



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
PROGRAMA NACIONAL DE CONVIVENCIA EN CENTROS EDUCATIVOS  
PROGRAMA CONVIVIR

Protocolo específico para el  
**Acoso, matonismo**  
**o bullying y el ciberbullying**  
en los centros educativos de secundaria



San José, Costa Rica  
Julio 2012.

# Protocolo específico para el acoso, matonismo o bullying y el ciberbullying

*“El bullying se refiere a toda forma de agresión verbal o física producida entre estudiantes de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado”*

## I INTRODUCCIÓN AL TEMA

El término bullying se origina de la palabra en inglés “bully” que significa matón o agresor y se ha extendido su uso, por haber recibido atención reciente en países de habla del inglés antes que en aquellos que hablan español.

Se produce cuando de forma intencionada, causa un daño, hiere o incomoda a otra persona (OLWEUS, 1986, 1991) en una relación permanente o duradera que un niño o niña establece con otros basado en la dependencia o miedo. No se trata de fenómenos de indisciplina o violencia aislada, sino de un maltrato, hostigamiento, intimidación psíquica o física permanente (Rosario Ortega, 2000)

El matonismo, acoso o bullying, representa **un patrón de comportamiento más que un hecho aislado**. Es una forma de acoso y violencia reiterada a lo largo de un tiempo, que puede implicar gran sufrimiento para los y las adolescentes, con consecuencias a veces extremas en su calidad de vida, felicidad, integración y formación. Es una forma característica y extrema de violencia que requiere de una visibilización y atención especial pues requiere de un cambio cultural.

El patrón conductual en que se da en una reiteración de actos y expresiones, o situaciones, encaminados a conseguir la intimidación de la víctima, por lo que se puede encuadrar como un **abuso de poder**, en la medida que es ejercida por un agresor más fuerte, sea por una fortaleza real o porque es percibido subjetivamente como tal.

Calvo, Cerezo y Sánchez (2004), plantean que la situación de acoso e intimidación educativa se consideran tres componentes que interactúan:

- 1.El agresor (que quiere dominar).
- 2.Centro educativo con condiciones que permiten que un alumno o grupo actúen agresivamente mientras que el resto de compañeros observa con complicidad o al menos con pasividad.
- 3.La víctima (que carece de los recursos para evitar ser dominado).

### 1.El agresor:

A menudo la práctica del acoso, busca por parte del acosador, intimidar, apocar, reducir, someter, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a satisfacer una necesidad imperiosa de dominar, someter, agredir, y destruir al otro, lo cual se presenta como un patrón o forma característica de relación social con la víctima. Las acciones de acoso en el centro educativo en gran medida, buscan **bloquear socialmente** a la víctima y quebrar la red social de apoyo del o la adolescente víctima, perdiendo a menudo todo lazo social significativo.

### 2.El centro escolar donde se da matonismo:

Con mucha frecuencia el o la adolescente que acosa, suele estar rodeado de un grupo de acosadores pares que se suman al comportamiento de hostigamiento contra la víctima. De acuerdo con las investigaciones, esto

es posible debido a la falta de control o ausencia de conocimiento de la problemática en el centro educativo. En síntesis, una falta de una **autoridad exterior (real o simbólica)**, como lo sería, un profesor, el director del centro educativo, el padre de familia, o incluso, la seguridad y eficacia de un sistema de normas, que imponga límites a este tipo de conductas. Esta situación posibilita que el acosador principal asuma, un rol de líder negativo sobre el resto de sus iguales seguidores.

### 3. La víctima:

En la víctima se busca un chivo expiatorio en el “diferente”, por condiciones físicas, mentales, sociales o culturales. Puede desarrollarse como una forma de tortura, metódica y sistemática, en la que el agresor sume a la víctima, a menudo con el silencio, la indiferencia o la complicidad de otros compañeros, o incluso del entorno educativo. El sujeto maltratado queda, a merced del sujeto maltratador, y de sus seguidores, generándose una serie de secuelas y lesiones psicológicas. Es común, que la persona acosada viva **aterrorizada**, con mucha fobia para asistir al centro educativo y que se muestre muy asustada, preocupada, triste y solitaria en su vida diaria. En algunos casos, la dureza de la situación puede acarrear pensamientos suicidas, e incluso su eventual materialización.

De las investigaciones a nivel mundial se desprende que, el tipo de violencia predominante es el **psicológico o emocional** y se da mayoritariamente en el aula y patio de los centros educativos. Los protagonistas de los casos de acoso en el centro educativo suelen principalmente jóvenes iniciando la adolescencia, siendo ligeramente mayor el porcentaje de niñas en el perfil de víctimas (Informe mundial sobre la violencia contra niños y niñas). En el sondeo cualitativo realizado en para el desarrollo de estos protocolos, se encontró que el matonismo o bullying es la segunda situación violenta que ocurre con más frecuencia en los colegios, pues el 58,6% de los estudiantes así lo identifica. Un tercio afirmó que dichas situaciones se dieron durante el último mes y mayoritariamente entre compañeros o compañeras.

Los principales tipos de *bullying* entre iguales (Dot, 1988; Cerezo, 2004) se suelen clasificar en:

- **Físico:** como arañar, morder, pellizcar, dar empujones, patadas o puñetazos, golpear o destruir o apropiarse de los objetos o las posesiones de otros, entre otros.
- **Verbal:** muchos autores reconocen esta forma como la más habitual en sus investigaciones. Suele tomar cuerpo en insultos y motes principalmente. También son frecuentes los menosprecios en público o el estar resaltando y haciendo patente de forma constante un problema físico, de acción o de condición diferente. Últimamente el teléfono celular también se ha convertido en vía para este tipo de maltrato.
- **Psicológico:** el componente psicológico está en todas las formas de matonismo. Incluye acciones encaminadas a minar la autoestima del individuo y fomentar la sensación de inseguridad y temor. Las investigaciones sobre el tema señalan que probablemente las formas más sutiles de violencia psicológica, la mayor parte del acoso es sexual o basado en temas de género.
- **Social:** pretende ubicar aisladamente al individuo respecto del grupo en un mal estatus y hacer partícipes a otros individuos, en ocasiones, de esta acción. Esto se consigue con la simple actitud pasiva y observadora de otros miembros del grupo. Estas acciones pasivas son acoso indirecto.
- **Ciber bullying:** Adicionalmente se debe visibilizar el acoso o matonismo que se da a través de los medios electrónicos como Internet, las redes sociales o los teléfonos celulares. Este acoso puede incluir el verbal, el psicológico y el social. Adicionalmente incorpora el acoso visual. Finalmente se debe enfatizar que *bullying* es un tema novedoso, no porque antes no se diera, sino porque se aceptaba como parte normal de la vida en los centros educativos. Por ello este protocolo debe ser precedido por un proceso de **sensibilización y comprensión** del mismo.

Algunos “activadores” del *bullying* o criterios de victimización son: razones de sexo, etnia, origen, nivel socio

económico, orientación sexual, identidad de género, o características físicas.

## ACCIONES OPERATIVAS ADICIONALES ANTE EL *BULLYING* O MATONISMO

### 1. Responsabilidades del personal docente, los y las estudiantes y las familias ante el acoso matonismo o *bullying*

Resolver qué hacer frente a situaciones de acoso o *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, incluida un sistema fácil, ágil y claro para atender a las víctimas y denunciar cualquier situación:

#### De los alumnos:

- Denunciar cualquier situación de acoso que sean objeto o que tengan conocimiento.
- Cumplir con los derechos y obligaciones en materia de acoso.
- Participar activamente en los programas de información y sensibilización contra acoso o matonismo del centro educativo.

#### De los profesores:

- Informar y tramitar cualquier suceso de acoso, matonismo o *bullying* que tengan conocimiento.
- Participar en la solución de los problemas y búsqueda de soluciones.
- Fomentar entre el alumnado el debate y la sensibilización contra el sobre el acoso.
- Incluir el acoso como punto en las reuniones del centro.
- Participar en la formación en técnicas y programas contra el acoso.
- Mejorar las medidas de supervisión y vigilancia y valorar horarios de recreo según edades
- Planificar y coordinar la atención de las víctimas así como la inclusión del tema en la currícula y reuniones con la familia

#### Las familias:

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

## ACCIONES ESTRATÉGICAS DE DIAGNÓSTICO O INTERVENCIÓN

Como suele suceder con los acosos psicológicos, el *bullying* o matonismo está rodeado de complicidades, silencios, no siempre deja lesiones físicas y una víctima disminuida, aislada, con vergüenza de su condición, lo que hace más difícil su detección e intervención. De ahí que la prevención, detección, atención de las situaciones, protección de las víctimas, el establecimiento de límites, sanción y seguimiento deben tener como fundamento una estrategia que se resume en cinco acciones:

1. Definir o valorar adecuadamente la extensión y dimensión de las posibles situaciones de acoso o *bullying* que se puedan estar produciendo en el centro educativo y conocer las particularidades de cada uno de los conflictos en tanto son irrepetibles, como todo lazo social, aun cuando compartan patrones de relación. Para lo cual se debe acordar las “normas del aula” sobre agresiones y amenazas, debidamente publicado de forma amigable.
2. Establecer cuáles son los objetivos de intervención de carácter preventivo o estructural y los objetivos para cada una de las situaciones o casos y ordenarlos según su importancia.
3. Diseñar un modelo de intervención según sea la extensión y gravedad del fenómeno con las posibles acciones y las posibles soluciones a los conflictos particulares.

4. Elegir tanto para el modelo de intervención como para situaciones particulares, las soluciones que se consideren mejores y elaborar un plan de acción con el señalamiento de objetivos, metas, plazos, responsables, recursos y sobre todo con el compromiso y motivación de llevarlo a cabo.
5. Poner en marcha el plan general y realizar las intervenciones particulares detectadas.
6. Valorar los resultados obtenidos y, si no son los deseados, repetir todo el procedimiento para tratar de mejorarlos

En general las experiencias exitosas en este campo de prevención y de intervención señalan que para mejorar la convivencia educativa y prevenir la violencia, es preciso fortalecer la autoestima y enseñar a resolver conflictos de forma constructiva; es decir, pensando, dialogando y negociando, poniendo límites claros a patrones de conducta.

## NIVELES DE INTERVENCIÓN

En el plan de acción general sobre acoso, se deben diferenciar al menos tres niveles de intervención: **primario, secundario y terciario.**

1. Intervención **primaria** entendida como las acciones que se dirigen a la prevención. En este nivel se sitúan las estrategias o procedimientos que pretenden intervenir con acciones o metodologías concretas para que la conducta de acoso entre compañeros no aparezca, promoviendo una convivencia de calidad y respeto entre estudiantes.
2. Intervención **secundaria**, como todas aquellas acciones que se dirigen a la detección, control y establecimiento de la gravedad de las situaciones.
3. Intervención **terciaria** se dirige a la aplicación de las medidas que permitan corregir y erradicar las situaciones de matonismo, acoso o *bullying*, así como la restauración de las víctimas y eventualmente de los acosadores.

## PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS

### 1. La detección

La primera acción en materia de acoso escolar o *bullying*, es detectar las posibles situaciones específicas de acoso, para lo cual se pueden establecer acciones **directas e indirectas.**

#### Acciones indirectas.

Para la detección de situaciones de acoso mediante mecanismos indirectos se debe utilizar un procedimiento de tres pasos:

#### 1. Identificar a los alumnos con mayor riesgo de ser victimizados

Se pretende conocer qué alumnos están teniendo problemas de relación con los compañeros y cuáles se encuentran aislados, rechazados o discriminados por el grupo. Para ello es necesaria la participación de los docentes, bajo la coordinación de los profesores guías, con el fin de observar las conductas, en diferentes entornos, tales como aula, patios, actividades deportivas o de diversa índole. Se facilita también para este propósito actividades grupales, o “encuestas” donde cada alumno exprese su percepción y valoración acerca de la convivencia en el centro educativo. En general se debe, mantener una actitud perceptiva y receptiva, sobre el tema, involucrando toda la comunidad educativa, incluidos los padres, madres o encargados.

#### 2. Valorar la presencia de indicadores relacionados con la situación de victimizado entre los alumnos o alumnas

Los alumnos detectados no deben ser “estigmatizados” como víctimas, sino como sujetos que podrían presentar algún riesgo de ser victimizados. En esta fase se pretende que el personal docente, coordinado por el profesor guía o persona asignada para tales efectos, con asesoramiento del orientador, observe si en estos alumnos existen efectivamente indicadores de acoso.

### **3. Realizar entrevistas con aquellos alumnos en los que existen indicadores relacionados de estar victimizado**

Estas entrevistas pueden ser realizadas por el profesor guía, o por algún miembro del personal docente del centro, con el propósito de determinar si se ha producido una situación de acoso o matonismo recurrente y, en caso afirmativo, las circunstancias en las que se produjo y las vivencias que el o la estudiante tiene sobre esos hechos, con el fin de determinar los grados de acoso y la dinámica del mismo.

## **ACCIONES DIRECTAS DE DETECCIÓN DE ACOSO**

### **Primero: establecimiento de garantías y canales de comunicación**

La primera acción es garantizar y asegurar que el alumnado que está en situación de victimización tenga los canales para poder comunicar estos hechos. Además se debe asegurar que esos canales sean conocidos, tengan la suficiente discreción, seguridad, privacidad y que funcionen.

### **La intervención**

El centro tiene que tener establecido qué se hace cuando sucede un caso de acoso. Todo el personal debe conocer cómo se responde, los pasos que se deben dar y las personas que intervienen. Se deben realizar, al menos las siguientes seis acciones para la intervención:

1. Toda situación conocida de acoso debe ser notificada al profesor o guía o persona establecida para tales efectos en el centro educativo, la cual, hará un reconocimiento de la situación (diagnóstico) y establecerá en primera instancia la gravedad de los hechos (leves o graves).

2. En todos los casos, los hechos o situaciones, se harán del conocimiento de los padres, madres o encargados y de la dirección del centro educativo.

3. De la situación se elaborará, un informe detallado con los datos de los involucrados, edades, situaciones, vivencias, circunstancias, relatos, entre otros. La valoración de si los hechos son leves o graves es fundamental.

4. De acuerdo con las circunstancias detectadas, se establecerá un plan de intervención según el tipo de caso:

-Casos leves: ejemplos de intervenciones son llamadas severas de atención, técnicas de resolución de conflictos, reuniones conjuntas con los sujetos y sus familias, sanciones establecidas en el Reglamento de los aprendizajes.

-Casos graves: ejemplos de intervenciones son medidas de protección para las víctimas, estrecha coordinación del centro educativo con las familias, medidas extremas como suspensión o cambio del centro educativo, acciones legales para el agresor si proceden, preparación para posibles acciones legales o denuncias contra el centro

5. Se deben aplicar las medidas establecidas en el plan de intervención, considerando las eventuales responsabilidades administrativas o judiciales de los acosadores y la atención psicosocial de las víctimas y acosadores, valorar la evolución de su aplicación y evaluar los resultados de las mismas. Todo el proceso se debe realizar con la mayor confidencialidad y privacidad y evitar la estigmatización de las víctimas.

6. Se debe dar seguimiento a la situación y al plan de intervención.





**UNESCO San José**  
Representación para  
Costa Rica, El Salvador,  
Honduras, Nicaragua  
y Panamá



**“Al desarrollo por la Educación”**

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**  
Dirección de Vida Estudiantil  
Programa Convivir

**Contáctenos:** 2257- 8021  
**Correo electrónico:** [vidaestudiantil@mep.go.cr](mailto:vidaestudiantil@mep.go.cr)  
**Sitio web:** [www.vidaestudiantil.cr](http://www.vidaestudiantil.cr)