

## **PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN SOBRE ACOSO Y MALTRATO ESCOLAR**

El maltrato entre iguales se ha constituido como uno de los fenómenos más preocupantes e inquietantes para el conjunto de la comunidad educativa de los centros. La primera cuestión que hay que responder es que es maltrato y que no lo llega a ser. La percepción de la víctima y del agresor no siempre nos ayuda a resolver este dilema, pero lo que es evidente, es que en aquellos casos en los que un alumno manifiesta su desazón y malestar con respecto al trato que está recibiendo por parte de otros compañeros, nos está trasladando un indicador de que hay que actuar. En este sentido se debe recoger esta demanda, indagar en la misma y mostrarse atentos a la evolución de los acontecimientos.

No todas las situaciones de violencia o agresiones entre escolares pueden considerarse maltrato por abuso entre iguales. En ocasiones, resulta difícil determinar cuando se trata de un juego entre iguales o ruptura de amistades, y cuando son acciones violentas con intención de hacer daño. También hay que distinguirlo de disrupción, indisciplina, etc., que son fenómenos más ligados al proceso de enseñanza y aprendizaje, y a las normas de la escuela. Por último, solo queda mencionar que las conductas antisociales: robos, intimidación con armas, riñas, etc. pueden ser parte de un proceso de victimización pero usualmente son más producto de conductas antisociales que deben tener un tratamiento penal y jurídico, mientras que el maltrato solo llegara a esta situación en casos extremos donde el daño ha sido irreparable.

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

Los aspectos que caracterizan el maltrato por abuso de poder entre iguales se puede resumir en:

a) Se causa daño a un individuo que está en situación de indefensión, sumisión o inferioridad. Existe un agresor que es fuerte y una víctima que es débil. Se basa en una relación de asimetría de poder.

b) El daño puede ser de diversa índole:

- Agresiones físicas: directas (peleas, golpes, empujones) o indirectas (pequeños hurtos, destrozo de pertenencias, provocaciones)
- Agresiones verbales: directas (insultos a la víctima y/o su familia, ofensas hacia la persona o su familia) o indirectas (hablar mal de alguien, sembrar rumores y mentiras)
- Agresión psicológica por medio de intimidaciones, chantaje y amenazas para provocar miedo, obtener algún objeto o dinero, u obligar a la víctima a hacer cosas que no quiere hacer.
- Aislamiento y exclusión social: no dejar participar a la víctima, aislarle del grupo ignorando su presencia, o no contando con él o ella para actividades del grupo.
- Acoso racial, xenofobia o homofobia o por presencia de discapacidad dirigido a colectivos de personas diferentes y que por tanto no responden a la norma homogénea (inmigrantes o minorías étnicas, alumnos diferentes); usar apodosos racistas o frases estereotipadas despectivas.
- Acoso sexual: Supone un atentado dirigido a la dignidad y libertad sexual de las personas. Alusiones o agresiones verbales obscenas, toques o agresiones físicas.

- Intimidación por medios tecnológicos: intimidaciones a través de e-mail, chats, mensajes en teléfono móvil, etc.

c) El daño se ejerce de forma repetida en el tiempo, durante un periodo largo y de forma recurrente.

d) El agresor o agresores muestran intencionalidad de hacer daño aunque a menudo lo justifican con "es una broma" o todos lo hacemos.

El carácter privado de muchas agresiones dificulta su detección, siendo los propios alumnos los que más saben y conocen el padecimiento que otros compañeros pueden estar sufriendo. El varón suele ser con más frecuencia el que arremete contra sus compañeros mientras que las víctimas pueden ser de ambos sexos. Las niñas por el contrario suelen efectuar con más frecuencia el "sembrar rumores" es decir chismorrear de otro o agresión indirecta.

El alumno que se siente acosado o intimidado necesita del apoyo de sus compañeros y de un clima escolar donde se dé pie para la comunicación de los conflictos, entre los cuales se puede incluir los episodios de maltrato.

### **Intervención preventiva**

Desde un punto de vista de prevención son factores de protección:

1. El crear vínculos y lazos entre todas las personas del grupo.
2. Contar con espacios para poder comunicar esta situación si se produce.
3. Dotarse de un código ético que claramente muestre la desaprobación de este tipo de actos entre compañeros.

Las buenas relaciones interpersonales entre los alumnos y entre el profesorado evidentemente favorecen la comunicación y la confianza para poder expresar las dificultades que se están viviendo, por ello favorecer la amistad, la responsabilidad de unos hacia otros y la expresión libre e incluso crítica promueve climas más inclusivos y por ende menos favorecedores de agresiones de esta índole.

Todo ello representa trabajar la cooperación a diferencia de la competitividad en los formatos del aula y crear ambientes respetuosos con la diferencia y el error. "Donde entra el respeto decrece el acoso escolar".

Sin embargo, a pesar de adoptar medidas preventivas, y estar atento a posibles indicios que apunten hacia situaciones incipientes de maltrato entre alumnos, pueden surgir casos que pasan desapercibidos o que en su caso se precipitan debido a una ruptura brusca de amistad, de emparejamiento o de lucha de poder entre grupos o individuos, o simplemente porque la víctima ha callado durante un tiempo por su propia dificultad para comunicar. En caso de constatarse definitivamente un caso grave de maltrato en el establecimiento se debería tener en cuenta el siguiente proceso:

### **Protocolo de actuación en caso de maltrato entre iguales**

En caso de determinarse que existe claramente un proceso de victimización por abuso de poder se debe registrar por escrito cada paso que se efectúe para así mantener la documentación necesaria en caso de ser requerida por la Superintendencia u otros organismos.

#### **Los pasos a seguir serían:**

##### **1. Comunicación inmediata de la situación al equipo directivo y el departamento de orientación**

Todo miembro de la Comunidad Educativa que sospeche o reconozca que existe un acoso de maltrato entre iguales deberá ponerlo en conocimiento del equipo directivo y el departamento de orientación inmediatamente para su discusión y toma de decisiones. En esta primera fase hay que ser cauto sobre la información que se debe y puede dar sobre los hechos al conjunto del profesorado, alumnos, etc. En muchos casos habrá que

actuar con mucho tacto y reserva para no provocar más daño ni alimentar versiones falsas; los rumores por terceros pueden tener un efecto devastador para la víctima y pueden dificultar la resolución de la situación.

## **2. Identificación de la situación**

Un primer nivel de actuación consiste en determinar si realmente se trata de un caso de maltrato o no. También habrá que verificar si los incidentes son reales o no, a veces el miedo a los posibles daños que pueda recibir la víctima, y no tanto los hechos en sí, son la causa de la angustia. En estos casos es necesario valorar el nivel real de intimidación que está sucediendo.

También habrá que determinar el tipo de maltrato que se está produciendo siguiendo la definición y características apuntadas anteriormente, aunque a menudo es un conjunto de acciones intimidatorias de diversa índole. Es importante detectar los agentes que están involucrados, tanto agresores como víctima, y apoyos con los que ambos puedan contar. En múltiples ocasiones los observadores, testigos de los hechos, pueden ser cruciales para el desenlace de la situación. El silencio de estos propicia el aumento de la intensidad del daño y la repetición de los hechos; por otra parte una posición crítica con las intimidaciones o un apoyo a la víctima produce una protección a la misma, de tal modo que el ambiente de la clase, o de los compañeros será otro de los elementos claves para abordar la situación.

Por último hay dos factores muy importantes a contemplar: La intensidad del daño, que no siempre va asociada a las conductas agresivas visibles, y el componente psicológico que se refiere a la percepción de la víctima. Por lo tanto hay que valorar "lo que está ocurriendo" y "como lo vive la víctima". Finalmente habrá que averiguar desde cuando ocurren los incidentes pues a mayor tiempo mayor daño.

## **3. Primeras medidas en el centro educativo**

Una vez determinado el grado de intensidad se deben proveer de medidas contundentes de emergencia estableciendo un plan específico en relación con cada medida que se adopte con los siguientes adores:

- a) La víctima (medidas para proteger y educar a las víctimas)
- b) Los agresores (medidas para reeducar/sancionar a los agresores)
- c) Los observadores que lo apoyan o rechazan (medidas para intervenir con los alumnos que tienen conocimiento de la situación)

Es importante asegurar como prioridad urgente la protección de la víctima y la especial vigilancia de espacios de encuentro (entradas, salidas, cambios de clase, recreos, etc.) como responsabilidad conjunta de todo el personal del centro, con el fin de evitar represalias.

En todos los casos consideramos oportuno que en los centros se cuente con un plan de prevención del acoso escolar en relación con las medidas que se adopten.

Existen diferentes estrategias que se pueden realizar al intervenir pero habrá que valorar que tipo de intervención ayudara más a que cese la acción intimidatoria y la víctima gane confianza en sí misma y en los otros compañeros, y decrezca su miedo y dolor.

## **4. Comunicación a las familias y a la inspección**

En todo caso, se deberá contactar con las familias de la víctima y los agresores para el trabajo conjunto y primeras medidas cautelares. Las entrevistas con las familias también nos servirán para completar nuestra información en lo que se refiere al contexto social Si es posible, puede ser oportuno orientar a las familias de los afectados.

## **5°. Reunión de la comisión de Convivencia Escolar para medidas urgentes**

Esta comisión la integran aquellos miembros que establezca el colegio. También en caso de contar con un equipo de mediación sería aconsejable que forme parte de dicha comisión. La reunión tendría un carácter informativo y de aprobación de las medidas adoptadas.

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

En una segunda fase habrá de seguir recogiendo información desde los padres, los alumnos directamente involucrados, los compañeros y otros testigos. Esta indagación ha de servir para matizar la situación y proporcionar claves que sirvan para la intervención a largo plazo que se ha de planificar para:

- a) Cese total de las agresiones
- b) Se restablezca un respeto a la víctima por parte del conjunto del alumnado. (a menudo se convierte en el alumno más impopular entre los compañeros)
- c) Se discutan y debatan los valores de tolerancia, solidaridad y respeto.
- d) Se establezca un clima de clase conducente a la convivencia, basado en la potenciación de interacciones positivas entre todos los miembros.

En esta fase se deberán realizar intervenciones hacia los diferentes agentes del maltrato además de propuestas en los grupos aula para mejorar las relaciones interpersonales e instaurar un clima moral de apoyo y respeto entre ellos.

## **7. Comunicación al conjunto de profesores.**

En este momento el plan que se quiere llevar a cabo probablemente involucre a otros profesores más allá del tutor, orientador y equipo directivo. Es imprescindible la sensibilidad por parte del conjunto de profesores que van a tener contacto tanto con los agresores como con la víctima. Se deberán trazar acuerdos en la forma de abordar el tema entre el conjunto del profesorado directamente involucrados con los protagonistas. Es evidente que es imprescindible proteger al débil y mantenerse alerta hacia pequeños signos de intimidación tales como: risas cuando habla la víctima, miradas amenazantes, daños de material, empujones y agresiones físicas leves, etc., estos son signos de que todavía no ha cesado el acoso al compañero o compañera.

Una vez desarrolladas las acciones correspondientes dentro del Plan habrá que valorar si han surtido efecto y si ha cesado la intimidación. Si se observa que este ha sido el caso, no se deberá dar por cerrado, pues a menudo puede haber rebotes de los incidentes, pero en un contexto de apoyo a diferencia de los primeros momentos.

En caso que se persista con los incidentes intimidatorios, esto suele ir asociado a una complejidad del caso, en el que la participación de los padres, de otros compañeros y en algunas ocasiones de agresores indeterminados que mandan mensajes ocultos, rumores persistentes producen un incremento en el daño y el padecimiento del alumno instigado. En ese caso se requerirá de una derivación a otras instancias.

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

Una vez determinada la intervención precisa es importante informar nuevamente a las familias implicadas para su consentimiento y complicidad. En este momento, cuando ya hayan transcurrido una serie de días desde el primer conocimiento de los hechos, los incidentes habrán evolucionado hacia un rápido cese, o por el contrario, hacia su complicación y repetición de incidentes intimidatorios. Es muy importante valorar el avance de la intervención y, si no cesa, realizar los primeros contactos con profesionales, y/o entidades que pueden colaborar.

## **9. Derivación**

Es aconsejable comunicar a otras instancias cuando el caso de maltrato es grave, aunque el colegio sienta que ha actuado con prontitud, sensibilidad y de forma adecuada y ajustada a la necesidad. Algunos casos son tan complejos y difíciles que no siempre pueden tener una finalización satisfactoria. Ponerlo en conocimiento de la Fiscalía supone que se requiere que otras instancias participen en la solución del problema y en algún caso puede ser también una demanda de tipo legal.

También es el momento de comunicar el comportamiento intimidatorio de un agresor determinado que a pesar de todas las medidas y actuaciones no cesa en su

actitud. En este caso es el propio colegio quien puede solicitar el cambio de institución. Lógicamente esto exige el haber realizado todos los procedimientos administrativos necesarios para llegar a esta decisión.

Sin embargo, en caso de considerarse necesario realizar una intervención individualizada tanto con el alumno victimizado como con el que agrede y que no es capaz de controlar su conducta, será conveniente contactarse con el psicólogo que pueda ayudar a corregir estos comportamientos. El encargado de Convivencia Escolar siempre deberá recoger por escrito el seguimiento del caso para posible presentación ante otras instancias si fuera así requerido.

### **Protocolo de actuación en caso de maltrato entre un adulto y un menor o de un menor a un adulto.**

En caso de determinarse que existe claramente un proceso de victimización por abuso de poder se debe registrar por escrito cada paso que se efectúe para así mantener la documentación necesaria en caso de ser requerida por la Superintendencia u otros organismos.

#### **1. Comunicación inmediata de la situación al equipo directivo y el departamento de convivencia escolar y orientación**

Todo miembro de la Comunidad Educativa que sospeche o reconozca que existe un acoso de maltrato entre iguales deberá ponerlo en conocimiento del equipo directivo y el departamento de convivencia escolar y orientación inmediatamente para su discusión y toma de decisiones. El encargado de convivencia escolar es el encargado de llevar a cabo este protocolo teniendo siempre presente en esta primera fase que se debe ser cauto sobre la información que se debe y puede dar sobre los hechos al conjunto del profesorado, alumnos, etc. En muchos casos habrá que actuar con mucho tacto y reserva para no provocar más daño ni alimentar versiones falsas; los rumores por terceros pueden tener un efecto devastador para la víctima y pueden dificultar la resolución de la situación.

#### **2. Identificación de la situación**

Un primer nivel de actuación consiste en determinar si realmente se trata de un caso de maltrato o no. También habrá que verificar si los incidentes son reales o no, a veces el miedo a los posibles daños que pueda recibir la víctima, y no tanto los hechos en sí, son la causa de la angustia. En estos casos es necesario valorar el nivel real de intimidación que está sucediendo.

También habrá que determinar el tipo de maltrato que se está produciendo siguiendo la definición y características apuntadas anteriormente, aunque a menudo es un conjunto de acciones intimidatorias de diversa índole. Es importante detectar los agentes que están involucrados, tanto agresores como víctima, y apoyos con los que ambos puedan contar. En múltiples ocasiones los observadores, testigos de los hechos, pueden ser cruciales para el desenlace de la situación. El silencio de estos propicia el aumento de la intensidad del daño y la repetición de los hechos; por otra parte una posición crítica con las intimidaciones o un apoyo a la víctima produce una protección a la misma, de tal modo que el ambiente de la clase, o de los compañeros será otro de los elementos claves para abordar la situación.

Por último hay dos factores muy importantes a contemplar: La intensidad del daño, que no siempre va asociada a las conductas agresivas visibles, y el componente psicológico que se refiere a la percepción de la víctima. Por lo tanto hay que valorar "lo que está ocurriendo" y "como lo vive la víctima". Finalmente habrá que averiguar desde cuando ocurren los incidentes pues a mayor tiempo mayor daño.

#### **3. Primeras medidas en el centro educativo**

Una vez determinado el grado de intensidad se deben proveer de medidas contundentes de emergencia estableciendo un plan específico en relación con cada medida que se adopte con los siguientes actores:

- a) La víctima (medidas para proteger y educar a las víctimas)
- b) Los agresores (medidas para reeducar/sancionar a los agresores)

c) Los observadores que lo apoyan o rechazan (medidas para intervenir con los alumnos que tienen conocimiento de la situación)

Es importante asegurar como prioridad urgente la protección de la víctima y la especial vigilancia de espacios de encuentro (entradas, salidas, cambios de clase, recreos, etc.) como responsabilidad conjunta de todo el personal del centro, con el fin de evitar represalias.

En todos los casos consideramos oportuno que en los centros se cuente con un plan de prevención del acoso escolar en relación con las medidas que se adopten.

Existen diferentes estrategias que se pueden realizar al intervenir pero habrá que valorar que tipo de intervención ayudara más a que cese la acción intimidatoria y la víctima gane confianza en sí misma y en los otros compañeros, y decrete su miedo y dolor.

#### **4. Entrevistas a las partes involucradas**

a) Se deberá proceder a realizar entrevistas a las diferentes partes involucradas en los hechos constitutivos de este acoso o maltrato. En caso que el afectado fuese un menor se citará al apoderado lo más pronto posible desde el momento en que se ha tenido conocimiento del hecho denunciado, lo cual deberá ser llevado a cabo con el máximo de discreción. También es indispensable citar a entrevista al alumno/a afectado por esta situación para que declare frente a la situación que lo afecta.

b) También el encargado de convivencia escolar deberá proceder a entrevistar a la persona denunciada con el fin de que él o ella realice los descargos que estime pertinentes de acuerdo a los hechos que son motivo de esta denuncia.

#### **5°. Reunión de la comisión de Convivencia Escolar.**

El encargado de convivencia escolar deberá citar de manera urgente a una reunión extraordinaria del comité de convivencia escolar con el fin de entregar la información correspondiente a la denuncia establecida y la adopción de las medidas pertinentes para cumplir con lo establecido por el presente protocolo. Esta comisión está integrada por diversos representantes de la comunidad educativa (profesores, alumnos, apoderados, psicóloga, integrante del equipo directivo y encargado de convivencia escolar). La reunión tendría un carácter informativo y de aprobación de las medidas adoptadas.

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

En una segunda fase habrá de seguir recogiendo información desde los padres, los alumnos directamente involucrados, los compañeros y otros testigos. Esta indagación ha de servir para matizar la situación y proporcionar claves que sirvan para la intervención a largo plazo que se ha de planificar para:

- a) Cese total de las agresiones
- b) Se restablezca un respeto a la víctima por parte del conjunto del alumnado. (a menudo se convierte en el alumno más impopular entre los compañeros)
- c) Se discutan y debatan los valores de tolerancia, solidaridad y respeto.
- d) Se establezca un clima de clase conducente a la convivencia, basado en la potenciación de interacciones positivas entre todos los miembros.

En esta fase se deberán realizar intervenciones hacia los diferentes agentes del maltrato además de propuestas en los grupos aula para mejorar las relaciones interpersonales e instaurar un clima moral de apoyo y respeto entre ellos.

#### **7. Comunicación al conjunto de profesores.**

En este momento el plan que se quiere llevar a cabo probablemente involucre a otros profesores más allá del tutor, orientador y equipo directivo. Es imprescindible la sensibilidad por parte del conjunto de profesores que van a tener contacto tanto con

los agresores como con la víctima. Se deberán trazar acuerdos en la forma de abordar el tema entre el conjunto del profesorado directamente involucrados con los protagonistas. Es evidente que es imprescindible proteger al débil y mantenerse alerta hacia pequeños signos de intimidación tales como: risas cuando habla la víctima, miradas amenazantes, daños de material, empujones y agresiones físicas leves, etc., estos son signos de que todavía no ha cesado el acoso al compañero o compañera.

Una vez desarrolladas las acciones correspondientes dentro del Plan habrá que valorar si han surtido efecto y si ha cesado la intimidación. Si se observa que este ha sido el caso, no se deberá dar por cerrado, pues a menudo puede haber rebotes de los incidentes, pero en un contexto de apoyo a diferencia de los primeros momentos.

En caso que se persista con los incidentes intimidatorios, esto suele ir asociado a una complejidad del caso, en el que la participación de los padres, de otros compañeros y en algunas ocasiones de agresores indeterminados que mandan mensajes ocultos, rumores persistentes producen un incremento en el daño y el padecimiento del alumno instigado. En ese caso se requerirá de una derivación a otras instancias.

### 8. Comunicación de nuevo con las familias

Una vez determinada la intervención precisa es importante informar nuevamente a las familias implicadas para su consentimiento y complicidad. En este momento, cuando ya hayan transcurrido una serie de días desde el primer conocimiento de los hechos, los incidentes habrán evolucionado hacia un rápido cese, o por el contrario, hacia su complicación y repetición de incidentes intimidatorios. Es muy importante valorar el avance de la intervención y, si no cesa, realizar los primeros contactos con profesionales, y/o entidades que pueden colaborar.

### 9. Derivación

Es aconsejable comunicar a otras instancias cuando el caso de maltrato es grave, aunque el colegio sienta que ha actuado con prontitud, sensibilidad y de forma adecuada y ajustada a la necesidad. Algunos casos son tan complejos y difíciles que no siempre pueden tener una finalización satisfactoria. Ponerlo en conocimiento de la Fiscalía supone que se requiere que otras instancias participen en la solución del problema y en algún caso puede ser también una demanda de tipo legal.

También es el momento de comunicar el comportamiento intimidatorio de un agresor determinado que a pesar de todas las medidas y actuaciones no cesa en su actitud. En este caso es el propio colegio quien puede solicitar el cambio de institución. Lógicamente esto exige el haber realizado todos los procedimientos administrativos necesarios para llegar a esta decisión.

Sin embargo, en caso de considerarse necesario realizar una intervención individualizada tanto con el alumno victimizado como con el que agrede y que no es capaz de controlar su conducta, será conveniente contactarse con el psicólogo que pueda ayudar a corregir estos comportamientos. El encargado de Convivencia Escolar siempre deberá recoger por escrito el seguimiento del caso para posible presentación ante otras instancias si fuera así requerido.

### Resumen intervención urgente ante acoso escolar y maltrato

TAREA	QUIEN	CUANDO	Observaciones
1. Comunicación Inmediata de la situación al equipo directivo y el departamento de orientación	Educador o persona que tenga conocimiento	En el momento en el que se tenga conocimiento o sospecha	La responsabilidad es de todos los miembros de la Comunidad Educativa

<b>2. Identificación de la situación. Información. Entrevistas...</b>	Orientador/a, Equipo Directivo, coordinador de programas de Convivencia Escolar. (Equipo de Mediación .)	A partir de que se tenga conocimiento de la situación	Determinar el tipo de maltrato. Personas que intervienen. Intensidad del mismo. Desde cuándo ocurren los incidentes
<b>3. Primeras medidas en el establecimiento educativo</b>	Responsable de la medida con el asesoramiento del Departamento de Orientación y con el apoyo del coordinador de Convivencia Escolar.	Una vez identificada la situación	Realizar un plan en relación con las medidas que se adopten
<b>4. Comunicación a las familias</b>	Inspección General	En el momento de tomar la decisión sobre las primeras medidas	Intentar favorecer la colaboración
<b>5. Información Comisión de Convivencia Escolar</b>	Coordinador de Convivencia Escolar	En el momento de informar decisión sobre las primeras medidas	Intentar favorecer, respaldo colaboración y aceptación de la decisión
<b>6. Desarrollo del Plan y Seguimiento de la situación</b>	Coordinador de Convivencia Escolar.	Una vez que se ha puesto en marcha el plan de intervención	Seguir recogiendo información desde los padres, los alumnos directamente involucrados, los compañeros y otros testigos
<b>7. Comunicación al conjunto de profesores.</b>	Orientador y encargado de Convivencia Escolar.	Una vez que se ha puesto en marcha el plan de intervención	Es imprescindible la sensibilidad por parte del conjunto de profesores que van a tener contacto con los agresores y con la víctima
<b>8. Comunicación de nuevo con las familias</b>	Inspección General y encargado de Convivencia escolar	Una vez que se ha puesto en marcha el plan de intervención y tenemos primeros datos	Esforzarse por mantener colaboración en el proceso
<b>9. Derivación</b>	Equipo Directivo	Si la situación se puede controlar internamente y no se necesita de la intervención de organismos externos.	Si la situación no se puede controlar internamente se debe informar a la Fiscalía

CRISTHIAN NUÑEZ MUÑOZ  
ENCARGADO DE CONVIVENCIA ESCOLAR