fiscalía u otros organismos competentes) y en caso de ser necesario se solicitará medida de protección.

16. Un integrante del Equipo de Convivencia, **informará a la Superintendencia de Educación**, si se han provocado lesiones de gravedad o mediana gravedad y las agresiones que constituye delito. Paralelamente se informa al sostenedor.

17. Un integrante del Equipo de Convivencia Escolar, **elabora registro** de todos los pasos seguidos desde el reporte de la situación de violencia escolar o bullying, el plan de acción, y las medidas adoptadas para la resolución del caso.

ANEXOS

Anexo N°1:

Recepción y descripción del caso

Nombre agredido(a):	
Edad:	
Nombre(s) agresor(es):	
Fecha de recepción:	
Quién lo recepciona: ¿Quién reporta el hecho?	
Nombre de quien reporta (Indicar	<input type="checkbox"/> Padre o Apoderado <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Profesor o Asistente de la Educación <input type="checkbox"/> Otros
si se solicitó que sea anónimo): Nombre Profesor consejero del curso	
agredido(a) Antecedentes previos de los	
involucrados pertinentes al hecho: Descripción breve del caso:	

Nombre y Firma

Anexo N°2:

Intervención en casos de crisis

El concepto de crisis significa “punto de cambio”, sugiriendo que el cambio puede ser para mejorar o empeorar. Se entiende por un estado temporal de desorganización caracterizado por altos niveles de ansiedad y tensión, donde los métodos habituales utilizados por la persona están siendo poco efectivos.

Asimismo, existen factores que hacen que una crisis desemboque en crecimiento y otras en daño inmediato; están relacionados con la gravedad del suceso que la precipita, los recursos personales y los contactos sociales que tenga la persona durante el momento de la crisis. En el contexto de una situación de violencia, “intervención en crisis”, se refiere a los primeros encuentros que se tenga con una persona afectada por violencia, sin que esto signifique necesariamente que la persona esté llorando, muy angustiada, enojada o desesperada. Se le ha denominado así con el fin de que las personas que realicen la intervención estén conscientes de la máxima importancia que tienen estos momentos de contacto con la persona afectada.

La intervención implicará el realizar acciones que interrumpen el estado de desequilibrio, disminuyen la ansiedad y la tensión individual y aumentan el sentido de competencia de la persona. Es un proceso de apoyo y acompañamiento dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes se minimiza y la probabilidad de crecimiento se maximiza. Según las acciones que se realizan, pueden ser de dos tipos:

1.- La intervención en crisis de primer orden que corresponde a la ayuda inmediata, generalmente otorgada por personas que se encuentran disponibles cuando la crisis ocurre, que pueden ser profesionales o personas próximas.

2.- La intervención en crisis de segundo orden que se refiere a la intervención una vez que la crisis inmediata ha pasado, que no hay riesgo de vida y que la persona se encuentra en condiciones de comenzar una resolución de la crisis y de ser apoyada

La intervención de primer orden comprende varias tareas (Slaikeu, 1999):

1.- Realización del contacto

- Escuchar lo ocurrido
- “Sintonizarse” con la persona afectada, entender cómo se siente
- Brindar apoyo para que la persona pueda estar tranquila

2.- Examen de las dimensiones del problema

- ¿Qué está sucediendo? • ¿Quién lo está haciendo?
- ¿Cuándo sucedió? ¿Sigue sucediendo?
- Consecuencias Estas preguntas se realizan si el relato inicial no está completo. En este momento se puede realizar el registro de la situación, sin que esto implique dejar de prestar atención a la persona.

3.- Exploración de posibles soluciones

- Explorar lo que la persona ha hecho frente a la situación. No se debe juzgar.
- Validar el hecho de que haya intentado resolver el problema. Si la persona no puede indicarle ninguna acción realizada no se debe juzgar.

**4.- Asistencia para realizar una acción concreta. Referencia y seguimiento.
Habilidades y conocimientos necesarios:**

- Habilidades de escucha abierta y atenta.
- Debe ser cuidadoso/a de no dañar a las personas afectadas.
- No aumentar el riesgo de las personas afectadas.
- Debe respetar la vida de las personas afectadas.
- Debe ser parte de la solución y no del problema.

Anexo N°3:

Entrevista con la familia del agredido

Nombre: N del estudiante:

Curso:

Fecha:

Entrevistador/Encargado del caso:

- Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia, en cualquiera de sus formas, puede implicar la aplicación de normas disciplinarias, medidas y procedimientos para cualquiera de los involucrados.
- El colegio transmitirá a los padres y/o apoderados la preocupación y el interés de garantizar a los estudiantes un espacio seguro y de protección, por lo cual, el objetivo no es buscar culpables.

- Se mantendrá una escucha abierta y brindará apoyo, a aquellas familias que podrían sentirse culpables cuando descubren que su hijo/a está siendo víctima de agresiones. Por otro lado, algunas familias podrían enfadarse con el establecimiento educacional al entender que no se están prestando las suficientes medidas de atención a su hijo/a. En estos casos, el colegio no mantendrá una actitud defensiva, sino comprensiva y hacerle saber que se están tomando las medidas necesarias para intervenir en la situación.

- El colegio creará un clima de confianza y trabajará conjuntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas.

- Nunca se restará importancia a una situación de violencia donde una persona está siendo perjudicada, pero tampoco se aumentará sus repercusiones creando situaciones de enfrentamientos mayores.

- Se insistirá en guardar la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista.

1. Con el propósito de tranquilizar e informar a la familia, se aconseja desarrollar los siguientes pasos:

- 1.1. Informar los hechos que se están investigando.

- 1.2. Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el establecimiento educacional.

- 1.3. Informar de las medidas que se ponen en marcha en el establecimiento para modificar la situación.

2. Recolección de información referida a los hechos denunciados.

2.1. ¿Qué conocimiento tenía de los hechos? Su hijo/a, ¿le ha informado sobre la situación?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2. ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido?

.....
.....
.....
.....
.....

2.3. ¿Qué compañeros/as pueden haber participado?

.....
.....
.....
.....
.....

2.4. En caso de conocer previamente la situación, ¿la familia ha tomado alguna medida?

.....
.....
.....
.....
.....

3. ¿Cómo podría describir la dinámica familiar? ¿Cómo podría describir las relaciones sociales de su hijo/a? (Objetivo de la pregunta: profundizar respecto a los comportamientos del estudiante fuera del contexto escolar, relaciones con distintos miembros de la familia, actividades de ocio, etc.)

.....
.....
.....
.....
.....

4. Se Informará a la familia sobre los próximos pasos a seguir y se enfatizará el interés por garantizar la protección de su hijo/a y trabajar de manera conjunta.

Nombre y firma Encargado de caso

Nombre y firma Entrevistado

Anexo N°4:

Entrevista con la familia del agresor

Nombre: del o la estudiante:

Curso:

Fecha:

Entrevistador/Encargado del caso:

- Es importante aclarar que esta entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia, en cualquiera de sus formas, puede implicar la aplicación de normas disciplinarias, medidas y procedimientos para cualquiera de los involucrados.

El interés del colegio Cruz del Sur es garantizar a los estudiantes un espacio seguro y de protección, por lo cual, el objetivo no es buscar culpables.

- Se mantendrá una escucha abierta y brindar apoyo, a las familias que podrían sentirse culpables cuando descubren que su hijo/a está agrediendo a otros estudiantes.

Por otro lado, a las familias podrían enfadarse con el colegio al rehusarse a creer que su hijo/a está agrediendo a otros estudiantes. En estos casos, no se mantendrá una actitud defensiva, sino comprensiva y hacerle saber que se están tomando las medidas necesarias para intervenir en la situación.

- El equipo de convivencia creará un clima de confianza y trabajar conjuntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas.

- Nunca se restará importancia a una situación de violencia donde una persona está siendo perjudicada, pero tampoco se debe aumentar sus repercusiones creando situaciones de enfrentamientos mayores.

- Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista.

- Desviar cualquier comentario negativo o que culpabilice a la presunta persona agredida.

- Importante recordar que el uso de castigo físico o trato degradante está prohibido y puede ser considerado un delito. Se debe enfatizar sobre la importancia de no utilizar violencia.

A continuación, se presenta una guía básica de pasos y preguntas. No se trata de una guía exhaustiva ni cerrada, sino que debe incluirse como un apoyo para orientar la entrega y recopilación de la información. Quien realice la indagación valorará si es necesario profundizar en algún punto, o bien agregar preguntas adicionales.

1. Con el propósito de tranquilizar e informar a la familia, se aconseja desarrollar los siguientes pasos:

1.1. Informar los hechos que se están investigando.

1.2. Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas que se están realizando.

1.3. Informar de las medidas que se pondrán en marcha en el establecimiento para modificar la situación.

1.4. Informar de las consecuencias disciplinarias y legales que pueden existir.

2. Recolección de información referida a los hechos denunciados.

2.1. ¿Qué conocimiento tenía de los hechos? Su hijo/a, ¿le ha informado sobre la

situación?

.....
.....
.....
.....
.....

2.2. ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido?

.....
.....
.....
.....
.....

2.3. ¿Qué compañeros/as pueden haber participado?

.....
.....
.....
.....
.....

2.4. En caso de conocer previamente la situación, ¿la familia ha tomado alguna medida?

.....
.....
.....
.....
.....

3. ¿Cómo podría describir la dinámica familiar? ¿Cómo podría describir las relaciones sociales de su hijo/a? (Objetivo de la pregunta: profundizar respecto a los comportamientos del estudiante fuera del contexto escolar, relaciones con distintos miembros de la familia, actividades de ocio, etc.)

.....
.....
.....
.....
.....

4. Informar a la familia sobre los próximos pasos a seguir y enfatizar el interés del establecimiento educacional por garantizar la protección de su hijo/a y trabajar de manera conjunta.

Nombre y firma Encargado de caso

Nombre y firma Entrevistado

Anexo N°5:

Entrevista Individual con el agredido

Nombre:

Fecha:

Entrevistador/ Encargado del caso:

1.- He sabido que se han presentado algunas situaciones incómodas/ difíciles/ conflictivas con (Nombre del/ los agresores/es) que te han afectado. ¿Me puedes contar qué es lo que ha pasado?, ¿Podrías describirme alguna situación? (Objetivo de la pregunta: obtener mayores antecedentes del caso asegurando un espacio de confianza con el afectado/a, de escucha activa y empática).

.....
.....
.....
.....
.....

2.- ¿Desde cuándo te pasa esto?; primera vez, muchas veces, cuantas veces a la semana (Objetivo de la pregunta: identificar frecuencia de las agresiones para determinar si es un conflicto específico u hostigamiento reiterado).

.....
.....
.....
.....
.....

3.- ¿Cuándo y dónde pasan estas cosas que me cuentas?; recreo, cuando aún no llega el profesor a la sala, por Internet, etc. (Objetivo de la pregunta: identificar lugar de las agresiones que permita planificar estrategias de intervención y monitoreo).

.....
.....
.....
.....
.....

4.- ¿Me podrías contar quienes han participado en lo que me has contado; son varios o sólo uno? (importante recalcar el manejo discreto de la información, y que el objetivo es ayudarlo y apoyarlo en este proceso).

.....
.....
.....
.....
.....

5.- ¿Tienes compañero/as con los que te llevas bien en tu curso? (Objetivo de la pregunta: detectar redes de apoyo).

.....
.....
.....
.....
.....

6.- ¿Cómo te sientes con lo que te está pasando? ¿Qué es lo más difícil para ti

de esto? (Objetivo de la pregunta: detectar estado afectivo; rabia, enojo, tristeza, etc., para determinar si requiere apoyo especialista externo).

.....
.....
.....
.....
.....

7.- ¿Has hecho algo para evitarlo? ¿Qué? ¿Te ha dado resultado? (Objetivo de la pregunta: evaluar habilidades socio- emocionales para enfrentar conflictos, evaluar qué estrategias ha utilizado y si han sido efectivas o no).

.....
.....
.....
.....

8.- ¿Le pasa esto a otros compañeros de curso? (Objetivo de la pregunta: evaluar si existen otros afectados).

.....
.....
.....
.....

9.- ¿Cuál crees tú que es la mejor forma de apoyarte y ayudarte en esta situación?

.....
.....
.....
.....
.....

Nombre y firma Encargado de caso

Nombre y firma Entrevistado

Anexo N°6:

Entrevista individual con el agresor (27 – 28)

Se debe completar una entrevista con cada uno de los involucrados Nombre:
Fecha: Entrevistador/ Encargado del caso:

1.- Me gustaría hablar contigo porque he oído que (afectado/a) está teniendo problemas. ¿Sabes algo sobre esto? ¿Qué sucedió?

.....
.....
.....

2.- ¿Qué pensaste o sentiste en ese momento/ situación?

.....
.....
.....

3.- ¿Qué crees tú que podría haber sentido (afectado/a) en ese momento/ situación? ¿Cómo crees que le pudo haber afectado?

.....
.....
.....

4.- ¿Qué podemos hacer o qué sugieres para que no se vuelva a repetir esta situación?

.....
.....
.....

5.- ¿Podríamos hacer un compromiso sobre lo que hablamos para detener lo que está pasando?

.....
.....
.....

Yo,, el día....., me comprometo a

.....
.....
.....

Nombre y firma Encargado de caso

Nombre y firma Entrevistado

27 Es fundamental que tanto afectados/as como involucrados sientan que tienen derecho a hablar y ser escuchados, sin dar juicio de valor o descalificación a sus conductas.

28 Entrevista basada en Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar. Programa de Prevención de Violencia Escolar – PreVE- Ministerio del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013.

Anexo N°7:

Pauta para generar un plan de acción

Medidas pedagógicas para el agredido	Nombre del/los estudiantes	Medida/s a implementarse	Objetivos planteados	Responsable de la implementación de la medida	Plazos de ejecución
Medidas pedagógicas para el/los agresores					
Medidas reparatorias					
Medidas pedagógicas para los testigos/espectadores					

Nombre y Firma

Anexo N°8:

Entrevista de seguimiento con el agredido

Nombre:

Fecha:

Entrevistador/ Encargado del caso:

1.- ¿Cómo has estado desde la última vez que hablamos? ¿Has notado algún cambio de parte de? (nombre/s de involucrado/s)?

.....
.....
.....
.....
.....

2.- ¿Cómo has afrontado esta situación desde que conversamos? ¿Has hecho algo distinto?

.....
.....
.....
.....
.....

3.- ¿Qué piensas que podemos hacer como escuela/liceo para apoyarte en esta situación?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nombre y firma Encargado de caso

Nombre y firma Entrevistado

Anexo N°9:

Entrevista de seguimiento con el agresor/a

Nombre:

Fecha: Entrevistador/ Encargado del caso:

1.- ¿Cómo te ha ido durante esta semana?, ¿Te acuerdas de lo que hablamos?
(Objetivo pregunta: que el estudiante comente los acuerdos a los que se llegó en la entrevista anterior).

.....
.....
.....
.....
.....

2.- ¿Lo has llevado a cabo? (Objetivo pregunta: que el estudiante comente si ha llevado a cabo los compromisos). Si no ha llevado a cabo los compromisos, se pregunta sobre las razones de no realizar cambios. ¿Por qué crees que no has podido llevar a cabo los compromisos acordados?

.....
.....
.....
.....
.....

3.- ¿Qué podrías cambiar del compromiso para que lo puedas realizar? (en el caso de que los compromisos no se hayan llevado a cabo).

.....
.....
.....
.....
.....

4.- ¿Qué efectos ha tenido tu actitud frente a este conflicto? (Si ha cumplido su compromiso reforzar el resultado positivo de su comportamiento, mostrarse empático y agradecido de su esfuerzo. Si no cumplió su compromiso, reforzar la idea de que para lograr cambios necesitamos de su ayuda, enfocarse en desarrollar la empatía del estudiante frente a este conflicto).

.....
.....
.....
.....
.....

En el caso de haber cumplido con el compromiso y las relaciones han mejorado:
Te quiero felicitar por tu actitud y compromiso en la solución de este conflicto, y porque has demostrado ser capaz de solucionar tus conflictos adecuadamente en situaciones difíciles.

¿Te parece que pudiéramos recordar y volver a firmar nuestro compromiso?

Yo,, el día....., me comprometo a:

.....
.....
.....
.....

En el caso de no haber cumplido con su compromiso:

1.- ¿Cuál fue el motivo por el que no pudiste cumplir con tu compromiso?

¿Cómo crees que se sienten los otros frente a tu/s comportamientos?

.....
.....
.....
.....
.....

2.- ¿Piensas que algún comportamiento tuyo pueda solucionar estas dificultades? (aludiendo a la responsabilidad que tenemos sobre nuestros propios comportamientos como parte de las relaciones interpersonales).

.....
.....
.....
.....
.....

3.- ¿Te parece que hagamos un nuevo compromiso para mejorar las relaciones con tu/s compañero/s?

.....
.....
.....
.....
.....

Yo,, el día....., me comprometo a

.....
.....
.....
.....

Nombre y firma Encargado de caso

Nombre y firma Entrevistado

Anexo N°10:

Reunión reflexiva y restaurativa entre agredido y demás implicados Una reunión restaurativa es un proceso específico, con protocolos definidos, que reúne a aquellos que han causado un daño a través de sus conductas indebidas con aquellos que han sido dañados directa o indirectamente.

Esta instancia se debe realizar cuando se considera que los estudiantes involucrados están capacitados para compartir un espacio como éste, donde el encargado del caso tiene un rol de mediador, quien incentiva la toma de perspectiva y la empatía en la resolución de los conflictos interpersonales, por lo que es fundamental utilizar un tono de voz adecuado, respetuoso, empático y receptivo, considerando los ritmos y procesos de cada estudiante. Sólo es posible realizar si se ha logrado simetría de poder entre el agredido y agresor(es).
Objetivos fundamentales:

- Escuchar los distintos puntos de vista e integrar las distintas perspectivas sin utilizar la hostilidad o descalificación.
- Desarrollar la empatía en el trato con los otros/as, a través de la consideración de las emociones expresadas por los otros en la resolución de conflictos interpersonales.
- Tomar conciencia de la responsabilidad que tenemos sobre nuestros propios actos.
- Reconocer la responsabilidad de los errores que se cometen
- Lograr empatizar e interpretar las perspectivas de los otros/as y así lograr un acuerdo beneficioso para las partes involucradas, desarrollando estrategias de reparación frente al daño y realizando conductas positivas. Sugerencias de preguntas:

1. ¿Cómo te sentiste tú con lo que pasó?
2. ¿Cómo crees que se sintió él/ella?
3. ¿Qué crees que te hizo sentir así?
4. Si esto ocurriera de nuevo, ¿qué pasaría?, ¿cómo actuaría ahora?, ¿qué pensarías?
5. ¿Qué hizo él/ella que te hizo actuar así?
6. ¿Sientes que los compromisos que realizaste te ayudaron a solucionar este conflicto?
7. ¿Sientes que tu opinión y sentimientos son escuchados en la resolución de este conflicto?
8. ¿Te sientes parte de la resolución de este conflicto?
9. ¿Cuál es el principal aprendizaje de esta situación? Asisten:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Objetivo de la reunión:

.....
.....
.....

Acuerdos:

.....
.....
.....
.....
.....

Nombre y firma Encargado de caso

Nombre y firma Estudiante

Nombre y firma Estudiante

Nombre y firma Estudiante

Anexo N°11:

Informe de actuación

Además de completar este informe de actuación, se sugiere adjuntar entrevistas realizadas, informes psicosociales de los involucrados u otra información relevante con la que cuente el establecimiento educacional. Detalles del caso reportado

Fecha de recepción del caso:	
Nombre de persona encargada:	
Indicar quien reporta el caso	Padre o Apoderado _ Estudiante _ Profesor o Asistente de la Educación _ Otros
Nombre de quien reporta:	
Datos de identificación de los estudiantes involucrados:	1.- Nombre: Edad: Curso: Situación: _ Agredido _ Agresor _ Espectador o testigo 2.- Nombre: Edad: Curso: Situación: _ Agredido _ Agresor _ Espectador o testigo 3.- Nombre: Edad: Curso: Situación: _ Agredido _ Agresor _ Espectador o testigo
Breve descripción del hecho reportado:	_ Sí _ No Otros antecedentes Respecto al agredido: Respecto al agresor:
Se realizó traslado a centro asistencial:	
Medidas de acompañamiento y apoyo:	

<p>Información a los apoderados y familiares de los involucrados:</p>	<p>1.- Respecto al agredido: Nombre del adulto informado: Nombre de quien realizó la entrevista: Fecha de la entrevista:</p> <p>2.- Respecto al agresor: Nombre del adulto informado: Fecha de la entrevista:</p>
<p>Recopilación de información respecto a la situación de violencia escolar:</p>	<p>1.- Respecto al agredido: Nombre de quien realizó la entrevista: Fecha de la entrevista:</p> <p>2.- Respecto al agresor: Nombre de quien realizó la entrevista: Fecha de la entrevista:</p> <p>3.- Respecto a los espectadores o testigos: Nombre de quien realizó la entrevista: Fecha de la entrevista:</p>

Resolución del caso reportado y medidas adoptadas

Tipo de violencia	SI	NO	Algunas veces		Muchas veces	Ejercida por:
Violencia física						
Violencia psicológica						
Violencia relacional						
Violencia verbal						
Violencia a través de medios tecnológicos						

Lugares donde se ha producido la agresión:

- En clase, docente presente
- En clase, docente no presente
- Pasillos

- Espacios de recreos
- Baños Gimnasio
- Entradas y/o salidas
 - Bus escolar
 - Fuera del establecimiento educacional
 - Otros

Corresponde a un caso de bullying:	<ul style="list-style-type: none"> - Sí - No
Medidas pedagógicas adoptadas:	Respecto al agredido: Respecto al agresor: Medidas reparatorias: Respecto a los espectadores o testigos:
Información a los profesores del establecimiento educacional	<ul style="list-style-type: none"> -Si -no - fecha
Información a las en general:	Medio por el cual se informó: <ul style="list-style-type: none"> -Si -no - fecha
Derivación a la red local de apoyo:	Medio por el cual se informó: <ul style="list-style-type: none"> -Si -No - fecha Dónde se realizó la derivación: Nombre de quien derivó:
Denuncia (en caso de delito)	Fecha <ul style="list-style-type: none"> -Si -No - fecha Dónde se realizó la derivación: Nombre de quien derivó:
Reporte a Superintendencia de Educación Escolar:	<ul style="list-style-type: none"> -Si -No - fecha Nombre de quien reporto:
Medidas de seguimiento:	<ul style="list-style-type: none"> -Si -No

	- fecha responsable de medidas de seguimiento
--	---

Nombre y Firma