

# Protocolo de actuación en situaciones de *bullying*\*

\* Al no existir una traducción exacta del término anglosajón *bullying* al español, se usa el mismo para hacer referencia a diferentes manifestaciones de violencia en el ambiente educativo: matonismo, acoso escolar, intimidación y maltrato entre pares, entre otros.



## CRÉDITOS

©

Ministerio de Educación Pública,  
Dirección de Vida Estudiantil, **MEP**  
Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia **UNICEF**

San José, Costa Rica  
Primera Edición, febrero 2016.

### Coordinación general

Kattia Grosser Guillén, Directora Vida Estudiantil, MEP  
Lilliana Rojas Molina, Departamento Convivencia Estudiantil, MEP  
Rigoberto Astorga, UNICEF

### Mediación pedagógica

Renato Joya, ALTERCOM

### Equipo técnico

Marina Cruz Valenciano, Programa Convivir, MEP  
Tannia Hidalgo Solano, Programa Convivir, MEP  
Susana Mora Cerdas, Programa Convivir, MEP  
Magaly Vega Castro, Programa Convivir, MEP  
Ana Luisa Navarro Cecilia, Escuela de Trabajo Social de la U.C.R.  
Amelia Brenes, UNICEF  
Cristina Pérez Ibarra, UNICEF

### Ilustraciones

Juan Gabriel Madrigal Cubero, ALTERCOM

### Diseño gráfico

Marco Antonio Hidalgo, ALTERCOM

Este documento se produjo con base en el **Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de acoso, matonismo o bullying en los centros educativos**, elaborado por ACEID, en el marco de la consultoría: “Apoyo técnico para la revisión y fortalecimiento de los protocolos de atención de situaciones de violencia y riesgo en los centros educativos”.

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
<b>CONCEPTO DE BULLYING</b>	6
¿CÓMO SE MANIFIESTA EL BULLYING?	8
INVOLUCRADOS Y CONSECUENCIAS DEL BULLYING	10
ESTUDIANTE (VIOLENTADO/A) VÍCTIMA	10
ESTUDIANTE QUE VIOLENTA	12
ESTUDIANTES OBSERVADORES	14
CONSECUENCIAS EN EL CENTRO EDUCATIVO	16
<b>8 PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES BULLYING</b>	18
PAUTAS GENERALES	20
PASO 1: DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE BULLYING	22
PASO 2: COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN	24
PASO 3: ATENCIÓN DE LA SITUACIÓN	26
PASO 4: COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS	28
PASO 5: ENTREVISTA CON TODAS LAS PARTES	30
PASO 6: DEFINIR LAS MEDIDAS A SEGUIR CON LAS DIFERENTES PARTES	32
PASO 7: SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS	34
PASO 8: MEDIDAS/ACCIONES PARA RESTAURAR LA CONVIVENCIA	36
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	38
ANEXOS	39
DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS	40

# Protocolo de actuación en situaciones de *bullying*

## PRESENTACIÓN

El *bullying* es una realidad que sufren niños, niñas, adolescentes y jóvenes en todo el mundo. Afecta su bienestar, su desarrollo y el ejercicio de sus derechos y responsabilidades.

Atender las situaciones de *bullying* en el ambiente educativo, exige un esfuerzo coordinado y articulado de asignación de tiempo, recursos, tareas y responsabilidades de todas y todos los actores de la comunidad educativa e instituciones responsables de la atención de la población infanto-juvenil. Para lo que se necesita una ruta de procedimientos.

**El Protocolo de actuación en situaciones de *bullying*** responde a la revisión del publicado en el año 2012. Es una versión revisada, contextualizada y mediada pedagógicamente para brindar las pautas y una ruta de los procedimientos inmediatos para intervenir en una situación de *bullying*, que ocurra tanto dentro como fuera del centro educativo, y manifieste sus consecuencias en la dinámica institucional y el entorno educativo.

Ponemos en sus manos esta herramienta sencilla y práctica para que la comunidad educativa pueda trabajar en la detección, atención de estas situaciones, y la restauración de la convivencia.

# CONCEPTO de BULLYING

¿Qué es el bullying?

Es una forma de **violencia entre pares** (estudiantes) en el **ambiente educativo**.

El *Bullying* es **una forma de discriminación** de unos estudiantes hacia otro u otros por sus características o su forma de vida: orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otras.

Se manifiesta en **comportamientos o conductas repetidas y abusivas** con la intención de infringir daño por parte de una o varias personas hacia otra, que no es capaz de defenderse a sí misma.

La situación de *bullying* es **presenciado por observadores** o testigos.


Puede ser violencia de tipo **verbal, físico, psicológica, de índole sexual, material, o cibernética**.

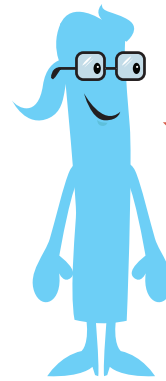
El *bullying* afecta toda la comunidad educativa: **deteriora la convivencia**. Tiene consecuencias negativas en **el bienestar, desarrollo y el ejercicio de los derechos** de niñas, niños, adolescentes y jóvenes estudiantes.

Por todo lo anterior el *bullying* **es una violación de los derechos** de las niñas, niños y adolescentes.



 Video: **Sin etiquetas** (dirigido al público en general). [Pulsar aquí para verlo.](#)

 Video: **Me gusta tu color de piel** (dirigido a la población estudiantil). [Pulsar aquí para verlo.](#)



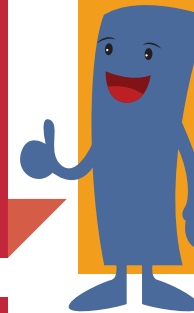
*El bullying es una forma de violencia, discriminación y negación de los derechos.*

*Nunca debe ser aceptado, minimizado o invisibilizado.*

## ¿Cuáles son las condiciones del bullying?

*El bullying puede manifestarse dentro o fuera del centro educativo.*

*Y el Centro Educativo debe intervenir.*



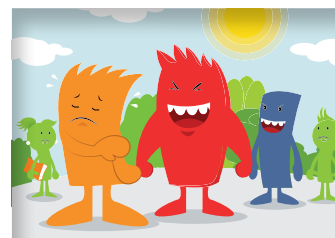
Para que una situación de violencia responda al concepto de *bullying* debe presentar las características siguientes:

- **Es intencional:** de uno/a o varios/as compañeros/as hacia otro/a para causar dolor y sufrimiento.
- **Relación desigual o desequilibrio de poder:** la víctima se percibe vulnerable, desprotegida y sin los recursos del agresor o de la agresora.
- **Repetida y continuamente:** no es un episodio aislado.
- **En relación de pares o iguales:** entre estudiantes.

El centro educativo debe aplicar estrategias o procedimientos que pretenden intervenir con acciones o metodologías concretas para **evitar el bullying**, promoviendo una convivencia de calidad y respeto, fortaleciendo la autoestima y aprendiendo a resolver conflictos de forma constructiva; es decir, pensando, dialogando y negociando, poniendo límites claros a patrones de conducta relacionados con el *bullying*.

Una comunidad educativa previene el *bullying* cuando aprende, construye y vive la cultura de paz, al promover el ejercicio de los derechos en la convivencia, rechazar y prevenir la violencia entre pares, tratando de atacar sus causas.

## Prevención del *bullying*



## ¿Cómo se manifiesta el **bullying**?

El *bullying* se visibiliza en diferentes tipos de manifestaciones de violencia que pueden darse por separado o combinadas:

**C**iberbullying

### Ciberbullying

Usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para hacer *bullying*: mensajes de texto, redes sociales, por Internet, teléfono móvil, por fotos, videos, chats, por ejemplo. Basta con subir una sola vez una imagen a una red social y la repetición se produciría cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos que acompañen a la imagen. ayudar a que una agresión se propague por la red causa daño y hace responsable a esa persona también, porque puede no haber iniciado ni instado la agresión, pero la perpetra al continuarla o repetirla, al mantener viva la agresión que afecta a la persona violentada.

### La violencia física

Es toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona. Ejemplo de ella son las siguientes acciones: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros.

### Material

Se entiende por esta forma de violencia, las acciones destinadas a dañar, destruir o tomar sin consentimiento las pertenencias de los y las estudiantes, por ejemplo acciones como: dañar, robar o esconder artículos, etc. Forzar a entregar algún bien personal (dineros u objetos) a cambio de no recibir daños y poder acceder a espacios o servicios en el centro educativo.

### La violencia psicológica

Comprende todas las acciones destinadas a lesionar la integridad emocional de las personas: molestar, intimidar, humillar, excluir, o alentar la exclusión deliberada (por ejemplo de trabajos en grupo, juegos, equipos deportivos, etc.), "ley del silencio", gestos faciales o físicos negativos, miradas amenazantes o despectivas, acoso grupal o colectivo, entre otras. El componente psicológico está en todas las formas de *bullying*.

### La violencia verbal

Se manifiesta a través del lenguaje. De igual manera que las otras formas de violencia, busca lesionar a las víctimas. Algunas de las manifestaciones son: insultar, calumniar, difamar, esparcir o divulgar un rumor o comentario mal intencionado, hacer comentarios discriminatorios o despectivos (Por ejemplo por características físicas, cognitivas, nacionalidad, diversidad sexual o de género, etc.), abusar verbalmente a otra persona, dañar la reputación social de otra persona.

### La violencia Sexual

Aquella manifestación que involucre comentarios, insinuaciones y amenazas con contenido sexual o exhibición explícita sexual entre pares y que no esté tipificado dentro de los delitos sexuales vigentes o dentro de la normativa de acoso y/o hostigamiento sexual.

Físic

**O**

Verb

**A**

**S**

aterial

sicológica

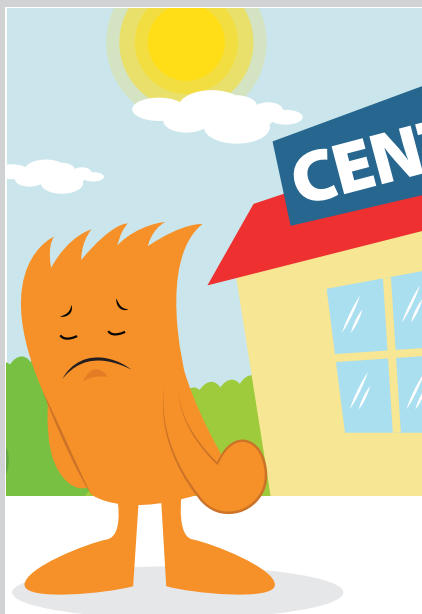
exual



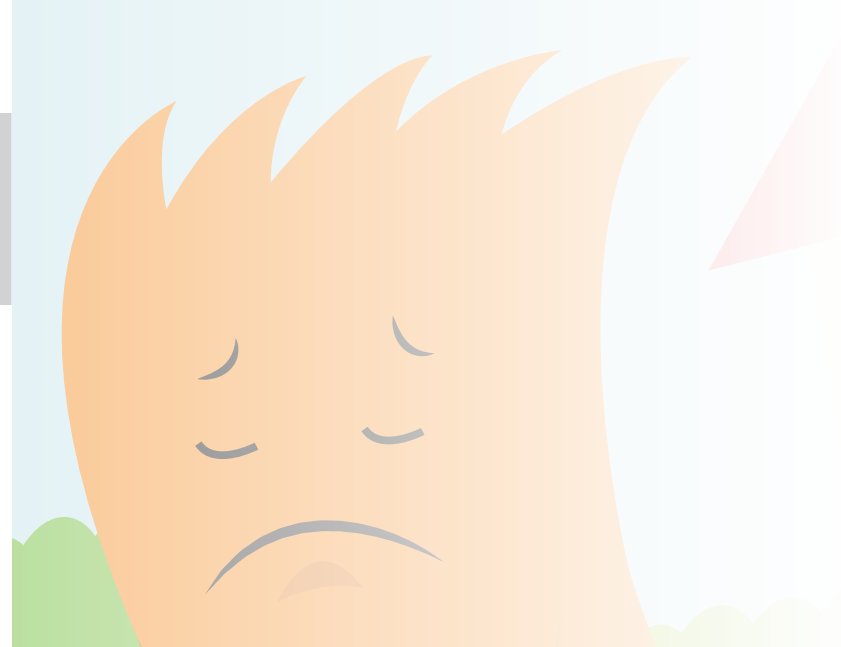
Video: **En tus zapatos** (dirigido al público en general). [Pulsar aquí para verlo.](#)

## Estudiante (violentado/a) víctima

El estudiante o la estudiante que es violentado y se encuentra en la posición de víctima, puede poseer características diferentes al resto del grupo, las cuales son utilizadas por el estudiante o la estudiante que agrede para generar el *bullying*. Por ejemplo, algunas de estas **características** pueden ser:



- Color de piel, estatura, peso, tipo de cabello.
- Intereses particulares: hobbies, música, forma de vestir, juguetes, juegos y deportes.
- Rendimiento académico: muy inteligente o con malas notas.
- Nacionalidad, religión, situación socio-económica.
- Algún tipo de discapacidad o situación de salud: aparato de corrección visual, dental u ortopédico.
- Identidad de género u orientación sexual.
- Por las personas con las que se relaciona.
- Por que se cree que es preferido o por ser más regañado, o señalado por la maestra/o, profesor/a.



## La estudiante o el estudiante puede sufrir:

**Impacto en su salud física:** Algunas de las consecuencias, pueden ser, aunque no de manera exclusiva, las siguientes: trastorno de sueño, alimentación, problemas digestivos, dolor de cabeza, fatiga y agotamiento, entre otros.

**Consecuencias psicológicas:** Inestabilidad nerviosa, tiene sentimientos de insatisfacción, miedo, soledad, inseguridad, abandono, desconfianza en sí mismo/a.

**Impacto en las relaciones familiares y sociales:** Es poco comunicativo. Podría tener una pobre red de apoyo.

**Consecuencias en la vida escolar:** desmotivación, desinterés y falta de atención en las clases, bajo rendimiento académico, deserción escolar, puede presentar rechazo hacia su centro educativo.

**Conductas extremas:** en estado avanzado del *bullying*, puede tender a la agresión hacia sí mismo/a o el victimario y, en el extremo, puede llegar a auto infligirse daño e incluso al suicidio.

**Culpabilización,** relativa a la reacción que tienen algunas familias, profesorado y centros educativos de achacar a la víctima la culpa del problema con expresiones tales como: "El problema ha sido tuyo", "Seguramente no has manejado bien las cosas", "Algo habrás hecho para que te traten así", "El problema es que los provocas" y otras similares\*.

## Estudiante que violenta

La figura que violenta en una situación de *bullying*, puede ser una sola persona o bien un grupo de ellas y por lo general, comparten las siguientes **características:**



- Es choteador/a, se burla, tiene una actitud excluyente, es manipulador/a.
- Es posible que haya sido testigo de algún tipo de violencia en el ámbito familiar, educativo y comunal, por lo que la violencia es una conducta aprendida y erróneamente percibida como normal.
- Tiene influencia sobre otras personas. Puede ser líder/esa y su poder es validado dentro del grupo.
- Es impulsivo/a y confrontativo/a, carece de empatía y se le dificulta el autocontrol. No tienen tolerancia a la frustración.
- No tiene amigos/as, sino seguidores/as que le tienen miedo y/o lo respetan.
- Tiene una promesa de protección para sus seguidores/as.
- No selecciona a la víctima al azar.

Su participación en el *bullying* le puede repercutir en las **consecuencias** siguientes:

Tiene una confusión en sus valores morales y no diferencia el bien del mal.

Puede practicar ausentismo escolar, dificultad para seguir normas y aceptar la autoridad, y en general no afronta sus responsabilidades, presenta problemas de disciplina.

Llega a la insensibilidad, falta de empatía: no siente remordimiento por sus acciones en contra de sus compañeros/as, es incapaz de comprender el sufrimiento que provoca.

## Estudiantes observadores

Hay dos tipos de estudiantes observadores y por lo general presentan las siguientes **características:**

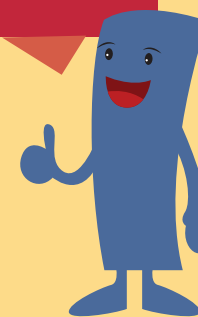


- Quien **apoya al estudiante que violenta:** reconoce y refuerza la acción del agresor incluso lo pueden llegar a apoyar abiertamente.
- No ven el impacto del daño que se le está haciendo a la víctima.
- Quien **reprueba**, pero no hace nada, se siente impotente o tiene temor a ser víctima. Tienen miedo de lo que pueda pasarles por hablar o denunciar.



Al estar involucrados directa o indirectamente, las y los estudiantes observadores pueden sufrir las siguientes **consecuencias:**

*La o el estudiante observador tiene el poder de parar, denunciar las situaciones de bullying.*



Se acostumbran a la presencia y espectáculo del *bullying* como un hecho cotidiano y aceptado.

Pueden terminar creyendo que la violencia es una forma aceptada de relacionarse.

Son víctimas indirectas de la situación de *bullying* y pueden llegar a comportarse, manifestar y sufrir las mismas consecuencias del agresor o de la víctima.

## Consecuencias en el Centro Educativo



- Al presentarse una situación de *bullying* se puede generar un **clima de inseguridad** que a la vez se convierte en un factor de riesgo para la reproducción de ese patrón de conducta.
- Puede incidir generando **cambios en el rendimiento académico** de las personas involucradas.
- **Atenta contra la convivencia** en el marco de cultura de paz en el Centro Educativo, y violenta los derechos de las personas.
- Aumenta el **riesgo de estrés laboral** en el personal de la institución.

## CENTRO EDUCATIVO

*El bullying tiene consecuencias negativas en el bienestar, desarrollo y el ejercicio de los derechos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes estudiantes.*



*Es responsabilidad del centro educativo:*

- *Tomar medidas inmediatas de protección y educativas de prevención.*
- *Informar sobre los recursos disponibles.*
- *Mantener la comunicación frecuente con las familias y así evidenciar que el centro educativo toma acciones para detener la violencia.*
- *Implementar la ruta del Protocolo de actuación en situaciones de bullying.*



El presente Protocolo no parte de la existencia de Comisiones, profesionales especializados o equipos interdisciplinarios; sin embargo, si se recomienda que en el caso de que existan o bien hayan personas con mayor conocimiento sobre la temática correspondiente, ésta(s) pueda(n) cumplir un papel de apoyo o acompañamiento en la ejecución de las acciones descritas. Si este recurso no se encuentra disponible, de ninguna manera debe obstaculizar el cumplimiento de los procedimientos.



**RECUERDE:**

*apoyar no implica delegar, la responsabilidad de la actuación es de quien la detecta a menos que previo al evento y por escrito -como parte del actuar interno del centro educativo- se definan referentes específicos.*

# 8 PASOS

**1. DETECCIÓN**



**2. COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN**



**3. ATENCIÓN DE LA SITUACIÓN**



**4. COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS**



**5. ENTREVISTAS A TODAS LAS PARTES**



**6. DEFINIR LAS MEDIDAS POR SEGUIR CON LAS PARTES**



**7. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS**

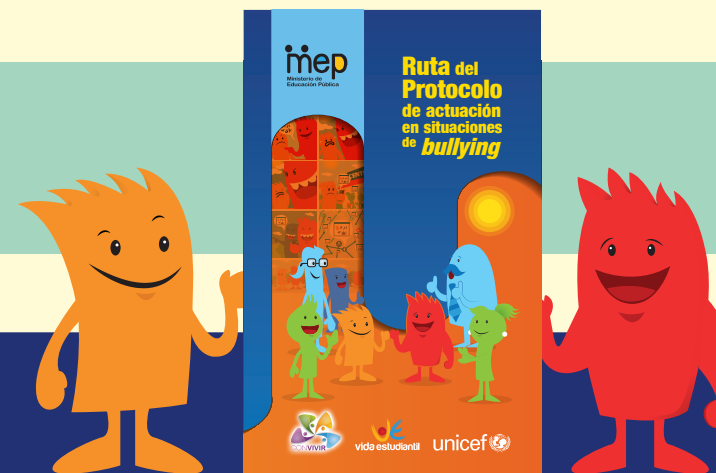


**8. MEDIDAS/ACCIONES PARA RESTAURAR LA CONVIVENCIA**



# 8 PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES *BULLYING*

## PAUTAS GENERALES



- Cuando un o una docente, asistente de docencia, director/a, personal de dirección, de orientación, o integrante de los equipos interdisciplinarios descubre o es informada sobre la situación, se convierte en encargada de la ejecución del Protocolo, en adelante “**persona encargada**”.

- **La activación del Protocolo** se da ante la sospecha o detección de una situación *bullying* y se deberá:

1. **Garantizar la protección:** el objetivo principal es que el *bullying* cese y no resurja.
2. **Intervenir eficaz, rápida y no precipitada:** La actuación fluida, sin detenerse cuando alguna autoridad o responsable no responda, y verificando siempre la protección y respeto de los derechos de las y los estudiantes.
3. **Discreción y confidencialidad:** durante todo el proceso de actuación sólo profesionales implicados ten-

drán conocimiento de los hechos, circunstancias y actuaciones.

- El personal del MEP no es especialista en la materia ni se presume que lo es, así que considere el peor escenario, esto le permitirá reducir los riesgos.
- Toda persona funcionaria es responsable de actuar, ya sea ejecutando el Protocolo o dando el aviso respectivo: No actuar violenta el interés superior de las personas menores de edad presentes y pone en riesgo su integridad.

*En el presente documento encontrará una serie de anexos que le servirán de guía en la aplicación de cada uno de los pasos.*



- **Intervenir de forma inmediata,** actuar cuando se sospecha o se tiene conocimiento de que alguien es víctima de *bullying*.
- Las personas adultas que conozcan de la problemática son las responsables de encauzar las respuestas, son **corresponsables de las consecuencias** por no actuar o por proceder con negligencia sin tomar medidas inmediatas individuales y colectivas.
- **Garantizar la confidencialidad,** la información la maneja sólo el personal del centro educativo implicado en la situación. Los documentos deben conservarse en el expediente del caso y custodiar las comunicaciones (recordar que no se adjunta al exped.
- El personal del centro educativo debe **tomar medidas educativas y de protección inmediatas.**
- Cuando sea necesario, **adoptar medidas cautelares,** para evitar que se produzcan daños mayores. Se realizan simultánea-

mente a las medidas educativas.

- Es imprescindible tener en cuenta que **la forma de intervenir varía según la historia y contexto familiar.** Algunas familias están más sensibilizadas con los casos de *bullying* que otras por lo que la intervención debe ser específica para cada contexto familiar.
- Garantizar la **protección de los derechos** humanos del estudiantado.

*En el caso de identificar una situación de violencia, se debe activar en primera instancia el protocolo correspondiente (Violencia física, psicológica y/o sexual; uso y portación de armas; consumo, tenencia y/o tráfico de drogas) antes de continuar con el de bullying, particularmente si se tiene sospecha de una situación de violencia sexual ya que existirán acciones inmediatas que debe realizar.*

## PASO

## 1

DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE **BULLYING**

Cuando el personal docente, de dirección, de orientación o equipos interdisciplinarios, es quien tiene conocimiento o sospecha de la situación, debe desplegar los procedimientos o pasos descritos en el presente Protocolo.

Si es el oficial de seguridad o personal misceláneo quien conoce o sospecha sobre la situación, su deber es informar inmediatamente y manteniendo la privacidad a la dirección del centro educativo y en su ausencia, a alguna persona parte del personal docente, de orientación o equipo interdisciplinario si lo hubiere. La persona a quien se le informa será para los efectos de esa situación la persona encargada.

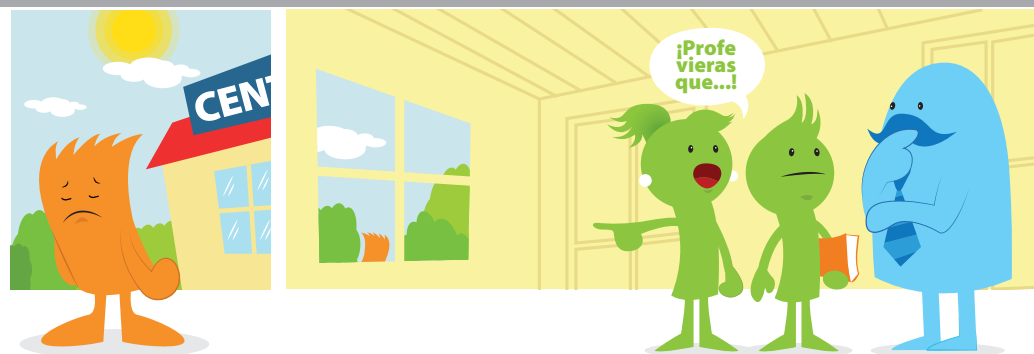
*Si es de otro tipo de violencia, se activa el protocolo correspondiente.*



Cuando alguien del personal del centro educativo observa, escucha, le informan o denuncian sobre una situación de *bullying*, ya sea por parte de: estudiante violentado, estudiantes observadores (testigos) o familiares de los estudiantes. A partir de este momento es la persona encargada.

Se verifica que se trate de una situación de *bullying* si responde a las características o condiciones siguientes:

- **Es intencional:** de uno/a o varios/as compañeros/as hacia otro/a para causar dolor y sufrimiento.
- **Relación desigual o desequilibrio de poder:** la víctima se percibe vulnerable, desprotegida y sin los recursos del agresor o de la agresora.
- **Repetida y continuamente:** no es un episodio aislado.
- **En relación de pares o iguales:** entre estudiantes.



## PAUTAS Y CUIDADOS

- No restar importancia a las manifestaciones o denuncias del estudiantado. **Escuche con respeto** y evite decir cosas como “son cosas de niños”, “no es para tanto”...
- No minimizar ni ignorar las quejas del estudiantado. Que perciban que son **escuchados, tomados en cuenta y en serio.**
- **Garantizar la confidencialidad.**
- En el Ministerio de Educación Pública existe la Contraloría de Derechos Estudiantiles, esta instancia puede acompañarle y asesorarle sobre el debido proceso de atención y referencia de los casos.
- **Intervenir de forma inmediata. Y paralelamente proceder al paso 2 del protocolo.**

PASO

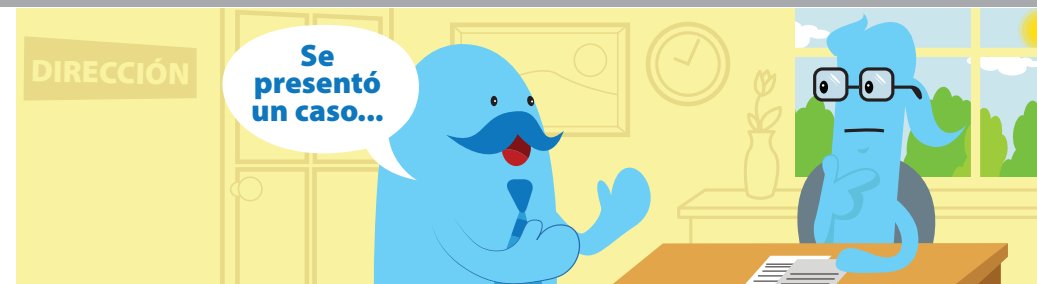
2

COMUNICACIÓN  
A LA DIRECCIÓN

En cualquier caso, quien recibe la información sobre la situación a partir de la cual se activa el protocolo, siempre dará aviso al director o directora, pero la ausencia o falta de apoyo de esta autoridad no obstaculiza la continuación de los procedimientos por desplegar.

¿Cómo avisar sin abandonar el sitio? R/ Para esto deberá contar con el apoyo de otros compañeros(as) de trabajo, o incluso pedir alguien del estudiantado que haga alguna llamada o vaya a buscar al Director/a.

Quien recibe la información o detecta la situación y activa el protocolo, siempre **dará aviso al director o directora**, pero la ausencia o falta de apoyo de esta autoridad no obstaculiza la continuación de los procedimientos por desplegar (Anexo 1, **ver link**). Se verifica siempre la protección de las personas estudiantes y el respeto a sus derechos.



Caso #

**Anexo 1: COMUNICACIÓN ESCRITA A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO ANTE LA ACTIVACIÓN DE LOS PROTOCOLOS**

Por este medio se le informa que existe sospecha de que en el centro educativo se presenta una situación de \_\_\_\_\_ por lo que se procede a activar el Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de \_\_\_\_\_.

Centro educativo: \_\_\_\_\_

**Datos de la persona estudiante involucrada**  
 Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
 Grado y sección: \_\_\_\_\_  
 Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_

**Origen de la solicitud (quien informa sobre la situación):**  
 Marque con una x  
 Detección  
 Presunta persona víctima  
 Estudiante  
 Familia de presunta persona víctima  
 Dirección  
 Personal docente  
 Personal no docente  
 Orientador/a  
 Equipo interdisciplinario  
 Otro: \_\_\_\_\_

**Breve descripción de los hechos:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombre de persona a cargo de ejecutar el Protocolo: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Se le recuerda que la información aquí descrita debe ser tratada con confidencialidad y discreción.

**En el siguiente link, puede acceder a los anexos del protocolo en formato Word para que lo pueda imprimir y completar:**

**Ver link**



## PASO

## 3

## ATENCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Para atender la situación** se ejecutan las medidas siguientes:

- Implementar acciones para detener la situación de *bullying*.
- Vigilar que no se repitan esas situaciones y actuar diligentemente si se repite.
- Buscar el apoyo de otras instancias cuando sea necesario.
- Garantizar la inmediata seguridad y protección de la integridad de la o el estudiante afectado. Sin culpabilizar ni estigmatizar al presunto agresor.
- Hablar por separado con cada una de las personas implicadas.

Es imprescindible tener en cuenta que la forma de intervenir varía según la historia familiar. Y debe responder al debido proceso.

Si la persona está en estado de crisis se realiza una intervención inmediata utilizando como guía el (Anexo 2, [ver link](#)).

Caso #

**Anexo 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 como 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 (Slaikeu, 1999, citado por Ramellini).

Asimismo, existen factores que hacen que una crisis desemboque en crecimiento y otras en daño inmediato, están relacionados con lo siguiente: 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 borando, muy angustiada, enojada, o desesperada. Se la ha denominado así con el fin de que las personas que realizan 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 Aquellas 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 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 apoyo de quien se encuentra en crisis.

Para efectos de la presente guía y dentro de los alcances de actuación de los Protocolos, cuando se considere necesario se llevarán a cabo intervenciones de primer orden. Los objetivos de esta intervención son el restablecimiento inmediato de la capacidad de enfrentamiento, la evaluación de riesgo de vida, apoyo en la ejecución de acciones concretas y el vincular a los recursos de ayuda.

Según Slaikeu, la intervención de primer orden comprende varias tareas:

1. Realización del contacto
  - Escuchar (qué pasó)
  - "Sintonizarse" con la persona afectada (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?
  - ¿Dónde sucede?
  - ¿Cuándo sucedió? ¿Sigue sucediendo?
  - Consecuencias



### Cuidados al atender una situación de *bullying*:

- **No enfrentar de forma directa** a quien sufre con quienes le agreden. La persona acosada está en situación de desventaja.
- **No usar la mediación entre iguales** como herramienta de resolución de la situación de violencia o forzar artificialmente que estudiantes se pidan perdón, se den la mano, etc.
- Conviene realizar las gestiones con privacidad y cautela para impedir nuevas revanchas, amenazas y agravios.

PASO

4

COMUNICACIÓN  
CON LAS  
FAMILIAS

**La persona encargada**, vía teléfono, o por cualquier medio posible, establece **comunicación con la madre, padre o responsable de:**

- La persona violentada.
- De la persona que presuntamente ejerció el *bullying*.
- De la persona testigo u observador de la situación de *bullying*.

A la madre, padre o responsable de estudiantes involucrados se les cita y se confirma su presencia, por escrito mediante el uso de el (Anexo 3, [ver link](#)).

*Evite convocar y reunir conjuntamente a las familias implicadas el mismo día y hora. Se recomiendan inicialmente las entrevistas por separado con cada una de las partes, hasta que sientan que el daño ha sido reparado.*



**Anexo 3: FORMATO PARA LA COMUNICACIÓN/ CITA MADRE, PADRE O RESPONSABLE**

Sra. /Sr. \_\_\_\_\_

Notificación #: \_\_\_\_\_

Por este medio le comunicamos que (nombre) \_\_\_\_\_ se ha visto implicado/a en los supuestos hechos: \_\_\_\_\_

Por lo que les solicitamos que acudan al centro educativo a una reunión con \_\_\_\_\_, que se celebrará el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas. La reunión tendrá una duración estimada de \_\_\_\_\_ horas.

Si existen inconvenientes para acudir en la fecha y hora programada le agradecemos lo comunique telefónicamente al número \_\_\_\_\_ para reprogramar la reunión.

Emitido el día \_\_\_\_\_, del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ horas.

Medio de notificación:

- envío de nota al hogar     fax     correo electrónico  
 otro \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Se archiva la constancia de envío respectiva junto con el presente documento.

Se devuelve firmado: \_\_\_\_\_

Devolver firmado:

Nombre de la madre, padre o responsable: \_\_\_\_\_

Se recibió la comunicación el día: \_\_\_\_\_

Se confirma asistencia a la cita:  SI     NO

Firma \_\_\_\_\_

**LEER CON ATENCIÓN:** Es deber de las madres, padres y/o responsables de una persona menor de edad de cooperar y vincularse con el centro educativo, así como presentarse cuando sean citados por éste (Reglamento General de Establecimientos de Educación Media art. 73 y 74.5, Reglamento de Evaluación de Aprendizajes art. 20 incisos g y h). De manera que la falta de atención a TRES comunicaciones dará pie a que el centro educativo de aviso al PANI para que este verifique si la omisión constituye algún indicio de negligencia o descuido que esté afectando a la persona menor de edad. (CNA art. 130)

## PASO

## 5

ENTREVISTA  
CON TODAS  
LAS PARTES**Con quien sufre bullying**  
(Anexo 4, [ver link](#)).

- Escuchar y creer lo que cuenta para conocer sus sentimientos sobre la situación que sufre.
- Fomentar sentimientos de esperanza sobre la situación y asegurarle ayuda y confidencialidad.
- Nombrar a un docente para darle acompañamiento (la que ejecuta el Protocolo o una persona adulta de confianza y cercanía a la persona afectada).

**Con observadores o testigos**  
(Anexo 5, [ver link](#)).

- Asegurarles la confidencialidad y reconocer la valentía de informar o denunciar la situación.
- Lograr que no participen directa o indirectamente en la situación de *bullying*, se solidaricen y defiendan a la víctima.
- Referir a otras instancias cuando las consecuencias por ser observadores así lo requieran.

**Con quien o quienes violentan**  
(Anexo 6, [ver link](#)).

- Mantener la confidencialidad de todas las partes.
- Fomentar la responsabilidad de reparar el daño.
- Promover un compromiso para detener la violencia.
- Buscar su participación en la búsqueda de soluciones.
- No implicar y evitar nombrar a la persona agredida.
- Realizarles un seguimiento durante varias semanas.
- Referir, en los casos que sea necesario, a las instancias correspondientes.

**Entrevista con la madre, padre o responsable de la persona violentada** (Anexo 7, [ver link](#)).

- Transmitirles tranquilidad.
- Apoyarle (que perciba el acompañamiento del centro educativo, evitando que sientan impotencia o indefensión).
- Informar sobre las medidas más adecuadas para la situación.



- Informar sobre la existencia de:
  1. Recursos institucionales de apoyo (en caso de referencias).
  2. Pautas que apoyen el proceso desde la familia.
  3. Medidas para detener la situación dentro y fuera del centro.
- Transmitir que la responsabilidad de detener el *bullying* es colectiva (profesorado, familia, estudiantes, otros profesionales).
- Mantener la comunicación sobre las medidas que se van adoptando y sus resultados.
- Atenuar los sentimientos de culpa sobre la situación y no fomentar la sobrecarga de responsabilidades (ni hacia los integrantes de esa familia ni hacia la persona que ejerce la violencia y su familia).
- Mantener un código de ética de no tolerancia al *bullying*, independientemente del papel rol del hijo o hija en los hechos.

**Entrevista con la madre, padre o responsable de la persona que presuntamente ejerció la violencia** (Anexo 8, [ver link](#)).

- Mantener actitud de escucha.
- No culpabilizar ni juzgar.
- Solicitar colaboración para frenar el acoso.
- Pedir confidencialidad entre las familias y con su hija o hijo.
- Evitar el castigo físico.
- Explicarles las medidas que se van a aplicar en el centro con cada una de las partes.
- Pedirles que se pongan en el lugar de la familia de quien sufre el acoso.
- Informar a la familia periódicamente de los resultados y de las medidas que se adoptan.
- Mantener un código de ética de no tolerancia al *bullying*, independientemente del rol que ocupe el hijo o hija en los hechos.

**Entrevista con la madre, padre o responsable observadores o testigos**

- Asegurarles la confidencialidad y reconocer la valentía de informar o denunciar la situación.
- Lograr que sus hijas o hijos no participen directa o indirectamente en la situación de *bullying*, se solidaricen y defiendan a la víctima.
- Referir a otras instancias cuando las consecuencias por ser observadores así lo requieran.

PASO

6

**DEFINIR LAS MEDIDAS A SEGUIR CON LAS DIFERENTES PARTES**

**Si NO se confirma el bullying**

Si no se confirma la existencia de *bullying* deberá comunicar a las partes involucradas (estudiantes y sus familias) y consignarlo así en el informe del proceso. Asimismo, puede ser un momento oportuno para revisar las medidas de prevención y sensibilización, que de forma ordinaria deben llevarse a cabo en los centros educativos.

Recuerde que el propósito final es garantizar la protección del estudiantado, aunque no haya sido identificada una situación de *bullying* mantenga una posición vigilante y revise no haber omitido ninguna información. Remita el informe de actuación a la Dirección con los hallazgos del proceso (Anexos 9 y 10, **ver link**).

**Atender de forma oportuna las situaciones de violencia puede evitar que se transformen en manifestaciones de bullying.**

).

Si no se confirma en el transcurso de la verificación de la información que se presentó un incidente de *bullying*, pero si una situación de violencia que amerite activar alguno (s) de los demás protocolos deberá hacerlo de manera paralela (por ejemplo en caso de que surjan nuevas manifestaciones de violencia, la presencia de armas o drogas).

Anexo 9: MODELO DE INFORME DE ACTUACIÓN

Este informe se emite a partir de la activación de los Protocolos.

Caso #

Centro educativo: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Informe elaborado por: \_\_\_\_\_  
 Fecha del informe: \_\_\_\_\_

Protocolo(s) ejecutado(s)  
 Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual  
 Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de acoso escolar  
 Protocolo de actuación para intervenir ante la presencia de armas  
 Protocolo de actuación para intervenir ante consumo, tenencia y/o tráfico de drogas

Resumen del proceso desarrollado

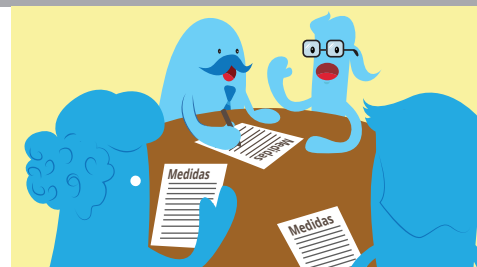
INFORMACIÓN RECOLECTADA

Persona encargada del caso: \_\_\_\_\_  
 Origen y fecha de la solicitud de intervención: \_\_\_\_\_  
 Fecha que se comunicó a la Dirección del centro educativo: \_\_\_\_\_

Datos de identificación de las personas estudiantes involucradas  
 Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
 Grado y sección: \_\_\_\_\_  
 Nº de expediente: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_  
 Situación:  persona víctima  persona victimaria  testigo u observador  
 otro: \_\_\_\_\_

Otras personas involucradas:  
 Docentes: \_\_\_\_\_  
 Personal auxiliar: \_\_\_\_\_  
 Personal de seguridad: \_\_\_\_\_

Descripción de los hechos constatados (hechos, fechas, lugares, actores, etc.)



**Si se confirma el bullying**

amerite.

- **Activar otros Protocolos.** Si se presentó un incidente que amerite activar alguno(s) de los demás protocolos.
- **Medidas para garantizar y organizar la protección de la persona víctima dentro del centro educativo.** Según las características de la situación y los recursos con los que cuenta el centro educativo, se deberá valorar las acciones más oportunas.
- Referencias y coordinación con otras instituciones, y denuncias cuando correspondan (Anexos 11,12,13 y 14, **ver link**).
- **Comunicación de la situación a la familia o personas encargadas.** Asimismo, se informará a docentes de las o los estudiantes implicados. Se realizarán las referencias necesarias al sistema de salud y de justicia en caso de que se



**Apoyado por un equipo del centro educativo la persona encargada debe definir las medidas a seguir con:**

- Estudiante que sufrió el *bullying*
- Estudiante que violentó
- Estudiantes observadores o testigos
- Comunidad educativa
- Se realiza las referencias a instituciones públicas y privadas que sea necesario.

Anexo 10: INFORME DE ACTUACIÓN. APARTADO ESPECÍFICO PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA Y BULLYING

Tipos de violencia (puede modificar o agregar otras manifestaciones de violencia, incluye situaciones de violencia intrafamiliar).

Manifestaciones de violencia	SI	NO	Algunas veces	Muchas veces	Ejercido por:
<b>Verbal</b> (ej. insultos, apodos, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Exclusión social</b> (ej. ignorarle, rechazarle, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Física</b> (ej. golpes, empujones, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Patrimonial</b> (ej. dañar sus pertenencias, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Intimidación</b> (ej. chantaje, amenazas, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Sexual</b> (ej. Acoso, tocamientos, abuso, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Discriminación</b> (ej. por orientación sexual o identidad de género, características físicas, discapacidad, etc.)					
Especifique: _____					

Lugares dónde se ha producido la agresión:

**Recuerde enviar copia de la denuncia o consulta a la Contraloría de Derechos Estudiantiles a la dirección: [derechosedestudiantiles@mep.go.cr](mailto:derechosedestudiantiles@mep.go.cr) (Anexo 11)**

PASO

7

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS

La persona encargada de activar el protocolo debe realizar un seguimiento de las medidas y actuaciones definidas y aplicadas, según acciones seleccionadas en el paso 6, así como de la situación escolar del estudiantado implicado apoyado en el (Anexo 15, [ver link](#)).

También deberá realizar seguimiento periódico con las personas involucradas en el proceso. Durante el primer mes se recomienda realizar seguimientos semanales para asegurarse que se haya contenido la situación de *bullying*, posteriormente puede extenderse el periodo de tiempo a cada dos semanas y luego cada mes por un periodo de al menos seis meses.

Anexo 12: MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO Caso #

Fecha: \_\_\_\_\_

Plan de Seguimiento (detalle el plan de seguimiento que se dará al caso)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Actuaciones internas

Coordinación con el núcleo familiar

Citas enviadas al hogar: 1  2  3

Cantidad de reuniones celebradas: \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Acuerdos con el núcleo familiar

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

Proceso disciplinario  SI  NO

Expediente N° \_\_\_\_\_

Fecha de apertura: \_\_\_\_\_

Medida (s) disciplinaria (s)  SI  NO

Detalle de las medidas

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Persona encargada de verificar las medidas: \_\_\_\_\_

Nombre de la(s) persona(s) estudiante(s) a quien(es) se le(s) abrió el proceso:

\_\_\_\_\_



**Informe de actuación** (Anexos 9, 10 y 15, [ver link](#)).

La persona encargada emitirá un informe sobre las actuaciones realizadas y se entregará a la Dirección del centro educativo.

Recuerde que cuando se considere necesario la aplicación de las medidas correctivas descritas en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, deberá tenerse en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales de las personas involucradas.

Es importante que las medidas no se apliquen únicamente desde una lógica represiva o sancionadora sino que prevalezcan las acciones socioeducativas, formativas y preventivas u otras que apoyen el desarrollo integral de la persona y vele por su interés superior.

**Se busca siempre apoyar a la o el estudiante y evitar su suspensión o exclusión del centro educativo.**

## PASO 8

MEDIDAS/ACCIONES  
PARA RESTAURAR  
LA CONVIVENCIA

Una vez implementados los 7 pasos anteriores se debe realizar un proceso de restauración de la convivencia para crear las condiciones necesarias para abordar las consecuencias negativas y las diferencias originadas por la situación de *bullying*.

Es un momento de oportunidad para que las personas implicadas compartan los efectos y secuelas que ha generado la situación vivida; expongan sus sentimientos y propongan un plan para restaurar la convivencia.

Es un proceso de sensibilización y prevención de futuros incidentes que implica el involucramiento de la comunidad educativa para asegurar la restauración de la convivencia, programando medidas para promover como:

- la comunicación asertiva,
- fortalecer el autoestima y
- generar el empoderamiento de las personas violentadas,
- fomentar la cooperación y el sentido de pertenencia de las personas observadoras y

- concientizar a las personas que violentan sobre el daño que puede causar la violencia a las personas, al centro educativo y a la comunidad.

A la vez se realizan actividades de restauración para crear las condiciones necesarias para abordar las consecuencias negativas originadas por el *bullying* y resolverá las diferencias que prevalecen después de ocurrido el mismo.

Asegurarse que el grupo afectado por el *bullying* viva un proceso de restauración es necesario porque:

**Superada la situación del *bullying* se debe restaurar la convivencia en el grupo, el aula, el centro educativo.**

**Es una forma de romper con los ciclos de generación de nuevas situaciones de *bullying*.**

**Se recuperan las relaciones de convivencia deterioradas como efecto de la situación de *bullying*.**



#### Responsabilidades del personal docente, los y las estudiantes y las familias ante el *bullying*

Resolver qué hacer frente a situaciones de *bullying* supone un esfuerzo coordinado y articulado que implica la asignación de tiempo, recursos, tareas y responsabilidades de todos los elementos de la comunidad educativa, de los cuales se esperaría una participación, en al menos los siguientes aspectos:

#### De los y las estudiantes:

- Denunciar cualquier situación de acoso que sean objeto o que tengan conocimiento.
- Cumplir con los derechos y obligaciones en materia de *bullying*.
- Participar activamente en los programas de información y sensibilización para prevenir el *bullying*.

#### Del personal docente y administrativo:

- Informar y tramitar cualquier suceso de *bullying* del que tengan conocimiento.

- Participar en la búsqueda resolución de los problemas.
- Fomentar entre la población estudiantil el debate y la sensibilización en contra del *bullying*.
- Incluir el *bullying* como punto de discusión en las reuniones del centro.
- Participar en la formación en técnicas y programas contra el *bullying*.

#### De las familias:

- Comunicar cualquier situación de la que tengan conocimiento, sobre *bullying*.
- Mantener niveles de comunicación adecuada con sus hijos e hijas sobre el tema.
- Explicitar un código de conducta ante el *bullying* que no tenga ninguna duda sobre su posición, independientemente del papel que ocupe el hijo o hija en los hechos.
- Participación activa en los proyectos del centro.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Aceid (2015). Consultoría apoyo técnico para la revisión y fortalecimiento de los protocolos de atención de situaciones de violencia y riesgo en los centros educativos. Inédito. San José, Costa Rica.

Carozzo, J. et al (2012). El bullying no es un juego: Guía para todos. Observatorio sobre la violencia y convivencia en la escuela: Lima, Perú.

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

Código de la Niñez y Adolescencia, Ley 7739, Publicada en La Gaceta N° 26 de 6 de febrero de 1998.

Organización de las Naciones Unidas (1990). Convención Derechos del Niño.

Foro Nacional Contra el *Bullying* en las instituciones educativas (2015). Propuesta de lineamientos para la construcción de una estrategia nacional para la prevención y abordaje del bullying y otras formas de violencia en las instituciones educativas de Costa Rica. Memoria Primer Foro Nacional. San José, Costa Rica.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014): Prevención del Acoso Escolar Bullying y Cyberbullying: Texto Autoafirmativo y Multimedia. San José: Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2011). Guía para la formulación de la estrategia de convivencia en el centro educativo. San José: Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2012). Protocolo integrado para la atención de situaciones de violencia en los centros educativos de primaria. San José: Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2012). Protocolo integrado para la atención de situaciones de violencia en los centros educativos de secundaria. San José: Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2009). Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes. San José: Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (s.f.). Tus ideas valen: Vos elegís. San José: Costa Rica.

## ANEXOS

Mira y descarga todos los anexos en formato Word desde el siguiente link:

<https://www.dropbox.com/scl/fi/mpo4gpd5szgqxlhksg2if/ane-xo-protocolo-atencion-bullying-corregido.docx?dl=0&rlkey=m-7mxujlk7px4u19mwjnz2s00i>



# DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS

Mira y descarga el directorio de contactos desde el siguiente link:

<https://bit.ly/3yT73PQ>

