



TODOS CONTRA EL ACOSO

El centro escolar es un escenario donde pueden suceder diversos conflictos. Los conflictos se deben, a la oposición o desacuerdo entre dos personas. Aunque su connotación es negativa, el conflicto es también una forma de aprendizaje.

A) PREVENCIÓN

Las estrategias para la resolución de conflictos previenen y ayudan a canalizar cualquier situación que de otra manera podría ser perjudicial para la convivencia escolar y el desarrollo psicosocial de los alumnos.

La resolución de conflictos implica la utilización de una serie de herramientas que permitan manejar los conflictos de manera creativa y constructiva entre alumnos, por medio de una decisión responsable y voluntaria, partiendo de la realidad, particularidad y contexto en el que se desarrolla el conflicto planteamos diferentes estrategias:

- ✓ Comunicación efectiva mediante el diálogo y la escucha activa.
- ✓ Atención personalizada a los alumnos que permite detectar y prevenir conductas potencialmente conflictivas.
- ✓ Refuerzo positivo, gestión de las emociones y desarrollo de competencias sociales desde las primeras etapas de la educación de nuestros alumnos.
- ✓ Estrategias para la gestión de los conflictos mediante la realización de dinámicas educativas.
- ✓ Estrategias de mediación para la resolución de conflictos.
- ✓ Coordinación entre el profesorado y equipo directivo, lo que permite una comunicación fluida y una actuación coordinada para el tratamiento de los conflictos.
- ✓ Dar a la tutoría el protagonismo necesario y los recursos para fomentar acciones de respeto, tolerancia, diversidad.
- ✓ Utilizar un sistema de comunicación fluida con las familias.



- ✓ Agilizar los cambios de clase y estar atentos a las incidencias que se dan en los periodos no lectivos (recreo, hora de comedor...)

ACTIVIDADES QUE FOMENTAN UN BUEN CLIMA DE CONVIVENCIA

A lo largo del curso, como viene reflejado en el Plan de Acción Tutorial, se trabajan diversas temáticas que incluso en muchas ocasiones pueden vincularse de forma transversal a la materia de Valores Éticos o en el caso de Ed. Secundaria, en Tutoría. Como, por ejemplo: Celebración de Días Internacionales, actividades de habilidades socioemocionales, técnicas y motivación hacia el estudio, igualdad, uso responsable de las redes sociales y las nuevas tecnologías, prevención del maltrato, actividades sobre el buen trato, la resolución pacífica de conflictos, alimentación saludable, toma de decisiones, etc.

Las actividades dirigidas al alumnado y grupo-clase, se distribuyen habitualmente por trimestres aunque otras, se llevan a cabo durante todo el curso en función de las características particulares y las necesidades de su alumnado.

El proceso de enseñanza-aprendizaje no solo se lleva a clase en las aulas, se produce en todo los espacios del centro educativo, y todo el centro se convierte en una herramienta para la transmisión de valores. Los espacios son es sí mismos facilitadores o limitadores de aprendizaje. Entre estos espacio están: los patios, las salas polivalentes, el comedor escolar, los pasillos... Por lo que en nuestro centro, se llevan a cabo diferentes actividades para desarrollar las relaciones positivas en esos espacios.

Nuestros patios están diferenciados por cada etapa educativa: Infantil, Primaria, Secundaria y Bachillerato y son patios inclusivos, accesibles y acogedores para todo el alumnado.



B) RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

Según la Real Academia Española (RAE) un conflicto es un problema, cuestión o materia de discusión. Lógicamente, como en toda convivencia, aparecen puntualmente algunos pequeños conflictos que son resueltos a través del diálogo con las personas implicadas y la mediación del profesor o de Dirección, siendo necesario, en alguna ocasión, aplicar las medidas correctoras recogidas en nuestro Plan de Convivencia en el caso de Educación Secundaria o Bachillerato.

PROTOCOLO INTERNO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SEI RIHONDO

El protocolo en la resolución de conflictos está basado en el apartado de nuestro Plan de Convivencia, criterios generales de actuación en la aplicación de medidas correctoras. Dicho apartado detalla que, *la filosofía que debe prevalecer a la hora de establecer consecuencias a las actuaciones del alumnado por parte del profesorado, en todos los casos, debe ser educativa y no punitiva, se debe de escuchar al alumnado y esto debe de ser, una premisa en cualquier intervención y para lograr ese objetivo, las consecuencias a las conductas se imponen siguiendo unos criterios (A-G).*

a) Analizar qué ha ocurrido y, sobre todo, por qué: interpretar lo que ha ocurrido atendiendo a varios factores como: el momento, la situación, el nivel de quien lo ha provocado, las consecuencias de la acción, su reiteración...

b) No sobreentender, sino permitir a los interesados que se expresen, que manifiesten sus emociones y sentimientos sobre ese momento o incidente: El análisis de un conflicto y la solución dialogada y pactada entre los interesados y un profesor o jefatura de estudios, es educar en la resolución de conflictos.

c) Se analizarán siempre las circunstancias que originaron la situación inadecuada, estableciendo consecuencias proporcionales.



d) Siempre que se pueda, se optará porque el alumnado repare los daños causados, limpiando o arreglando los desperfectos que haya originado, ayudando a limpiar y ordenar aulas, patios o pintando las paredes que haya deteriorado, siguiendo la filosofía de reparación del daño.

e) Siempre que se observe una conducta inadecuada en un alumno/a, que pueda desembocar en faltas de convivencia, se informará a las familias preventivamente para que colaboren con el centro en modificar esa tendencia.

f) Siempre se informará a las familias de lo sucedido, solicitando su colaboración para trabajar conjuntamente los aspectos no deseados en el alumnado. Del mismo modo, se les avisará de los progresos del mismo, estrechando lazos con las familias.

g) La expulsión del centro será la última opción y se llevará a cabo cuando la gravedad de los hechos lo requiera.

h) Con el alumnado que presenta una problemática más compleja, se trabajarán de manera individual las conductas negativas que llevan a situaciones de conflictividad, estableciendo un plan individualizado de intervención.

g) Se delimitarán responsabilidades individuales, evitando los castigos colectivos.

Estos criterios son la base del protocolo y a continuación, se explica detenidamente, cómo se va a intervenir ante un conflicto.





EL TUTOR

El tutor es el maestro que guía a los alumnos no sólo en su escolaridad y en sus aprendizajes, sino también en el desarrollo de su personalidad y en la configuración de un itinerario de vida. Es por tanto, un mediador en la resolución de conflictos.

El tutor basándose en el Plan de Acción Tutorial y en las necesidades detectadas de su alumnado, realizará sesiones de promoción del respeto y el buen trato, y de adquisición de habilidades para la detección y respuesta a situaciones de violencia, así como prevención de situaciones de riesgo a través de dinámicas de grupo para la mejora de la convivencia y clima en el aula.

Una vez el tutor ha utilizado las herramientas, recursos y medidas educativas necesarias para detectar y frenar los conflictos y con ello, mejorar la convivencia, si las medidas llevadas a cabo resultan **no ser suficientes** o existe un **problema considerado de mayor prioridad** que afecte a la convivencia, el tutor expondrá el caso al Coordinador de Bienestar y Protección junto a Dirección.

EL COORDINADOR DE BIENESTAR Y PROTECCIÓN

El Coordinador de Bienestar y Protección es aquella figura del centro educativo que se encarga de promover medidas que aseguren el máximo bienestar para los niños, niñas y adolescentes, así como la cultura del buen trato a los mismos y fomentar entre el personal del centro y el alumnado la utilización de métodos alternativos de resolución pacífica de conflictos, entre otras funciones.

El Coordinador de Bienestar y Protección junto el tutor y Dirección, estudiarán el caso y llevarán a cabo una intervención tanto directa como indirecta con los alumnos afectados en todos los contextos educativos llevando a cabo observaciones en los distintos contextos, registros, entrevistas individuales, entrevistas grupales tanto fuera como dentro del aula en los distintos espacios del centro educativo.



¿En qué consiste esta intervención?

Consiste en la recogida detallada de información de cualquier miembro de la comunidad educativa (de los diferentes docentes que imparten clase al alumno, guardias de recreo y personal no docente de comedor, y extraescolares en el colegio...) que se vea involucrado en el conflicto.

1.- Observaciones del alumnado: directas e indirectas.

Esta recogida de información se llevará a cabo a través de observaciones directas al alumno en clase e indirectas en cualquier contexto no estructurado del centro educativo como: comedor, extraescolares, patio, pasillos... Se tendrá en cuenta tanto las interacciones verbales como las no verbales y se recogerá todo en un anecdotario anotando los diferentes ámbitos escolares donde el menor está a lo largo de la jornada escolar y/o extraescolar.

2.- Entrevistas con el alumnado: Individuales y grupales.

Se realizarán entrevistas individuales fuera del aula con el tutor, Coordinador de Bienestar y Protección y la dirección del centro. Estas entrevistas se realizarán con la finalidad de esclarecer los hechos acontecidos. Las familias serán informadas por parte del tutor una vez esto suceda y no previamente.

También, se realizarán entrevistas grupales fuera del aula con dos o más alumnos, el tutor, Coordinador de Bienestar y Protección y la dirección del centro. Estas entrevistas se realizarán con la finalidad de resolver el conflicto y llevar a cabo una mediación. Las familias serán informadas por parte del tutor una vez esto suceda y no previamente.

Depende de la gravedad de lo detectado, se actuará con mayor o menor rapidez en la recogida de datos y se mantendrá en el tiempo lo considerado oportuno por el centro educativo con una posterior derivación o comunicación a las autoridades competentes y/o un seguimiento desde el centro educativo.



3.- Solución al conflicto

Una vez se haya realizado esta intervención, el Coordinador del Bienestar y Protección junto con el tutor y Dirección, podrá tomar alguna de las siguientes medidas teniendo en cuenta cada situación:

- a) Dinámicas grupales específicas relacionadas las necesidades detectadas en el conflicto para mejorar la convivencia y clima en el aula.
- b) Derivación a Orientación para dar pautas al alumnado.
- c) Si se considera necesario, posible apertura de protocolo que corresponda para la mejora de la convivencia.
- d) Entrevistas con la familia.

PAUTAS A PADRES, MADRES O TUTORES LEGALES ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS ENTRE IGUALES.

ESCUCHA ACTIVA

Un pilar imprescindible para poder comunicarnos de manera correcta es la escucha activa.

La escucha activa es una técnica de comunicación que se basa en escuchar, es decir, poner atención a lo que mi hijo/a me está contando; de forma activa, véase, prestando atención plena con interés en lo que me dice.

La escucha activa y sentirse escuchado son dos concepciones que van de la mano. Es vital que nuestro hijo/a sienta que el foco de interés se pone en él/ella y en cómo se siente más que en el problema y su rápida solución. Cuando nuestro/a hijo/a se siente escuchado se relaja y está más dispuesto y abierto a mantener conversaciones honestas.

A la hora de escuchar de forma activa un conflicto de nuestro hijo/a, es básico comprender lo que le ha ocurrido atendiendo a varios factores como: las circunstancias, el momento, la situación, el lugar...

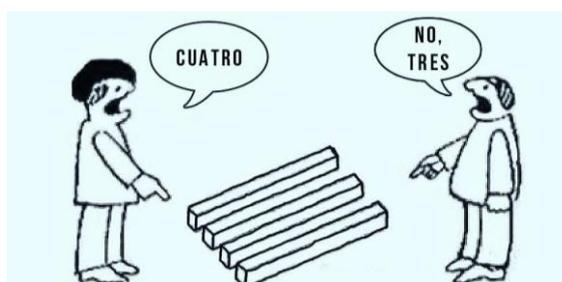
EMPATÍA

Para ello, es necesario **empatizar**, es decir, ser capaces de ponernos en el lugar de nuestro hijo siendo conscientes de la edad que tiene nuestro hijo/a y, de sus circunstancias. Supone tratar de entender la situación, cómo ha llegado hasta ese momento y comprender sus sentimientos. (*“Entiendo lo que dices y cómo te puedes sentir”*).

TENER PRESENTE QUE ES UN NIÑO/A: VE LAS COSAS DIFERENTES A NOSOTROS.

Una vez hayamos realizado una escucha activa con nuestro hijo y hayamos empatizado con él/ella, es importante, ser consciente de la edad que tiene mi hijo/a.

Los niños/as interpretan las situaciones diferentes a nosotros, los adultos e incluso su propia realidad. Depende de dónde se vean las cosas y quiénes las miren, la percepción de la realidad puede ser muy distinta.



NO SOBRENTENDER

Cuando permito a mi hijo/a expresar y manifestar sus emociones y sentimientos es necesario tener presente su visión de niño e intentar evitar entender algo que no está expreso. No sobrentender sus palabras visionándolo todo como un adulto.



El análisis de un conflicto y la solución dialogada es educar en la resolución de conflictos.

CONFIAR EN EL PROCESO

Si sucede un conflicto en el centro educativo, los profesores serán los que realicen la intervención para mejorar el clima y bienestar educativo.

El profesorado analizará siempre las circunstancias que originaron la situación inadecuada, estableciendo consecuencias proporcionales a las conductas inadecuadas y disruptivas que hayan sucedido y a la edad del alumno/a.

Siempre se informará a las familias de lo sucedido, solicitando su colaboración para trabajar conjuntamente los aspectos no deseados en el alumnado. Además, cuando se observe una conducta inadecuada en un alumno/a, que pueda desembocar en faltas de convivencia, se informará preventivamente para que colaboren con el centro en modificar esa tendencia.

Una buena convivencia es la base de los procesos de enseñanza aprendizaje que se dan en el centro educativo.

NO JUZGAR

Para que exista una buena convivencia es necesario comprender que todos somos diferentes, que cada familia presenta unas circunstancias y unas vivencias diferentes a la mía por lo que no hay que juzgar los comportamientos y conductas de los hijos de los demás, si no centrarme en mi hijo/a y en qué puedo hacer yo como madre, padre o tutor legal para ayudar a mi hijo/a, qué herramientas puedo proporcionarle para que logre una mayor capacidad emocional, cómo puedo potenciar su autonomía personal, cómo guiarle para la resolución pacífica de los conflictos entre iguales...

PAUTAS AL ALUMNADO.

Con respecto al alumnado, se trabajan todos estos contenidos de manera transversal de forma diaria.

De manera más específica, cuando sucede algún conflicto puntual, se les da como pautas las siguientes indicaciones.

Además, siempre se les recomienda la ayuda del adulto para la guía y mediación en la resolución de los pequeños conflictos.



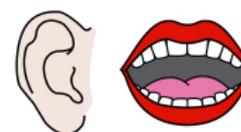
¿CÓMO SOLUCIONAMOS LOS CONFLICTOS?

1.SITIO. VAMOS A UN LUGAR

TRANQUILO PARA RELAJARNOS Y HABLAR.



2.ESCUCHAR. ESCUCHA ACTIVA, SIN INTERRUPCIONES. PRIMERO HABLA UNO, Y DESPUÉS EL OTRO.



3.COMPRENDER. ME PONGO EN

EL LUGAR DEL COMPEÑERO Y ENTIENDO PORQUÉ SE HA ENFADADO.



4.HABLAR. SE BUSCAN SOLUCIONES ENTRE LAS PERSONAS IMPLICADAS PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA. SI NO PODEMOS SOLUCIONARLO, PEDIMOS AYUDA A UN PROFESOR.



5.EMPEZAR. VOLVEMOS A LA ZONA DE JUEGO Y DISFRUTAMOS DEL PATI



PAUTAS AL PROFESORADO.

El profesorado recibe orientaciones para la puesta en marcha de su acción tutorial a través del departamento de Orientación, de la Coordinadora de Bienestar y las webs de EducaMadrid de guía al profesorado como el [Programa Bienestar Emocional en el ámbito educativo](#).

Actividades para favorecer el buen trato entre iguales; fomentar el respeto y la buena convivencia de toda la comunidad educativa en nuestro centro educativo.



1. Actividades que impulsen la cohesión de grupo y la participación del alumnado en el centro: Elección de responsable de tarea, de grupo, de delegado/a y subdelegado/a y alumnado ayudante.
2. Actividades para el conocimiento de los derechos y deberes y funcionamiento del centro: Elaboración de normas de aula tras el conocimiento de las del centro.
3. Actividades encaminadas a la promoción de la salud.
4. Actividades para favorecer el trato igualitario.
5. Participación en las jornadas de interculturalidad o del “día de...”, realización de sesiones prevención ante prejuicios raciales contra la Intolerancia, para promover una cultura de tolerancia y solidaridad en centros con participación de minorías étnicas y culturales.
6. Debates sobre temas del curso que sean de su preocupación.
7. Actividades de autoconocimiento que favorezcan la mejora de la autoestima personal.



C) INTERVENCIÓN ANTE POSIBLES CASOS DE ACOSO ESCOLAR

¿QUÉ ES EL ACOSO ESCOLAR? DEFINICIÓN Y TIPOS.

El acoso escolar es una conducta de persecución física o psicológica de un menor a otro menor.

Existen varias características de acoso escolar:

1. Intención de hacer daño.
2. Desequilibrio de poder.
3. Reiteración de indultas (repetición)
4. Asignación de roles (acosador, víctimas y espectadores).

Es importante diferenciar el acoso escolar a las conductas disruptivas o conflictos con daños físicos.

Además, hay distintas formas de acoso: amenaza/chantaje, acoso sexual físico o verbal, agresión verbal o física y, exclusión social.

También, existen distintos tipos de acoso escolar entre los que destacan:

1. **CIBERBULLYING:** Es el uso de la tecnología para ejercer amenazas, insultos...por parte de un menor a otro a través de videos, textos, juegos online...Tiende a terminar con un acoso presencial.
2. **LGTBIFOBIA:** Es el rechazo, miedo o discriminación hacia mujeres u hombres que se reconocen a sí mismos dentro del colectivo LGTBI+.
3. **SEXTING:** Recibir imágenes, fotografías o vídeos de carácter sexual a través del móvil o redes sociales. Tiene consecuencias legales y personales.
4. **XENOFOBIA:** Es el rechazo, miedo o discriminación hacia las personas extranjeras o inmigrantes.



PROTOCOLO DE ACOSO ESCOLAR DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID.

El acoso escolar es calificado como falta muy grave en el art. 124 de la LOMLOE y aparece tipificada como tal en el art. 35.b del Decreto 32/2019, de 19 de abril.

Mediante Decreto 58/2016, de 7 de junio, del Consejo de Gobierno, se creó el Observatorio para la Convivencia Escolar en los centros docentes de la Comunidad de Madrid, publicado el día 10 de junio de 2016 en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de abordar los problemas que puedan detectarse en los centros educativos, coordinar las iniciativas en los colegios e institutos y tomar las medidas necesarias para resolverlos.

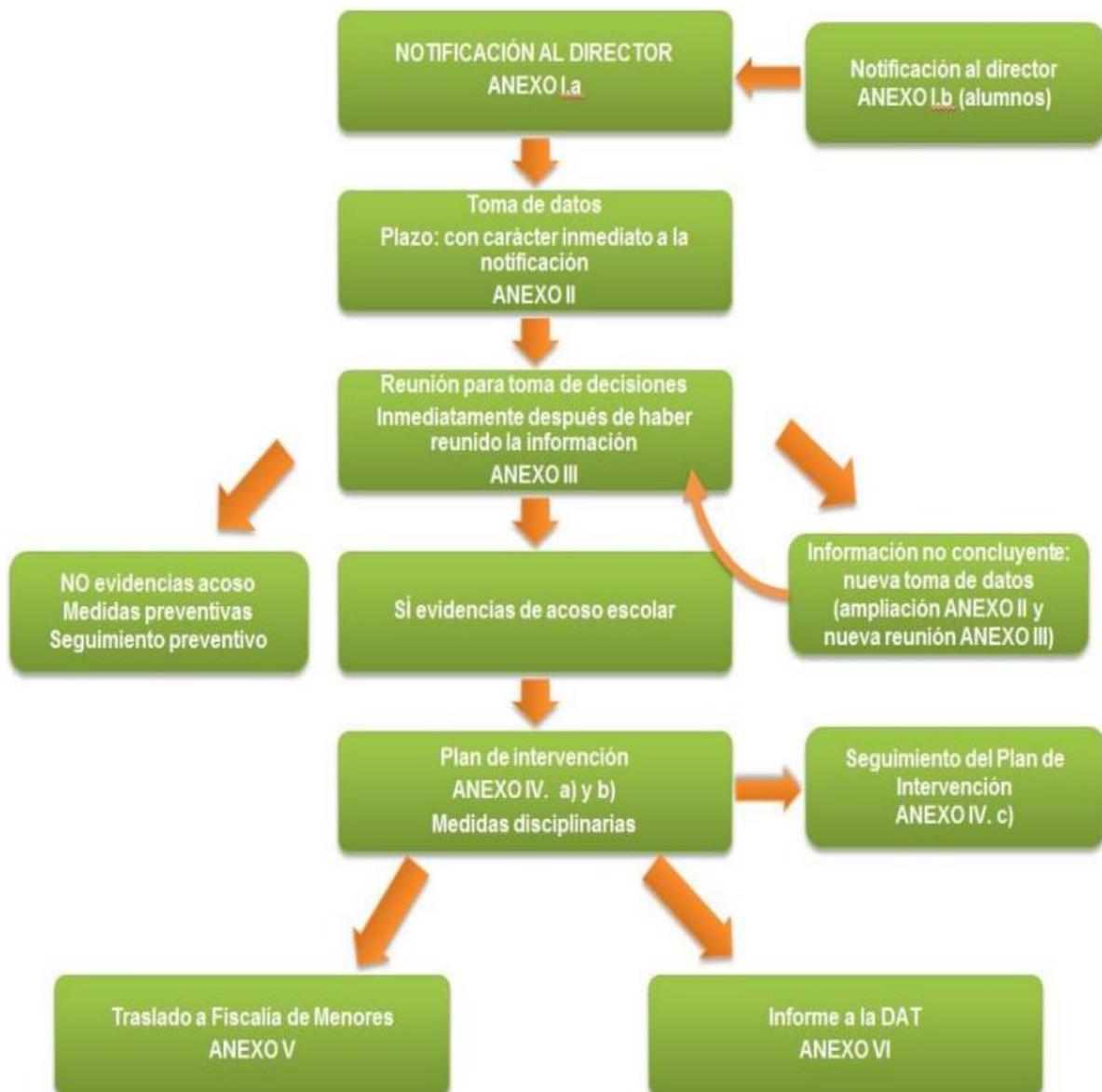
La Comunidad de Madrid y la Consejería de Educación, respondiendo al mencionado marco regulador de convivencia, desarrolla una web de gran relevancia y con un contenido muy específico, para la adecuada identificación, detección, inicio del protocolo e intervención en casos de posible acoso escolar entre iguales, dotando de una serie de medidas estructuradas recogidas de forma concisa en el protocolo. A su vez aporta diferentes herramientas orientativas para la comunidad docente con el objetivo de implementar planes específicos para la prevención del acoso.

En el apartado Inspección Educativa de dicha web se recoge el protocolo a seguir ante un caso. Determinando de forma concisa, las instrucciones de aplicación, el diagrama de actuaciones, criterios e indicadores y anexos. [Inspección educativa | Convivencia | EducaMadrid](#)

A su vez, desarrollan una [guía de actuación contra el acoso escolar](#), recoge la documentación orientada a la prevención, detección, corrección y sanción de la violencia de género en los adolescentes, y actualización de los protocolos de prevención, detección, corrección y sanción del acoso escolar en orden a asegurar su implantación con carácter general y su uso obligatorio por parte de todos los centros.

Por último y con gran validez orientativa, mencionar [la guía para el profesorado y las familias ante el acoso escolar](#), de la Consejería de Educación e Investigación elaborada por José Antonio Luengo.

RESOLUCIÓN DEL CASO





D) COORDINACIÓN CON AGENTES EXTERNOS

EN CASO DE ACOSO O SITUACIÓN DE RIESGO, AGENTE TUTOR POLICÍA

Es un miembro de la Policía Local/Municipal, con formación específica, especializado en cooperar en la resolución de conflictos privados y en la actuación en el entorno escolar.

Es un/a colaborador/a próximo que facilita la resolución de estas problemáticas, incluidas las conductas de riesgo relacionadas con niños, niñas y adolescentes dentro del medio abierto.

Es un/a policía local dedicado especialmente a la colaboración con los/las profesionales del mundo educativo y del ámbito social, sin perder la condición de agente de la autoridad y todo lo que representa.

EN CASO DE ABSENTISMO ESCOLAR, MESA DE ABSENTISMO ESCOLAR

Se entiende por absentismo escolar la falta de asistencia del alumno al centro educativo, sin causa justificada y durante la edad de escolarización obligatoria.

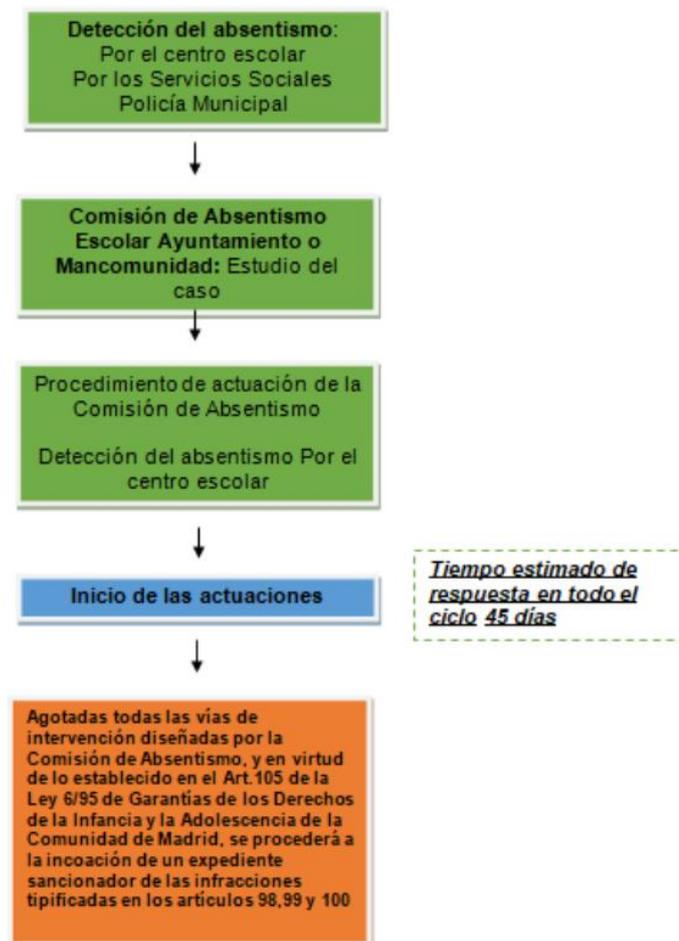
A los efectos de justificación de ausencias, corresponde a los padres, madres o tutores/as legales la presentación de la justificación, siendo el centro educativo quien, en última instancia podrá considerar la ausencia justificada o no.

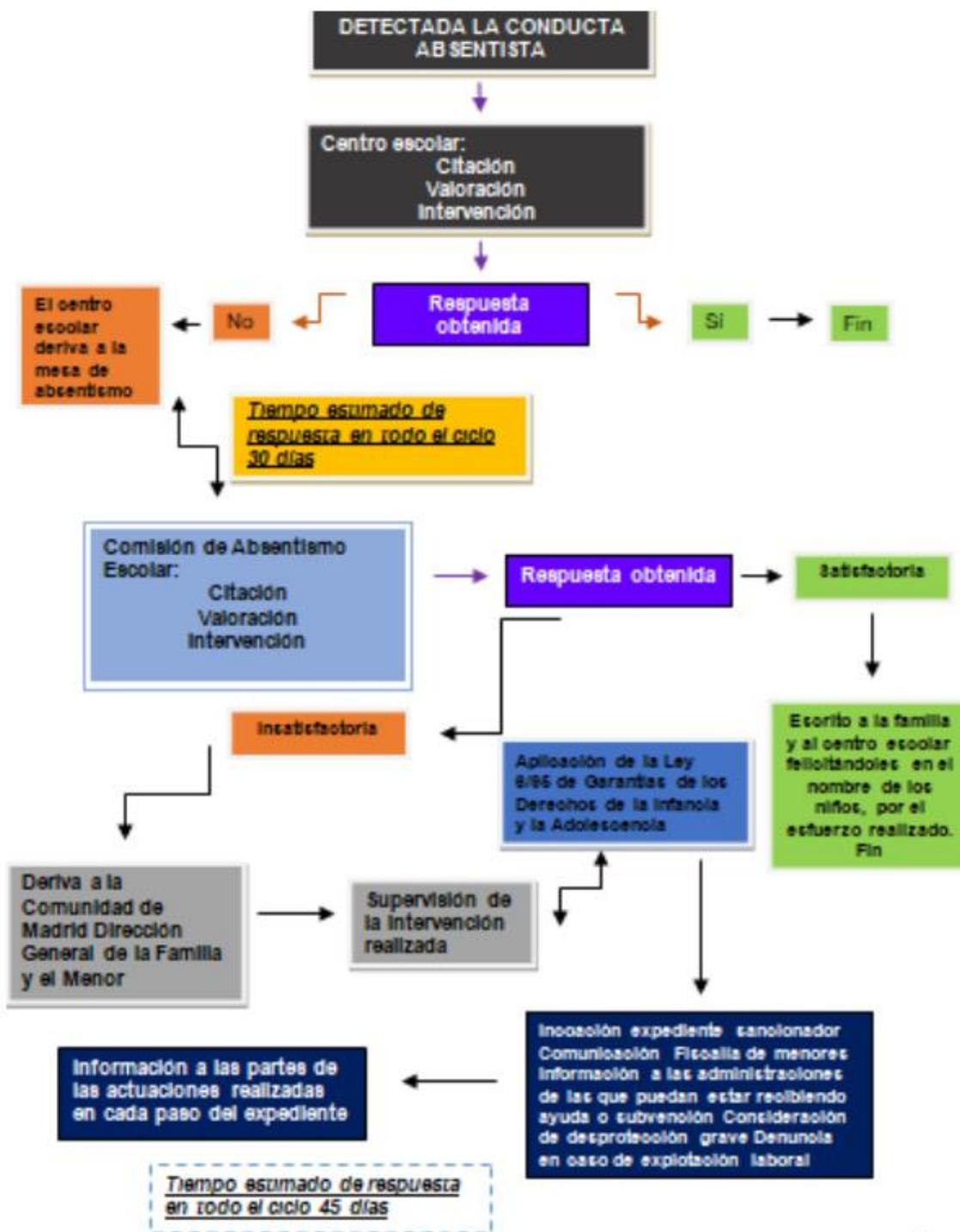
Existen varios tipos de absentismo escolar:

- **Absentismo pasivo o interior:** Consiste en asistir, pero no participar en la clase, no prestar atención y desconectar de las explicaciones y las actividades, no llevar los libros u otros materiales de trabajo, no hacer los deberes, etc. La intervención se produce desde el centro educativo.
- **Absentismo leve o inicial:** Cuando el absentismo es selectivo, puntual o intermitente, se manifiesta en forma de retrasos, o falta de asistencia a

determinadas horas o días. Las faltas injustificadas de asistencia a clase de los alumnos son inferiores al 25% del crédito horario, es decir, 4 jornadas lectivas al mes. Se actúa a nivel interno, desde la tutoría.

- **Absentismo grave:** Cuando el absentismo se hace crónico. Las faltas injustificadas de asistencia a clase de los alumnos están comprendidas entre el 25 y el 50 % del crédito horario, es decir, 8/10 jornadas lectivas al mes. En estos casos la Comisión de Absentismo derivará el expediente del alumno a la Mesa Local.
- **Absentismo muy grave:** Cuando las faltas injustificadas de asistencia a clase de los alumnos superan el 50 % del crédito horario, es decir, más de 10 jornadas lectivas al mes. En estos casos la Comisión de Absentismo derivará el expediente del alumno a la Mesa Local.







EN CASO DE SITUACIONES DE RIESGO, ASUNTOS SOCIALES

Se considerará situación de riesgo aquella en la que, a causa de circunstancias, carencias o conflictos familiares, sociales o educativos, la persona menor de edad se vea perjudicada en su desarrollo personal, familiar, social o educativo, en su bienestar o en sus derechos de forma que, sin alcanzar la entidad, intensidad o persistencia que fundamentarían su declaración de situación de desamparo y la asunción de la tutela por ministerio de la ley, sea precisa la intervención de la administración pública competente, para eliminar, reducir o compensar las dificultades o inadaptación que le afectan y evitar su desamparo y exclusión social, sin tener que ser separado de su entorno familiar.

El papel esencial de los Servicios Sociales es trabajar a favor del ejercicio de estos derechos de la infancia y de la búsqueda de este Interés superior que tiene como fin protegerles de cualquier tipo de violencia que se ejerce sobre ellos.

En caso de considerarse necesario, se dará aviso a Servicios Sociales.

EN TODOS LOS CASOS TANTO LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA COMO LA INSPECCIÓN EDUCATIVA SERÁ INFORMADA

La Inspección Educativa recoge el [protocolo](#) a seguir ante un caso de acoso escolar, determinando de forma concisa, las instrucciones de aplicación, el diagrama de actuaciones, criterios e indicadores y anexos.