



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

# “PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN SOBRE ACOSO Y MALTRATO ESCOLAR”

AUTORÍA <b>LAURA LÓPEZ JURADO</b>
TEMÁTICA <b>ACOSO ESCOLAR</b>
ETAPA <b>EDUCACIÓN PRIMARIA</b>

## Resumen

En este artículo vamos a tratar el procedimiento que deberemos llevar a cabo si en nuestra aula se da maltrato o acoso escolar. Lo veremos a nivel de aula, y de centro. A quién podremos recurrir para que nos ayude en estos casos. Analizaremos parte por parte, cual es el protocolo que deberemos seguir si nos sucediera algún día esto en nuestras aulas.

## Palabras clave

- ★ Maltrato entre iguales.
- ★ Acoso escolar.
- ★ Victimización.
- ★ Protocolo de actuación

## 1. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN SOBRE EL ACOSO

El maltrato entre iguales es una de las principales preocupaciones de los maestros. En la primaria este problema pasa un poco más desapercibido o se da en un menos grado, pero si es cierto que en el último ciclo de la primaria se puede dar este fenómeno y está mucho más intensificado que en cursos anteriores. Esto lo tendremos que combatir, ya que se intensificará muchísimo más cuando nuestros alumnos lleguen a la educación secundaria.

Lo primero que deberemos aprender, es saber qué es maltrato y que situación no llega a serlo. Para ello debemos estar atentos a lo que nos digan nuestros alumnos y alumnas, no pasar de ellos cuando nos digan algo que parece una tontería, porque esa “tontería” una y otra vez, puede terminar en acoso escolar. Con lo cual, tenemos que estar atentos en aquellos casos en los que los alumnos/as estén descontentos por el trato que reciban de otro compañero/a, esto es el principal indicador de que



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

debemos de actuar. Deberemos de indagar y además estar muy atentos a la evolución de los acontecimientos.

Muchas veces la víctima calla, y no dice nada por miedo, así que seremos nosotros los que nos guiemos por impresiones o rumores sin saber seguro que es lo que sucede. Tendremos que ser muy cautelosos, ya que todas las situaciones de violencia o agresiones entre escolares no están consideradas maltrato por abuso entre iguales. Con esto me refiero que es muy común que los niños y sobre todo las niñas, se enfaden y dejen de ser amigas/os, pero suele ser por un día, o a lo mejor se trata de un juego entre iguales,... Lo que sí tenemos que ver es si la intención es hacer daño.

El maltrato es una subcategoría de la agresión, con lo cual podremos decir que no toda conducta agresiva o violenta es maltrato. Una pelea entre amigos es agresiva, pero no tiene por qué ser maltrato. También lo tendremos que saber distinguir de la disrupción, indisciplina,... ya que estos están ligados al proceso de enseñanza-aprendizaje. Ya tan solo que decir que las conductas antisociales tales como, el robo, intimidación con armas, palizas, etc. podrán ser parte de un proceso de victimización, pero normalmente serán el resultado de conductas antisociales (lo que ven en sus familias), que deberán tener un tratamiento penal y jurídico, mientras que el maltrato sólo llegará a esta situación en casos extremos donde el daño ha sido irreparable.

### **1.1. Definición de acoso escolar o maltrato**

A continuación voy a explicar los aspectos que caracterizan al maltrato por abuso de poder entre iguales:

a) Las principales víctimas son alumnos/as que están en situación de indefensión o inferioridad. El agresor es una persona fuerte y la víctima es un alumno/a débil. Esta relación se basa en una asimetría de poderes.

b) El daño puede ser:

- ★ Agresiones físicas: peleas, golpes, palizas, pellizcos, empujones, pequeños hurtos, destrozos de pertenencias,...
- ★ Agresiones verbales: insultos hacia la víctima y su familia, hablar mal de alguien, decir mentiras, inventar rumores,...
- ★ Agresión psicológica por medio de intimidaciones, chantaje y amenazas para provocar miedo, para obligar a que le den dinero, u obligar a la víctima a hacer cosas que no quiere hacer.
- ★ Aislamiento y exclusión social: no ser amigo de la víctima, dejarlos sin amigos, no dejarle entrar a formar parte de un grupo, no contar con esa persona para hacer actividades o juegos,...



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

- ★ Acoso racial, xenofobia u homofobia o por presencia de discapacidad: esto va dirigido a personas que por su condición física son diferentes. Usan motes racistas o frases despectivas.
- ★ Acoso sexual: en la primaria en relación a esto, podemos decir que suelen ser los motes que se utilizan como el gay, el mariquita, la marimacho,...
- ★ Intimidación por medios tecnológicos: suelen ser los mensajes acosando a la víctima a través del móvil o de correos electrónicos,...

c) El daño se suele hacer de forma repetida durante un largo periodo de tiempo y de forma recurrente.

d) Normalmente los agresores lo hacen con la intención de hacer daño, pero suelen justificarlo diciendo que era una broma o los demás niños también lo hacen.

Muchas veces, los docentes no sabemos de la misa la mitad, ya que son procedimientos internos, entre ellos, que es muy difícil ser testigos de un acoso a un niño en toda regla. Pero los demás compañeros son los principales testigos, los que nos pueden ayudar a averiguar o a solucionar lo que está ocurriendo en clase. El niño suele ser el que acosa en mayor frecuencia de forma directa a sus compañeros y compañeras, y las niñas son más de sembrar rumores o hacer alguna agresión indirecta.

El alumno/a que se siente acosado/a, mayormente necesitan el apoyo de sus compañeros/as de clase, necesita sentirse arropados por ellos, es crear una situación donde se dé pie para la comunicación y resolución de conflictos.

## 1.2. Intervención preventiva

Como estrategias de prevención podemos hacer la siguiente enumeración:

1. Los niños/as deberán crear vínculos y lazos entre todas las personas del grupo.
2. Contar con amigos, para poder comunicar la situación de maltrato o acoso si se produce.
3. Mantener siempre la no aprobación ante este tipo de conductas ante los compañeros y compañeras de clase.

Las buenas relaciones entre alumno-alumno, profesor-alumno y profesor-profesor, son fundamentales, ya que de esta manera se favorece la comunicación y la confianza para poder contar las dificultades que están sufriendo unos alumnos/as, ya que así se refuerza la amistad, la responsabilidad de unos hacia otros y la expresión libre de comunicar cuando quieran cuando más lo necesiten. Todas estas situaciones favorecen el clima donde no hay agresiones o acoso.

De esta manera se está contribuyendo al trabajo cooperativo y a crear un ambiente respetuoso con la diferencia y el error.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

Sin embargo por mucho clima de compañerismo que intentemos crear o estar muy atentos a lo que pueda suceder o las situaciones que se den entre los alumnos y alumnas, pueden darse casos que pasen desapercibidos, o que haya una ruptura brusca de amistad, o simplemente porque la víctima no haya hablado antes de lo que le ocurre. En cuanto el centro se da cuenta de que hay un caso grave de maltrato entre iguales deberá tener en cuenta el siguiente proceso:

## 2. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE MALTRATO ENTRE IGUALES

Siempre que se dé algún caso de maltrato o acoso, debemos actuar registrando por escrito cada paso que damos, lo que sucede con los alumnos/as y de qué manera actuamos, así de esta manera si la administración u otras entidades nos pide la documentación necesaria presentársela.

### 2.1. ¿Qué pasos debemos seguir?

A continuación voy a exponer los pasos necesarios para llevar a cabo el protocolo de actuación necesario.

- ★ Comunicación inmediata de la situación al equipo directivo y el departamento de orientación

Todo miembro de la comunidad educativa, que crea que hay en la escuela algún caso de maltrato, que sospeche o lo reconozca deberá comunicarlo inmediatamente al equipo directivo, para así de esta manera, poder tomar las decisiones acertadas y actuar en consecuencia. Esto está considerado como una primera fase, y hay que tener cuidado con lo que decimos. En la mayoría de los casos habrá que actuar con mucho cuidado, para no terminar haciendo más daño del causado al alumno/a. Otro punto a tener en cuenta son los rumores por terceros, ya que pueden tener un efecto devastador para la víctima y pueden dificultar la resolución de la situación.

- ★ Identificación de la situación.

Lo primero que debemos averiguar es si se trata de un caso de maltrato o no. También deberemos investigar si lo que se presenta es real o no, ya que puede ser que los conceptos se confundan. A veces el miedo de la víctima a las amenazas que pueda recibir, hace que no diga nada y que viva con mucha angustia, con lo cual tendremos que averiguar de donde procede esa angustia. En este caso tendremos que averiguar el nivel de intimidación.

También deberemos indagar sobre el tipo de maltrato que está sufriendo la víctima. Debemos de poner en común las características que hemos recogido anteriormente. También habrá que tener en cuenta los apoyos con los que cuentan tanto agresor como víctima. Muchas veces los espectadores,



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

que son los que ven el acoso desde fuera son cruciales para que siga o no, ya que si pasan de ellos o lo dicen al profesor, pare esta situación, pero si en cambio animan al acosador, esto seguirá y él también será el culpable del acoso. Ya que el silencio propicia la intensidad del daño y la repetición de los hechos. Si por el contrario critica el acoso, o intenta pararlo, es un apoyo a la víctima, y lo que hace es proporcionarle protección, así que con esto digo que el ambiente de la clase, si hay compañerismo o no será crucial para abordar la situación.

Y por último deberemos concretar la intensidad del año hecho a tal alumno/a, ya que pueden ser físicas o psíquicas, las físicas se pueden ver fácilmente, pero las psíquicas no, y esas son las que prevalecen por más tiempo. Por lo tanto tendremos que ver lo que ocurre y cómo se está desarrollando la víctima y como le afecta. Y muy importante saber desde cuando están ocurriendo los hechos, ya que a mayor tiempo de acoso, mayor va a ser el daño y las secuelas.

★ Primeras medidas en el centro educativo

Una vez visto el grado en que se ataca a un compañero/a, se va a llevar a la acción la primera medida. Se establecerá un plan específico en relación con cada medida que se adopte con los siguientes actores:

- Con relación a la víctima, se propondrán medidas para protegerlas y las educaremos de manera que no quede rencor, que sepan defenderse.
- Con relación a los agresores, se propondrán medidas para reeducar, para que no tomen represalias contra las víctimas, y que no vuelvan a acosar a nadie. También serán castigados.
- Los observadores que lo apoyan o rechazan, se tomará medidas para que sepan cuando intervenir si están viendo algo relacionado con el acoso.

Todo el personal del centro deberá implicarse. ¿De qué manera? Pues la prioridad principal es proteger a la víctima, hay que tenerla siempre a la vista, y tendremos que tener bastante ojo en las salidas, entradas, cambios de clase, recreos,... Ya que el acosador puede tomar represalias en cualquier momento contra la víctima. Y esto es tarea de todo el personal del centro.

Hay diversas estrategias que se pueden seguir, pero antes hay que valorar cual es la que más nos va a ayudar a que pare la acción de intimidación y que la víctima gane confianza en sí misma y en la de otros compañeros y compañeras.

★ Comunicación a las familias y a la inspección

Siempre, siempre se deberá contar a la familia de la víctima y del agresor o agresores, todo lo que suceda en relación a este tema, para que podamos trabajar conjuntamente y tomar las primeras medidas. La entrevista con la familia es muy valiosa, ya que también nos servirá para tener la información suficiente sobre el contexto social del alumno/a.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

Siempre que sea posible, será oportuno orientar a las familias de los afectados. Para dotar de contenido esta fase puede resultar de interés elaborar una propuesta de trabajo con las familias.

★ Reunión de la Comisión de Convivencia para medidas urgentes

La comisión estará formada por los miembros que establezca la legislación. Si en nuestro centro contáramos con un trabajador social, éste debería de formar parte de la comisión. Si contáramos también con un equipo de tratamiento de conflictos también estaría bien que se introdujera el coordinador del mismo en la comisión. Las reuniones que tengan tendrán un carácter informativo y de aprobación de las medidas adoptadas.

**2.2. Desarrollo del plan de intervención, seguimiento y evaluación. Seguimiento de la situación y sobre los hechos que hayan o estén ocurriendo y planificar una intervención a corto y largo plazo.**

En este proceso, nunca se para de recoger información, así que en esta segunda fase seguiremos con el tratado de información. Se recogerá a partir de compañeros, familiares, demás profesores, y otros testigos. Esta investigación ha de servir para ver como está la situación y proporcionar claves para que sirvan para la intervención a largo plazo. Lo que pretendemos conseguir a largo plazo es:

- a) El paro total de agresiones.
- b) El respeto hacia la víctima por parte de todo el conjunto de compañeros, ya que la víctima suele ser el alumno/a más impopular.
- c) Se deberán discutir valores tales y como la tolerancia, el respeto, la solidaridad,...
- d) El clima que se crea en la clase deberá estar basado en la convivencia, y en el refuerzo de situaciones positivas de todos los compañeros/as, es decir, potenciar de manera muy positiva cuando hagan una buena acción.

En esta fase es importante que intervengamos sobre los distintos agentes del maltrato, además de elaborar propuestas en grupo para mejorar las relaciones entre los estudiantes e introducir en el aula un clima de apoyo y respeto entre todos ellos.

**2.3. Comunicación al conjunto de profesores.**

A partir de aquí es necesario involucrar al conjunto de maestros/as que dan clase en un mismo aula, ya que hasta ahora se habían incluido el tutor, orientador y equipo directivo. Los maestros deben estar muy sensibles con esto, ya que no vale reñir al agresor y avergonzarlo delante de toda la clase, lo



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

que hacemos con esto es no mejorar la situación de la víctima, o incluso empeorarla. Para ello será necesario acordar una serie de pautas para llevarlo a cabo entre todo el conjunto de profesorado.

Lo que sí deberemos tener en cuenta es cuando por ejemplo habla la víctima y otros se ríen, le lanzan miradas amenazadoras, le dan collejas, le rompen el material, le dan empujones,... Con esto lo que quiero decir es que tenemos que proteger al alumno/a débil y mantenerle alerta frente a los pequeños signos de intimidación.

Una vez puesto el plan en marcha, si la intimidación ha cesado, no debemos cantar victoria, ya que puede haber brotes de los incidentes, con lo cual lo más importante es llevar un seguimiento o dar apoyo de alguna manera.

Si por el contrario sigue la intimidación del alumno/a, tendremos que pensar que es más complejo de lo que pensamos, y que toda la ayuda va a ser poca, así que echaremos mano de las familias, los compañeros, y en algunos casos hasta de los agresores que mandan mensajes ocultos, que crean rumores y hasta del mismo alumno/a que es la víctima.

Es estos casos será necesaria la ayuda de otras instancias.

#### **2.4. Comunicación de nuevo con las familias.**

De nuevo se tendrá otra reunión con los padres o tutores legales, para ir informándoles de todo el proceso. En esta reunión se les pondrá al corriente de todo lo sucedido durante los días transcurridos de una reunión y otra. Los hechos podrán haber cesado o por el contrario pueden verse agravados. Es fundamental ver como han ido estos días, y valorarlo para seguir con esta metodología o cambiarla, o buscar a otras entidades que nos puedan ayudar.

#### **2.5. Derivación**

Es aconsejable comunicar a la inspección que estamos sufriendo en nuestro centro algún caso de maltrato, aunque el centro haya hecho todo lo posible para solucionar el problema y haya actuado de forma adecuada.

Muchos de los casos de maltrato que podemos encontrarnos en los centros pueden ser más complejos y no tener una solución satisfactoria. De esta manera si se pone en conocimiento de la inspección podrán colaborar en la solución del problema.

La víctima tan solo ve una salida de escape a este acoso, el cual es cambiar de centro escolar, lo cual no debería ser admisible, ya que si no cambia todo esto debería de ser el agresor el que cambie de centro. Si el alumno/a no cesa en su actitud será la misma institución la que solicite el cambio de centro de dicho alumno/a. Aunque esto exige el haber satisfecho los procedimientos administrativos necesarios para llegar a esta decisión.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

Si el alumno victimizado como con el que agrede no son capaces de controlar sus conductas será conveniente contactar con el centro de salud o psicólogo que pueda ayudar a corregir estos comportamientos. También es apropiado trabajar con los servicios sociales para abordar las dificultades sociales o familiares que alguno de los participantes pueda manifestar.

### 3. BIBLIOGRAFIA

- Fernández, I., Villaoslada, E., y Funes, S. (2002). *El conflicto en el centro escolar. El modelo del alumno ayudante como estrategia de intervención educativa*. Madrid: La Catarata.
- Torrego, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. (2006). *Modelo integrado y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Grao.
- Trianes, M. V. (2000). *La violencia en contextos escolares*. Málaga: Aljibe.

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: LAURA LÓPEZ JURADO
- Centro, localidad, provincia: CHIPIONA, CÁDIZ
- E-mail: lulalulita88@hotmail.com