

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR







## CRÉDITOS

---

Panamá, ciudad de Panamá, 1ª. Edición, diciembre 2016.

Coordinación general: Liderado por el Ministerio de Educación de la República de Panamá con el apoyo técnico de la Mesa de Trabajo para la prevención y atención del acoso escolar – Proyecto Escuela Segura No Al Bullying: Ministerio de Educación, FUNDAMORGAN, Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Fundación Amaneceres, Fundación Basta de Acoso y Violencia Panamá, Fundación Relaciones Sanas, Fundación Valórate.

Adaptación y contextualización: Natalie Medina (Fundación Amaneceres), Ingrid Olivares (Fundación Basta de Acoso y Violencia Panamá), Solymar Dolande (Fundación Relaciones Sanas), Claudia Quito (Fundación Valórate).

Diseño gráfico: Sergio Lopez - Pragma Studio, S.A.

Revisión y edición: UNICEF Panamá.

Corrección de redacción y texto: Mgtr. Stella Edith Gerona de Sevillano.

©Ministerio de Educación, MEDUCA. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF.



## PRESENTACIÓN

---

El acoso escolar es una realidad que sufren niños, niñas, adolescentes y jóvenes en todo el mundo. Afecta su bienestar, su desempeño académico y el ejercicio de sus derechos y responsabilidades.

El Estudio de Patrones de Convivencia Escolar en Panamá, impulsado por UNICEF, Cruz Roja Panameña, Cruz Roja Noruega, Plan Internacional, Centro de Estudio y Acción Social Panameño (CEASPA) y el Ministerio de Educación de Panamá en el 2012, refleja que en la actualidad la normalización de la violencia en las escuelas panameñas dificulta el proceso de enseñanza aprendizaje y propicia la deserción escolar. Además, asevera que tanto hombres como mujeres merecen una educación que desarrolle sus potencialidades y autoestima para formar ciudadanos y ciudadanas que alcancen el bienestar general en el presente milenio.

La violencia escolar se desarrolla en todos los escenarios de la escuela, pero es importante señalar que donde más se observa el bullying es dentro del salón de clases.

Sin embargo, atender las situaciones de acoso escolar en el ambiente educativo exige un esfuerzo coordinado y articulado de asignación de tiempo, recursos, tareas y responsabilidades de todas las personas de la comunidad educativa e instituciones responsables de la atención de la población infanto juvenil. Por esta razón y motivados por la firme convicción de que los y las estudiantes tienen derecho a un ambiente escolar sano, proponemos el PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR.

A través de este documento podremos obtener una herramienta sencilla y práctica para trabajar en la prevención, detección y atención de estas situaciones de manera inmediata y así, podremos intervenir en una situación de acoso escolar que ocurra tanto dentro como fuera del centro educativo.

ENTENDIENDO EL ACOSO ESCOLAR O BULLYING.	6
¿QUÉ ES EL ACOSO ESCOLAR O <i>BULLYING</i> ?	6
¿CUÁLES SON LAS CONDICIONES DEL ACOSO ESCOLAR O <i>BULLYING</i> ?	7
¿CÓMO SE MANIFIESTA EL ACOSO ESCOLAR O <i>BULLYING</i> ?	7
INVOLUCRADOS Y CONSECUENCIAS DEL ACOSO ESCOLAR.	8
MENSAJE A DOCENTES, DIRECTORES (AS) Y/O ADULTOS INVOLUCRADOS EN EL CUIDADO DE NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES.	9
FRASES QUE DEBE EVITAR Y FRASES QUE SE RECOMIENDA USAR.	9
SIETE PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR.	10-17
PAUTAS GENERALES.	
PASO 1. IDENTIFICACIÓN DEL CASO DE ACOSO ESCOLAR.	
PASO 2. COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL CASO DE ACOSO ESCOLAR.	
PASO 3. INTERVENCIÓN CON LOS O LAS ESTUDIANTES IMPLICADOS(AS).	
PASO 4. COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS.	
PASO 5. ENTREVISTA CON LOS O LAS ACUDIENTES.	
PASO 6. SEGUIMIENTO.	
PASO 7. CIERRE DEL PROCESO.	18
ANEXO. HOJA DE REGISTRO	19
ANEXO . PLANTILLA DE SEGUIMIENTO DE CASO.	20
BIBLIOGRAFÍA.	21
DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS.	22
ESCRIBE TUS PROPIOS CONTACTOS.	22

## ¿QUÉ ES EL ACOSO ESCOLAR O *BULLYING*?

El acoso escolar o **bullying** es cualquier forma de maltrato que se da entre estudiantes de forma recurrente, a lo largo de un tiempo considerable y que les causa algún tipo de dolor a las víctimas.

El acoso escolar deteriora la convivencia y tiene consecuencias negativas en el bienestar, desarrollo y el ejercicio de los derechos de todos y todas los niños, niñas y jóvenes. Por esta razón, el acoso escolar nunca debe ser aceptado, minimizado ni ignorado.

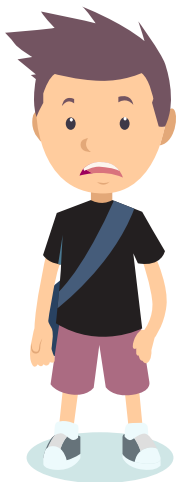
## ¿CUÁLES SON LAS CONDICIONES DEL ACOSO ESCOLAR O *BULLYING*?

Para que a un caso se le pueda dar el nombre de acoso escolar o **bullying** debe cumplir con las siguientes características:

- 1** El acoso ocurre de manera recurrente y por un periodo considerable de tiempo. No es un episodio aislado ni dura un solo día.
- 2** El o la víctima se siente afectado(a) negativamente, pero no logra defenderse de quienes acosan.
- 3** Sucede en relación de pares o iguales, por ejemplo, entre estudiantes.

## ¿CÓMO SE MANIFIESTA EL ACOSO ESCOLAR O *BULLYING*?

El acoso escolar se puede dar de diferentes formas, por separado o combinadas, de forma recurrente y a lo largo de un tiempo considerable.



- **Acoso Verbal:** Agredir a través de sobrenombres, insultos, chismes o amenazas.
- **Acoso Psicológico o Emocional:** Agredir a través de burlas o humillaciones por lo que la persona acosada es o tiene. Por ejemplo: la apariencia física, personalidad, orientación sexual, estatus económico, nacionalidad, enfermedad, discapacidad, nivel de inteligencia, talentos, gustos o preferencias, problemas familiares, religión, etc.
- **Acoso Físico:** Golpes, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio. Dañar, destruir, esconder o tomar sin permiso las pertenencias ajenas.
- **Acoso No Verbal:** Agredir a través de la exclusión, hacer gestos faciales o físicos ofensivos, miradas amenazantes o despectivas, etc.
- **Acoso Sexual:** Involucra comentarios, insinuaciones y amenazas con contenido sexual o exhibición explícita sexual entre pares.
- **Acoso Cibernético:** Usar la tecnología para agredir con sobrenombres, insultos, chismes, amenazas, burlas o humillaciones; publicar o reenviar fotos o vídeos sin autorización, o “gustar” o compartir estas publicaciones, por ejemplo.

**1 Estudiante víctima:** Es el o la estudiante que recibe el maltrato de forma recurrente, a lo largo de un tiempo considerable y que no ha logrado detener al estudiante que acosa.

## ALGUNAS CONDUCTAS QUE PUEDEN IDENTIFICAR A UNA VÍCTIMA EN LA ESCUELA PUEDEN SER:

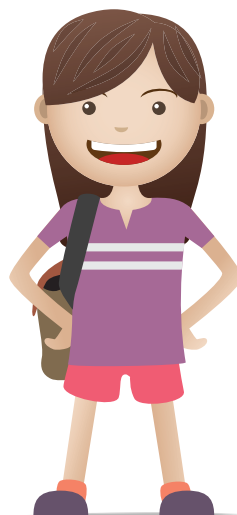
- Dificultad de concentración en el salón de clases.
- Bajaron la asistencia a clases o las notas.
- Se preocupan por el tiempo de recreo o tratan de evitarlo.
- Se aíslan o evitan las actividades grupales.
- Repentinos cambios de conducta o de humor.
- Timidez, temor.
- Se autolastiman físicamente.



**2 Estudiante que acosa:** Sea una persona o un grupo, es quien agrede a otras personas de forma recurrente y por un tiempo considerable. Es posible que haya sido testigo o víctima de algún tipo de violencia en la familia, en el centro educativo o en su comunidad, por lo que la agresión repetitiva y constante es una conducta aprendida y, por error, es

**3 Estudiantes observadores(as), espectadores(as) o testigos:** Son estudiantes que presencian los casos de acoso escolar y apoyan a el o la estudiante que acosa abiertamente o no hacen nada al respecto. Al estar involucrados indirectamente, los y las estudiantes observadores pueden terminar creyendo que las burlas y ataques son una forma aceptada de relacionarse.

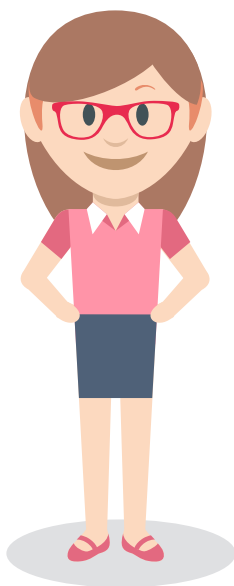
Por otro lado, la mayoría de los y las observadores no creen que protestar o reportar el acoso pueda ayudar, porque temen que no se proteja el anonimato de la denuncia y el o la estudiante que acosa se iría contra ellos o ellas, o porque los adultos responsables no los tomarían en serio.



# MENSAJE A DOCENTES, DIRECTORES(AS) Y/O ADULTOS INVOLUCRADOS EN EL CUIDADO DE NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES

El papel del docente, director o directora, o de cualquier adulto que tenga a su cargo un grupo de niños, niñas o adolescentes, es decisivo a la hora de enfrentarse a una situación de acoso escolar.

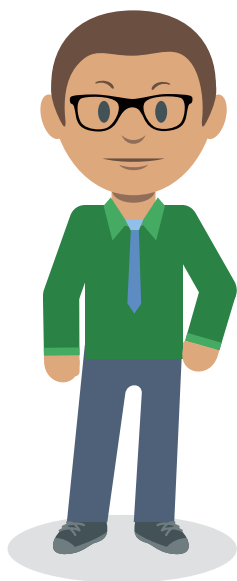
Algunas recomendaciones para prevenir y atender el acoso escolar o **bullying** en su escuela son:



- 1** Hable con sus alumnos y alumnas sobre el acoso escolar. Puede utilizar cuentos, canciones, películas u otros recursos como el teatro y las artes plásticas.
- 2** Procure ser un modelo de buen comportamiento: Muestre respeto por los y las estudiantes; no muestre favoritismo; evite hablar mal de otras personas; fomente la empatía y la solidaridad en su salón de clases y en su escuela.
- 3** Cree un clima de seguridad en el salón de clases. Establezca reglas claras de que no será tolerado ningún tipo de agresión. Más que decirlo y repetirlo, trate de mostrarlo con hechos.

- 4** Trate de identificar las primeras señales de acoso escolar antes de que se conviertan en un conflicto mayor. Esté atento a lo que ocurre en su salón, preste atención a sus alumnos y alumnas, a sus comportamientos, a lo que hablan, a lo que hacen.
- 5** Escuche activa y empáticamente cuando un alumno o alumna le hable sobre una situación de violencia. No le reste importancia al problema, reaccione y actúe.
- 6** Aprenda a criticar sin destruir. La crítica destructiva transmite mensajes totalmente condenatorios a diferencia de la crítica constructiva.

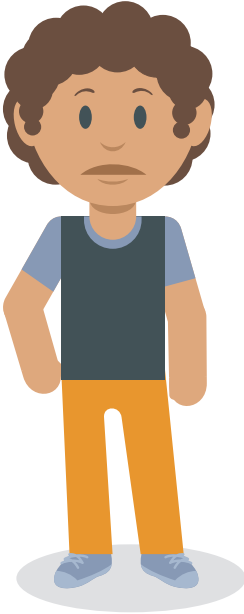
## ¿CÓMO PUEDE CONVERTIR SUS CRÍTICAS EN OBSERVACIONES CONSTRUCTIVAS?



- Asegúrese de que su crítica constructiva tenga el propósito de ayudar a el o la estudiante a mejorar, y no para descargar su enojo.
- Asegúrese de que el comportamiento que le preocupa es posible de cambiar, y si no es, no lo critique.
- Haga que su observación sea lo más específica posible. Por ej.: *“Quiero hablarte sobre lo que hiciste/dijiste ayer en la clase de matemáticas, cuando te pedí que hicieras silencio”*.
- Evite las acusaciones. En su lugar, haga mención del comportamiento negativo sin etiquetar a el o la estudiante y mencione el impacto que tuvo este comportamiento.

- Asegúrese de que el o la estudiante entienda su crítica constructiva y la razón.
- No repita demasiado la crítica constructiva. Esta situación provoca que la otra persona se aburra y se desconecte.
- Para que sus propios sentimientos negativos no “tiñan” la conversación, asegúrese de hablar con el o la estudiante cuando se sienta calmado o calmada. Reserve la crítica para el momento y el lugar adecuados.
- Si su crítica produce resultados positivos, reconózcalo y agradézcalo verbalmente.





## FRASES QUE DEBE EVITAR

- "Pídele perdón"
- "Dale la mano, que ese es tu compañero/compañera"
- "Dense un abrazo"
- "Esas son cosas de niños/niñas"
- "No es para tanto"
- "Nadie se muere por eso"
- "Él/ Ella no es un santo/santa, se lo buscó"
- "Él/Ella tiene la culpa por no defenderse"
- "Mi trabajo es enseñar, no resolver peleas"
- "Mi deber está dentro del salón, no fuera de él"
- "Pégale tú también"
- "En mis tiempos eso era normal"
- "Esto no va a cambiar, el acoso escolar es normal"



## FRASES QUE SE RECOMIENDA USAR

- "Comprendo, cuéntame más"
- "Debe ser muy difícil lo que estás pasando"
- "Podemos ayudarte"
- "Tranquilo/tranquila, estoy contigo"
- "Te acompañaré en todo el proceso, vamos a resolverlo"
- "Tú no tienes la culpa de esto"
- "Nadie tiene la culpa, enfoquémonos en la solución"
- "Esto no lo puedes resolver solo/sola"
- "Dime, te escucho"
- "Todo tiene solución, cuéntame lo que está pasando"
- "Debes estar muy triste por esto que está pasando"
- "Con calma, resolveremos esto paso a paso"

# SIETE PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

## PAUTAS GENERALES

- Cuando usted, cualquiera sea su cargo dentro de la escuela, descubre o se le informa sobre una situación de acoso escolar, se convierte en “la persona encargada” de activar este Protocolo a través del cumplimiento del paso 1 y paso 2 de este documento.
- Usted debe tomar en serio las denuncias y los sentimientos de las personas afectadas, aunque no esté de acuerdo o le parezca exagerado.
- La activación del Protocolo se da ante la sospecha o detección de una situación de acoso escolar y usted debe:

- 1** Proteger a los y las estudiantes involucrados y garantizar sus derechos.
- 2** Hacer una intervención inmediata.
- 3** Mantener discreción y confidencialidad en todo momento.

- La persona que active el Protocolo NUNCA debe estar sola en el proceso. Busque ayuda de otro adulto de la escuela que le acompañe a realizar el procedimiento.
  - Todos los y las integrantes del centro educativo tienen la responsabilidad de actuar, ya sea para ejecutar el Protocolo o dé el aviso respectivo a la instancia encargada.
  - Cuando hablamos de garantizar la confidencialidad, decimos que la información la maneja solo el personal del centro educativo implicado en la situación. Los documentos deben conservarse en el expediente del caso y es necesario custodiar la información.
- Acuda al Gabinete Psicopedagógico de la escuela, si la escuela cuenta con uno. Esta instancia puede acompañarle y asesorarle sobre el debido proceso de atención y referencia de los casos.
  - Conviene realizar la intervención de manera privada, sin enfrentamientos.
  - No forzar artificialmente a los o las estudiantes a que se den la mano, se pidan perdón o se den un abrazo. Evitar tratar de calmar a los y las estudiantes respondiendo con comentarios como “son cosas de niños” o “no es para tanto” o “nadie se muere por esto”.
  - Intente aliarse con los familiares de los y las estudiantes involucrados y obtener su cooperación.

Cuando se detecte una situación de acoso escolar, la persona encargada deberá seguir siete pasos a continuación:

- 1** Identificación del caso de acoso escolar
- 2** Comunicación y documentación del caso de acoso escolar.
- 3** Intervención con los o las estudiantes implicados(as).
- 4** Comunicación con las familias.
- 5** Entrevistas con los o las acudientes.
- 6** Seguimiento.
- 7** Cierre del proceso.

# SIETE PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

A CONTINUACIÓN, DETALLAREMOS LAS ACCIONES QUE SE DEBEN REALIZAR EN CADA UNO DE LOS SIETE PASOS.

## Paso 1 IDENTIFICACIÓN DEL CASO DE ACOSO ESCOLAR

Independientemente de cual sea su cargo dentro de la escuela, usted debe diferenciar si se trata de un caso de acoso escolar, o si es otro tipo de violencia. Para cumplir este fin, usted debe acompañarse de otro adulto de confianza que le ayude a responder las siguientes preguntas:

- ¿La situación se está dando entre estudiantes (pares o iguales)?
- ¿La situación se ha dado de forma recurrente? (Se refiere a la frecuencia. Por ejemplo: casi todos los días, en la misma hora del día, en los mismos sitios).
- ¿La situación se ha mantenido por un tiempo considerable? (Por ejemplo: el acoso se ha dado desde hace varias semanas o desde hace varios meses, etc.).

En caso de que usted y su acompañante respondan afirmativamente a las tres preguntas anteriores, se confirmará que sí se trata de una situación de acoso escolar y deberá activar el Paso 2 que se describe a continuación.

## Paso 2 COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL CASO DE ACOSO ESCOLAR

Una vez confirmada la situación de acoso, se debe proceder de la siguiente manera :

**HOJA DE REGISTRO DE CASO**  
Protocolo de atención en situaciones de acoso escolar

Fecha del reporte: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Nombre de La Escuela: \_\_\_\_\_

Nombre de quien reporta el caso de acoso escolar: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona que acompaña: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Nombres completos de los/las involucrados(as)

	Estudiante que acosa	Estudiante víctima	Testigos	Grado
1				
2				
3				

Describe la situación:

Tipo de acoso: \_\_\_\_\_

- Acoso Físico: Agresión física hacia la persona o sus pertenencias.
- Acoso Verbal: Sobrenombres, insultos, chismes o amenazas.
- Acoso Psicológico: Burlas sobre aspecto físico, personalidad, discapacidad, religión, nacionalidad, etc.
- Acoso No Verbal: Ignorar, excluir o hacer gestos ofensivos.
- Acoso Sexual: Insinuaciones, comentarios o amenazas con contenido sexual.
- Acoso Cibernético: Uso de la tecnología para agredir.

Frecuencia del acoso: \_\_\_\_\_

¿Desde cuándo ocurre? \_\_\_\_\_

Lugares donde ocurre el acoso: \_\_\_\_\_

Firma de la persona que reporta el caso: \_\_\_\_\_ Firma de la persona que acompaña: \_\_\_\_\_

Nombre del maestro(a) de grado o consejero(a): \_\_\_\_\_ Fecha de cierre del caso y firma: \_\_\_\_\_

- a Usted y su acompañante deben solicitar la HOJA DE REGISTRO DE CASO, la cual debe reposar en la Dirección o Subdirección de la Escuela.
- b Llene la HOJA DE REGISTRO con información que usted y su acompañante han recolectado sobre el caso.
- c Una vez llenada la HOJA DE REGISTRO DE CASO, usted y su acompañante deben informar de la situación a la instancia escolar competente (Dirección, Subdirección, Consejería, Gabinete Psicopedagógico o Departamento de Orientación), pero no debe entregársela a ninguna de estas instancias.
- d Completados los pasos anteriores, usted y su acompañante deben entregarle su HOJA DE REGISTRO DE CASO a el o la maestro(a) de grado o consejero(a) correspondiente. Los siguientes pasos son responsabilidad de esta figura.
- e Una vez el o la maestro(a) de grado o consejero(a) reciba la HOJA DE REGISTRO DE CASO, este debe abrir un expediente, incluir la hoja de registro y documentar el cumplimiento de los siguientes pasos de este Protocolo.

# SIETE PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

## Paso 3 INTERVENCIÓN CON LOS O LAS ESTUDIANTES IMPLICADOS

El tercer paso supone una conversación por separado entre el o la maestro(a) de grado o consejero(a) con los y las estudiantes implicados en el caso de acoso escolar, se incluyen a todos y todas las víctimas, estudiantes que acosan y testigos, con la finalidad de conocer su percepción de lo ocurrido.

Para que las tres conversaciones sean efectivas, el o la maestro(a) de grado o consejero(a) debe acompañarse de un adulto que también tenga habilidades en el manejo de conflictos, escucha y con la capacidad de mediar.

La primera reunión debe ser con el o la estudiante víctima, para lo cual se sugiere lo siguiente:

- Escuchar los sucesos y tomar en serio sus sentimientos sobre la situación, mientras que asegura confidencialidad.
  - Fomentar sentimientos de esperanza sobre la situación.
- Se sugiere hacer las siguientes preguntas a la víctima:
    - ¿Qué es lo que ha estado pasando, dónde, con quiénes, desde cuándo, con qué frecuencia y quiénes son los o las testigos?
    - ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?
    - ¿Qué necesitas que pase para sentirte mejor?

La segunda reunión puede ser con el o la estudiante que acosa, para lo cual se sugiere lo siguiente:

- No criticarlo(a) y mantener la confidencialidad.
- Promover un compromiso para detener la violencia.
- Guiar al estudiante a reconocer la situación y su comportamiento.
- Se sugiere incluir las siguientes preguntas en esta reunión con quienes agreden:
  - ¿Qué es lo que ha estado pasando y por qué?
  - ¿Cómo crees que se siente tu compañero(a)?
  - ¿Cómo te podemos ayudar para que no se repita esta situación?
  - ¿Estas siendo tú una víctima de acoso o algún tipo de violencia?

La tercera reunión puede ser con los o las testigos. Recuerde que es importante:

- Asegurarles confidencialidad y reconocer la valentía de informar o denunciar la situación.
  - Promover que, en el futuro, no participen directa o indirectamente (riéndose o ignorando) en la situación de acoso escolar.
- Se sugiere incluir las siguientes preguntas en esta reunión con el o la testigo:
    - ¿Qué es lo que ha estado pasando, dónde, con quiénes, con qué frecuencia y desde cuándo?
    - ¿Se había reportado esta situación anteriormente?
    - ¿Cómo nos puedes ayudar para que esta situación no se repita?

# SIETE PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

## Paso 4 COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS

Usted deberá comunicarse, vía teléfono o por cualquier medio posible, con la madre, el padre o el o la acudiente de los o las estudiantes víctima y los o las estudiantes que acosan para solicitarles una reunión personal.

Cite a los padres o acudientes de cada involucrado en días distintos u horas diferentes. Las reuniones deben darse por separado.

## Paso 5 ENTREVISTA CON LOS O LAS ACUDIENTES

Este paso supone una reunión por separado entre el o la maestro(a) de grado o consejero(a) y su acompañante con los acudientes de los o las estudiantes víctima y los o las acudientes de quienes acosan. Recuerde que su objetivo es encontrar colaboración, reconocimiento y solución del problema con los acudientes, brindarles apoyo y contención.

### TIPS PARA LA REUNIÓN CON LOS O LAS ACUDIENTES DE LOS O LAS VÍCTIMAS DE ACOSO ESCOLAR:

- 1 Escriba una lista de al menos tres características positivas de el o la estudiante víctima de bullying que hayan sido observadas en la escuela.
- 2 Antes de reunirse con los padres o acudiente, escriba una lista que incluya lo que le hicieron/ dijeron a el o la víctima, las fechas en que ocurrieron los hechos y cómo estas situaciones han hecho sentir a el o la estudiante.
- 3 Llegue a la reunión a tiempo. Salude, preséntese y agrádezcales a los padres o acudientes por sacar el tiempo para llegar a la reunión. Infórmeles que usted documentará algunos comentarios de esta reunión.
- 4 Dígale a los padres o acudientes desde cuando conoce al estudiante víctima y las tres características positivas que usted ha observado en la escuela.



## SIETE PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

- 5 Dígales que, últimamente, usted está preocupado por cómo se siente el o la estudiante y que usted desea colaborar en conjunto para solucionar el problema.
- 6 Diga lo que le hicieron/dijeron a el o la víctima, las fechas en que ocurrió y cómo se ha sentido o comportado el o la estudiante víctima desde entonces.
- 7 Diga que aparte de mantenerlos informados sobre la situación, se sugiere que en sus hogares fortalezcan la confianza en sí mismo(a) de el o la estudiante víctima. Algunas ideas para los o las acudientes para trabajar la confianza en sí mismo(a) de el o la estudiante víctima son: Darle importancia a lo que el o la estudiante dice, piensa o hace; encontrar palabras que le ayuden a defenderse sin usar violencia; expresarle verbalmente lo que hace al estudiante valioso(a); considerar atención psicológica, entre otras.
- 8 Escuchar lo que los padres o acudientes piensan sobre lo que sucede.
- 9 Ahora usted debe documentar los pasos concretos que los padres o acudientes van a tomar para crear un plan de acción. Si ellos o ellas se muestran cooperadores(as), dígales que hay que documentar los pasos que van a tomar para ayudar a el o la estudiante y obtenga sus firmas al final.
- 10 Si los padres no se muestran cooperadores, usted mantenga un tono de voz calmado. Recuerde que el objetivo de la reunión es informarles lo que ocurre y documentar un plan de acción. Si los padres o acudientes no acceden, usted debe documentarlo, obtener sus firmas y referirlo a Gabinete Psicopedagógico (si hay en la escuela) o a la instancia de salud más cercana para que reciban la atención.
- 11 Dígale a los padres o acudientes que habrá un seguimiento y que se pueden acercar para conversar del tema en los días de visita de la escuela. Agradézcales el tiempo y despídase amablemente.
- 12 Guarde las notas de esta conversación en el expediente del caso que abrió, según indica el Paso 2 del Protocolo.

### TIPS PARA LA REUNIÓN CON LOS O LAS ACUDIENTES DE LOS O LAS ESTUDIANTES QUE ACOSAN

- 1 Escriba una lista de al menos tres características positivas de el o la estudiante que acosa que hayan sido observadas en la escuela.
- 2 Antes de reunirse con los padres o acudientes, escriba una lista que incluya: lo que hizo/dijo el o la estudiante que acosa, las fechas en que ocurrió y cuál fue el resultado o impacto en la otra persona. No se refiera a el o la estudiante como **"bully"**, "agresor" o "acosador". Solo enfóquese en los hechos.
- 3 Tenga en mente que, si aborda la reunión con un tono de regaño, es muy probable que los padres o acudientes se sientan juzgados y no quieran cooperar.
- 4 Lleve a la reunión la política o reglamento de la escuela sobre el trato hacia otras personas.
- 5 Llegue a la reunión a tiempo. Salude, preséntese y agradézcales a los padres o acudientes por sacar el tiempo para llegar a la reunión.

## SIETE PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

- 6 Dígale a los padres o acudientes desde cuándo conoce a el o la estudiante que acosa y las tres características positivas que usted ha observado en él o ella.
- 7 Diga lo que hizo/dijo el o la estudiante que acosa, las fechas en que ocurrió y cuál fue el resultado y que usted desea trabajar en conjunto con ellos/ellas para solucionar el problema.
- 8 Mencione que, es importante que ellos/ellas se involucren en lo que ocurre porque la política de la escuela es que los y las estudiantes se traten con respeto y dignidad.
- 9 Diga que lo que la escuela necesita de ellos/ellas es que tomen acción para que el o la estudiante que acosa detenga la agresión. Diga que sugerimos que NO se castigue física o verbalmente al estudiante para este propósito. Una sugerencia es que ellos/ellas le avisen al estudiante que debe detener la agresión, o de lo contrario, se le privaría de algunos privilegios.
- 10 Dígale a los padres o acudientes que deben explorar si el o la estudiante que acosa es víctima de acoso o violencia en otros lugares.
- 11 Escuche lo que los padres o acudientes piensan sobre lo que sucede.
- 12 Ahora usted debe documentar los pasos concretos que los padres o acudientes van a tomar para crear un plan de acción. Si ellos o ellas se muestran cooperadores(as), dígalos que hay que documentar los pasos que van a tomar para ayudar a el o la estudiante y obtenga sus firmas al final.
- 13 Si los padres no se muestran cooperadores, usted mantenga un tono de voz calmado. Recuerde que el objetivo de la reunión es informarles lo que está ocurriendo y documentar un plan de acción. Si los padres o acudientes no acceden, usted debe documentarlo, obtener sus firmas y referirlo a Gabinete Psicopedagógico (si hay en la escuela) o a la instancia de salud más cercana para que reciban la atención.
- 14 Dígale a los padres o acudientes que habrá un seguimiento y que se pueden acercar para conversar del tema en los días de visita de la escuela. Agradézcales el tiempo y despídase amablemente.
- 15 Guarde las notas de esta conversación en el expediente del caso que abrió, según indica el Paso 2 del Protocolo.



# SIETE PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

## Paso 6 SEGUIMIENTO

Este paso implica dar seguimiento a todas las partes involucradas en la situación de acoso escolar.

Recuerde que se debe apoyar a los y las involucrados(as) y evitar la suspensión o expulsión del centro educativo siempre que el caso no lo amerite. Si es necesario, se procederá a la aplicación de medidas correctivas por parte de la instancia escolar competente.

Es importante que en las medidas que se apliquen prevalezcan sus acciones educativas formativas y preventivas u otras que apoyen el desarrollo integral de la persona y velen por el interés de los y las estudiantes.

Las acciones específicas que deben realizar en este paso son:

- Dar seguimiento a las medidas que se acordaron con los o las estudiantes y con los o las acudientes. El tiempo del seguimiento variará según cada situación.
- Documentar este seguimiento en la Plantilla de Seguimiento de Caso que aparece a continuación, y que puede encontrar en la Dirección de la escuela:

**PLANTILLA DE SEGUIMIENTO DE CASO**

Seguimiento Nº. 1

Fecha de hoy:  /  /

Evolución:

---

---

---

---

Seguimiento Nº. 2

Fecha de hoy:  /  /

Evolución:

---

---

---

---

Seguimiento Nº. 3

Fecha de hoy:  /  /

Evolución:

---

---

---

---

¿Se refirió a cualquier de los implicados en este caso a algún profesional u organización?

SÍ  NO

Organización o profesional al cual fue referido:

---

---



# SIETE PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

## Paso 7 CIERRE DEL PROCESO

Este es el último paso del Protocolo. Es importante hacer un cierre del proceso y documentar dicho cierre en compañía del director o directora de la escuela y todas las personas que participaron.

Las acciones que se proponen para este paso son:

- Análisis del caso: Revisar el caso, la documentación, la evolución, el cumplimiento de las medidas, las técnicas utilizadas, el efecto y los resultados.
- Confirmar que se completaron los seis pasos anteriores.
- Analizar qué más habría que hacer para solucionar el caso o apoyar a las personas implicadas.
- Escribir en la HOJA DE REGISTRO DE CASO la fecha de cierre del proceso y si se hicieron referencias o no.
- Agradecer a todas las personas que participaron y apoyaron en el proceso.

### ANEXO 1

### ANEXO 2

**HOJA DE REGISTRO DE CASO**

Protocolo de atención en situaciones de acoso escolar

Nombre de La Escuela: \_\_\_\_\_

Fecha del reporte  
\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Nombre de quien reporta el caso de acoso escolar: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona que acompaña: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Nombres completos de los/las involucrados(as)			
1	Estudiante que acosa	Estudiante víctima	Grado
2			
3			

**Describe la situación:**

Tipo de acoso: \_\_\_\_\_

- Acoso Físico: Agresión física hacia la persona o sus pertenencias.
- Acoso Verbal: Sobrenombres, insultos, chismes o amenazas.
- Acoso Psicológico: Burlas sobre aspecto físico, personalidad, discapacidad, religión, nacionalidad, etc.

- Acoso No Verbal: Ignorar, excluir o hacer gestos ofensivos.
- Acoso Sexual: Insinuaciones, comentarios o amenazas con contenido sexual.
- Acoso Cibernético: Uso de la tecnología para agredir.

Frecuencia del acoso: \_\_\_\_\_

¿Desde cuándo ocurre? \_\_\_\_\_

Lugares donde ocurre el acoso: \_\_\_\_\_

Firma de la persona que reporta el caso: \_\_\_\_\_

Firma de la persona que acompaña: \_\_\_\_\_

Nombre del maestro(a) de grado o consejero(a): \_\_\_\_\_

Fecha de cierre del caso y firma: \_\_\_\_\_

**PLANTILLA DE SEGUIMIENTO DE CASO**

Seguimiento N°. 1

Fecha de hoy: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Evolución:

Seguimiento N°. 2

Fecha de hoy: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Evolución:

Seguimiento N°. 3

Fecha de hoy: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Evolución:

¿Se refirió a cualquier de los implicados en este caso a algún profesional u organización?

SÍ  NO

Organización o profesional al cual fue referido:

## HOJA DE REGISTRO DE CASO

Protocolo de atención en situaciones de acoso escolar

Fecha del reporte

/ /

Nombre de La Escuela:

Nombre de quien reporta el caso de acoso escolar:

Cargo:

Nombre de la persona que acompaña:

Cargo:

Nombres completos de los/las involucrados(as)

	Estudiante que acosa	Estudiante víctima	Testigos	Grado
1				
2				
3				

Describe la situación:

Tipo de acoso:

- Acoso Físico: Agresión física hacia la persona o sus pertenencias.
- Acoso Verbal: Sobrenombres, insultos, chismes o amenazas.
- Acoso Psicológico: Burlas sobre aspecto físico, personalidad, discapacidad, religión, nacionalidad, etc.

- Acoso No Verbal: Ignorar, excluir o hacer gestos ofensivos.
- Acoso Sexual: Insinuaciones, comentarios o amenazas con contenido sexual.
- Acoso Cibernético: Uso de la tecnología para agredir.

Frecuencia del acoso:

¿Desde cuándo ocurre?

Lugares donde ocurre el acoso:

\_\_\_\_\_  
Firma de la persona que reporta el caso:

\_\_\_\_\_  
Firma de la persona que acompaña:

\_\_\_\_\_  
Nombre del maestro(a) de grado o consejero(a):

\_\_\_\_\_  
Fecha de cierre del caso y firma:

## PLANTILLA DE SEGUIMIENTO DE CASO

### Seguimiento Nº. 1

Fecha de hoy:  /

Evolución:

---

---

---

---

### Seguimiento Nº. 2

Fecha de hoy:  /

Evolución:

---

---

---

---

### Seguimiento Nº. 3

Fecha de hoy:  /

Evolución:

---

---

---

---

¿Se refirió a cualquier de los implicados en este caso a algún profesional u organización?

SÍ  NO

Organización o profesional al cual fue referido:

---

---



## BIBLIOGRAFÍA

---

MEP, Ministerio de Educación Pública y UNICEF Costa Rica (2015). Protocolo de actuación en situaciones de bullying.

UNICEF, Cruz Roja Panameña, Cruz Roja Noruega, Plan Internacional, Centro de Estudio y Acción Social Panameño (CEASPA), Ministerio de Educación de Panamá (2012). Estudio de patrones de convivencia escolar en Panamá.

Chaux, E. (2012). Educación, convivencia y agresión escolar. Editora Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara, S.A. Bogotá Colombia.

## DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS

Algunos contactos que pueden ser de utilidad:

Policía Nacional		511-7000
Policía Niñez y Adolescencia	Sub-Estación de San Cristóbal	511-9330
Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF)	Edificio Blue Summer, Calle 38, Bella Vista.	504-4052 Denuncia: info@senniaf.gob.pa
Agencia de Instrucción Delegada (Fiscalía Auxiliar)	Bethania Chepo Edificio de la DIJ, Calle Córdoba	511-9384 / 296-7442
Fiscalía Primera de Circuito del Primer Circuito Judicial de Panamá	Panamá	507-2989
Fiscalía Sexta de Circuito del Primer Circuito Judicial de Panamá	Panamá	507-3144 / 507-3145
Fundación Relaciones Sanas	Consultorios Royal Center, Torre A, Piso 11, Oficina 6D.	269-2060 www.fundacionrelacionessanas.org
Fundación Basta de Acoso y Violencia Panamá	Panamá	391-3412 bastadebullyingpanama@gmail.com
Fundación Amaneceremos	Campo Lindbergh, calle Miraflores, casa no.13	226-8189 / 392-0727 www.fundacionamaneceremos.com

### Algunos sitios web:

<http://fundacionrelacionessanas.org/programas/programa-de-prevencion-de-bullying/>  
<http://planinternacionalecuador.com/nuestras-campanas/basta-de-bullying.html>  
<http://www.meduca.gob.pa/?p=74>  
<http://www.psico.org/psicologos/Panama>  
[http://www.red-psi.org/guia\\_ib/panama.php](http://www.red-psi.org/guia_ib/panama.php)  
[https://www.cableonda.com/sites/default/files/estudio\\_conectate\\_seguro.pdf](https://www.cableonda.com/sites/default/files/estudio_conectate_seguro.pdf)  
<http://espanol.stopbullying.gov/index.html>  
<http://www.probono.cl/documentos/documentos/manual%20bullying.pdf>  
<http://bastadebullying.com/>





