

# Para educadores

Contribuye a crear un entorno escolar en el que los alumnos se sientan a salvo y respetados. Fomenta actitudes positivas y hazles saber a tus alumnos que el acoso es inaceptable.



## Uno de mis alumnos es víctima de acoso

### Si descubrieras que uno de tus alumnos es víctima de acoso, ¿qué harías?

**La seguridad es lo primero.** Antes de investigar la situación o de desarrollar un plan de acción, asegúrate de que todos los implicados estén a salvo.

Una vez que esté garantizada la seguridad, asegúrate de tener una idea clara de lo que ha sucedido manteniendo conversaciones individuales con todos los implicados. En estas conversaciones, asegúrate de consultar y seguir la política del centro con relación al acoso.

En el mejor de los casos, el centro ya habrá adoptado un enfoque basado en pruebas de aprendizaje social y emocional. Este tipo de enfoque ayuda a que los alumnos desarrollen las habilidades vitales imprescindibles de conciencia de sí mismos, autocontención, toma de decisiones responsables, empatía y resolución de conflictos. Si el centro no lo ha hecho todavía, un caso de acoso podría ser una buena ocasión para tratar la posibilidad de poner en marcha este tipo de programa en el centro.

**Política de prevención:** es importante establecer una política de prevención del acoso en todo el centro. También es importante enseñar habilidades de inteligencia emocional a los alumnos. De este modo, puedes evitar comportamientos desagradables y crueles.

RULER es un ejemplo de programa de aprendizaje social y emocional. Mediante RULER, los miembros de la comunidad crean una carta de inteligencia emocional que explica cómo aspiran a tratarse entre sí. Juntos, los miembros de la comunidad describen cómo quieren sentirse en el centro y los comportamientos que fomentan esos sentimientos.

Asimismo, exponen directrices para prevenir y gestionar sentimientos no deseados y conflictos. Redactar la carta de manera conjunta contribuye a establecer objetivos comunes. De este modo, todos son responsables de crear el clima positivo que prevén.

**Denuncias:** También es importante establecer un sistema claro de denuncia de casos de acoso en el centro. ¿Existe algún buzón de denuncia anónimo? Los alumnos deben saber cuándo y cómo denunciar casos de acoso.

El acoso puede producirse en cualquier lugar y de muchas maneras diferentes: difundiendo rumores, publicando fotos inapropiadas o amenazando a alguien. El acoso es inaceptable, independientemente de la gravedad y de la forma en la que se produzca.

---

## El primer paso para ayudar al alumno es *saber escuchar* y dejarle hablar del problema sin interrumpirlo.

Tu alumno debe sentirse a salvo para que sea franco y sincero contigo. Hazle saber que vas a escucharle y no le interrumpas. Déjale que cuente toda la historia y hazle saber que le ayudarás a encontrar una solución. Estas son algunas ideas sobre cómo iniciar la conversación:



---

## paso | uno

### Preparaciones para llevar una conversación a buen puerto

- 1. Tómate en serio lo que te cuenta tu alumno.** Si tu alumno quiere hablar contigo sobre un caso de acoso, tómatelo en serio. Si no puedes hablar con el alumno en ese momento, asegúrate de concertar una hora en el mismo día en que acuda a hablar contigo.
- 2. Piensa en un lugar adecuado para mantener la conversación.** Busca un sitio privado donde tanto el alumno como tú os sintáis cómodos y donde él se sienta a salvo para hablar con libertad.
- 3. Asegúrate de estar calmado.** Respira hondo y adopta una actitud adecuada para que la conversación siga un tono positivo. El alumno va a aprender de ti a responder a situaciones difíciles; imagina cómo te sentirías si estuvieses en su situación.
- 4. Recuerda que eres su ejemplo.** Todo lo que sientas se transmite. Un caso de acoso es todo un reto pero, si mantienes la calma, es probable que tu alumno también lo haga.

## paso | dos

### Hablar del problema

- 1. Da todo tu apoyo.** Deja que el alumno cuente toda la historia y hazle saber que le ayudarás a encontrar una solución.
- 2. Ten empatía.** Cualquier situación merece una conversación empática, tanto si entra en la categoría de acoso como si no. Conviene que el alumno sepa reconocer la diferencia entre actitudes groseras o crueles y el acoso.

No saques conclusiones precipitadas ni culpes nunca al alumno del acoso; asegúrate de que sea consciente de que no ha hecho nada mal. A la hora de aconsejarle, hazle saber que en ningún caso debe defenderse del acosador.

Las actitudes groseras o crueles (por ejemplo, decir algo cruel una o dos veces o desacreditar la opinión de alguien) pueden molestar, pero no son lo mismo que el acoso, que es una actitud agresiva repetida a lo largo del tiempo.

Ayuda a tu alumno a determinar si se trata de un auténtico caso de acoso; hazle saber que lo más probable es que el centro solo tome medidas si se trata de acoso. Aunque se deben tomar medidas contra actitudes groseras o crueles, estas se gestionarán de forma diferente.

**3. Dirige la conversación.** A los chicos víctimas de acoso o de actitudes crueles suele resultarles difícil hablar sobre ello. Es importante averiguar qué ha sucedido, cómo se siente el alumno y cómo quiere abordar la situación.

Hazle saber al alumno que, para poder ayudarlo, necesitas conocer todos los detalles de la situación. Estas son algunas ideas de cómo iniciar la conversación:

- "Lamento mucho lo que te ha ocurrido y me alegro de que me lo hayas contado. ¿Puedes darme más detalles de lo que ha pasado? ¿Ha sido la primera vez o había pasado antes?"
- "¿Cómo te encuentras?"
- "Me alegro mucho de que me lo hayas contado. Has hecho lo correcto. Te prometo que haré todo lo posible por ayudarte. Mientras no corras peligro, no haré nada que tú no quieras".
- "El acoso es inaceptable. Sé que te resulta difícil hablar del tema. Deseo de todo corazón ayudarte a encontrar una salida".

Puede que el alumno no quiera hablar sobre ello o que no quiera hacer nada por miedo a perder una relación, hacer que la situación empeore o volver a ser víctima de acoso. Ayuda a crear un entorno en el que se sienta a salvo para hablar contigo.

## paso | tres

### Traza un plan de actuación con tu alumno

**1. Decide los siguientes pasos.** En función de la información que has obtenido hablando con el alumno, establece un plan de acción. Si el incidente es suficientemente grave como para denunciarlo, explícale al alumno las políticas del centro para ayudarlo a denunciar la situación.

- Si crees que el alumno podría correr peligro, contacta de inmediato con las autoridades o con el director del centro.
- Si crees que lo adecuado es que hablen el acosador y el alumno, puedes organizar una conversación o una sesión de mediación. El acosador podría utilizar estas sesiones para disculparse.

Algunos chicos tienen miedo de meter en líos a alguien. Si crees que ese es el motivo por el que el alumno no quiere hacer nada, explícale que hablar con alguien sobre acoso no es ser un chivato, sino que se hace para obtener ayuda, no para meter a nadie en líos.

**4. Investiga a fondo la situación.** Asegúrate de tener una idea clara de lo que ha sucedido manteniendo conversaciones individuales con todos los implicados, esto es, el alumno, la persona acusada del acoso y cualquier testigo. Habla con ellos por separado, a menos que el alumno quiera que le ayudes a hablar con el acosador.

Pide ayuda a otros miembros del centro, como trabajadores sociales, psicólogos o el director. Puede que el centro disponga de políticas que te indiquen cómo proceder.



**2. Si el alumno y tú estáis de acuerdo en que la situación no es tan grave como para ir más allá, intenta de todos modos calmarlo y ayudarlo.**

**3. Si el acoso se ha producido en Facebook, hazle saber que existen formas de denunciarlo y gestionarlo en el propio Facebook.**

### Herramientas y opciones de Facebook:

Si el caso de acoso se ha producido en Facebook, puedes ayudar al alumno a elegir la opción adecuada.

- **Denuncia la foto o publicación.** Facebook revisará la foto o publicación para comprobar si infringe nuestras Normas comunitarias, que son las políticas que describen qué está permitido publicar en Facebook y qué no. Si infringe nuestras normas, Facebook la eliminará. Las denuncias a Facebook son confidenciales: la persona que ha publicado el contenido sabrá que se ha denunciado, pero no sabrá quién ha enviado la denuncia.

Si la foto o publicación son ofensivas pero no infringen las Normas comunitarias de Facebook, el alumno puede utilizar el proceso de denuncia para [contactar directamente con la persona que las ha publicado](#), o bien para compartirlas con un amigo o adulto de confianza y pedirles ayuda.

- **Elimina a la persona de la lista de amigos.** De este modo, se eliminará a la persona de la lista de amigos de Facebook del alumno. Tampoco verá las publicaciones de la persona en la sección de noticias.

## paso | cuatro

### Realiza un seguimiento

Una vez que hayas llevado a cabo tu plan de acción, comprueba qué tal les va al alumno y al acosador.

1. **¿Se ha resuelto el problema?** ¿Necesita el alumno más ayuda u orientación? Habla con él periódicamente. ¿Se siente a gusto en el centro? ¿Cómo es su relación con el acosador?
2. **Comprueba si todos los implicados (incluido el acosador) se sienten apoyados.** Tanto el alumno como el acosador deberían contar con personas con las que contactar si necesitan ayuda. Puede que también les resulte beneficioso reunirse con el orientador del centro.

- **Bloquea a esa persona.** La persona no podrá iniciar una conversación con el alumno o ver su perfil, ni tampoco el alumno podrá ver el de la persona. Tampoco aparecerán en los resultados de las búsquedas del otro.

4. **Si el alumno está siendo objeto de amenazas físicas,** informa a un responsable del centro y pon el caso inmediatamente en conocimiento de las autoridades. Hazle saber al alumno que harás todo lo posible para velar por su seguridad.

5. **Si el alumno expresa angustia o pensamientos relacionados con autolesiones,** consíguele ayuda de inmediato. Es posible que el centro cuente con un psicólogo o un orientador que puedan ser de ayuda. Asegúrate de no dejar a solas al alumno. Obtén más información sobre los [recursos relacionados con autolesiones](#) de que dispones.

También puedes compartir con el alumno la sección sobre adolescentes del centro de prevención del ciberacoso de Facebook, donde puede obtener más información y recursos que le ayudarán a solucionar el problema.

3. **¿Cuenta el alumno con un círculo de amigos y familiares en los que apoyarse?** Anima al alumno a hablar con personas en las que confíe.

4. **Para evitar casos de acoso en el aula, asegúrate de que tus alumnos sepan qué comportamientos son aceptables.** Fomenta relaciones positivas y plantéate enseñar técnicas de resolución de conflictos.



## Uno de mis alumnos está acosando a otros

### Si descubrieras que uno de tus alumnos está acosando a otros, ¿qué harías o dirías?

**La seguridad es lo primero.** Antes de investigar la situación o de desarrollar un plan de acción, asegúrate de que todos los implicados estén a salvo.

Una vez que esté garantizada la seguridad, asegúrate de tener una idea clara de lo que ha sucedido manteniendo conversaciones individuales con todos los implicados. En estas conversaciones, asegúrate de consultar y seguir la política del centro con relación al acoso.

En el mejor de los casos, el centro ya habrá adoptado un enfoque basado en pruebas de aprendizaje social y emocional. Este tipo de enfoque ayuda a que los alumnos desarrollen las habilidades vitales imprescindibles de conciencia de sí mismos, autocontención, toma de decisiones responsables, empatía y resolución de conflictos. Si el centro no lo ha hecho todavía, un caso de acoso podría ser una buena ocasión para tratar la posibilidad de poner en marcha este tipo de programa en el centro.

**Denuncias:** también es importante establecer un sistema claro de denuncia de casos de acoso en el centro. ¿Existe algún buzón de denuncia anónimo? Los alumnos deben saber cuándo y cómo denunciar casos de acoso.

El primer paso para ayudar al alumno es saber escuchar y dejarle hablar del problema sin interrumpirle. Déjale que cuente toda la historia y hazle saber que le ayudarás a encontrar una solución.

El acoso puede producirse en cualquier lugar y de muchas maneras diferentes: difundiendo rumores, publicando fotos inapropiadas o amenazando a alguien. Tus alumnos tienen que saber que el acoso es inaceptable, independientemente de la gravedad y de la forma en la que se produzca.

## paso | uno

### Preparaciones para llevar una conversación a buen puerto

- 1. Tómate en serio lo que te cuenta tu alumno.** Si el alumno quiere hablar contigo sobre un caso de acoso, tómatelo en serio. Si no puedes hablar con el alumno en ese momento, asegúrate de concertar una hora en el mismo día en que acuda a hablar contigo.
- 2. Busca el lugar y el momento propicios para mantener la conversación.** Busca un sitio privado donde tanto el alumno como tú os sintáis cómodos y donde él se sienta a salvo para hablar con libertad.
- 3. Asegúrate de estar calmado.** Respira hondo y adopta una actitud adecuada para que la conversación siga un

tono positivo. Si te sientes afectado y crees que podrías decir algo de lo que podrías arrepentirte, espera a estar más calmado. Procura no decir nada que desacredite al alumno.

- 4. Recuerda que eres su ejemplo.** Todo lo que sientas se transmite. Todo lo que sientas se transmite. Un caso de acoso es todo un reto pero, si mantienes la calma, es probable que tu alumno también lo haga. De nuevo, si estás alterado por la situación, puede que sea recomendable que aplaces hablar de ello hasta que estés más calmado.

## paso | dos

### Hablar del problema

- 1. Da todo tu apoyo.** Tu alumno debe sentirse a salvo para que sea franco y sincero contigo. Hazle saber que vas a escucharle y no le interrumpas ni le critiques. Déjale que cuente toda la historia y hazle saber que le ayudarás a encontrar una solución.

Aunque es probable que tengas una opinión sobre lo que ha sucedido, es importante que no la expreses de forma crítica.

- Haz todo lo posible por evitar expresiones como "¿Qué te pasa?" o "¿En qué estabas pensando?".
- Prueba a decir cosas como "Estoy decepcionado; lo que ha pasado es grave. No está bien que ni tú ni nadie difundas rumores/diga cosas desagradables/profiera amenazas/etc".

- 2. Averigua lo que ha ocurrido.** Es importante que averigües qué ha sucedido, cuánto tiempo lleva ocurriendo y si ha pasado algo más desde que tuviste conocimiento de la situación. Si el acoso se ha producido en internet, haz que traiga una captura de pantalla de la publicación o foto.

Hazle saber al alumno que, para poder ayudarle, necesitas conocer todos los detalles de la situación.

Estas son algunas de las formas en las que puedes hablar con el alumno:

- Aprende a escuchar: no pongas palabras en boca de tu alumno ni saques conclusiones precipitadas. Procura no dar consejos basados en tus sentimientos acerca del incidente: quizá sean muy distintos de los del alumno.

- Emplea un tono calmado y sin alteraciones a lo largo de toda la conversación. Procura no usar un lenguaje duro o acusatorio, ya que tu alumno podría cerrarse en banda o volverse más agresivo.
  - Manteniendo la calma, hazle entender a tu alumno que, aunque se trate de un primer incidente, el acoso es inaceptable y puede acarrear graves consecuencias.
  - No hagas promesas que no puedas cumplir, pero hazle saber al alumno que quieres ayudarle a resolver el problema.
  - Recuérdale al alumno la importancia de la amabilidad, el respeto y la empatía, y que tiene que comportarse de un modo que refleje estos valores. Explícale la política del centro con respecto al acoso.
- 3. Dirige la conversación.** Hazle saber al alumno que el acoso no es, en ningún caso, una conducta aceptable y que acarrea consecuencias.

Estas son algunas formas de iniciar una conversación con un alumno que crees que podría estar acosando a alguien:

- "Cuéntame qué ha pasado entre \_\_\_\_\_ y tú".

Si el alumno acude a ti y admite haber acosado a alguien:

- "Has demostrado un gran valor al contármelo, sabiendo lo que me disgustaría y que acarreará consecuencias. Está mal decir cosas desagradables/difundir rumores/etc. en cualquier circunstancia. Vamos a sentarnos y a analizar la situación para hallar la mejor manera de solucionarla".



**4. Investiga a fondo el incidente.** Asegúrate de tener una idea clara de lo que ha sucedido manteniendo conversaciones individuales con todos los implicados, esto es, el alumno acosado, la persona acusada del acoso y cualquier testigo. No hables a la vez con el acosador y con el alumno acosado, a menos que este último así lo desee.

Pide ayuda a otros miembros del centro, como trabajadores sociales, psicólogos o el director. Puede que el centro disponga de políticas que te indiquen cómo proceder.

## paso | tres

**Traza un plan de actuación con tu alumno.**

**1. En función de la información que hayas obtenido sobre la situación,** idea un plan de acción que contribuya a solucionarla. Asegúrate de que el plan sigue la política del centro, e involucra al director, al psicólogo o a un trabajador social si es necesario.

- Si crees que no es indispensable denunciar el incidente, ayuda al alumno a determinar la mejor forma de disculparse. Decide si el alumno puede hacerlo por sí mismo o si precisa de tu ayuda para escribir una disculpa o dar con las palabras adecuadas en caso de que desee disculparse en persona.
- Si el acoso está relacionado con contenido publicado en Facebook, enséñale al alumno a eliminar la publicación o foto de Facebook.

**5. Mantente firme.** Si el alumno se resiste a hablar del tema, hazle saber que su comportamiento es inaceptable y acarreará consecuencias. Infórmale de que esas consecuencias se han establecido con el fin de proteger a todos los que forman la comunidad educativa. Debes mantenerte firme y seguir adelante con las consecuencias que expliques.

• Si existen motivos para creer que un alumno se encuentra en peligro, denuncia el incidente de inmediato a algún responsable del centro. Hasta que las autoridades se hagan cargo, asegúrate de que todos los implicados están a salvo.

**2. Expón las consecuencias con claridad y aplícalas en su totalidad.** Si el comportamiento infringe la política del centro, asegúrate de que las consecuencias sean las correctas. Si el comportamiento no infringe ninguna política, establece normas sobre el modo en que los alumnos deben tratarse los unos a los otros en el aula.

## paso | cuatro

**Realiza un seguimiento**

Una vez que hayas llevado a cabo tu plan de acción, comprueba qué tal les va al acosador y a la víctima del acoso.

- 1. ¿Se ha resuelto el problema?** ¿Necesita el alumno más ayuda u orientación? Habla con él periódicamente. Es importante conocer cómo es su relación con el alumno víctima del acoso.
- 2. Comprueba si todos los implicados (incluido el acosador) se sienten apoyados.** Tanto el acosador como la persona víctima del acoso deberían contar con personas con las que contactar si necesitan ayuda. Puede que también les resulte beneficioso reunirse con el orientador del centro.

**3. También podría ser de ayuda tratar el asunto con los padres del acosador.** Habla con ellos semanalmente durante el mes o los dos meses siguientes para compartir observaciones sobre el alumno. Averigua si puedes ayudar al alumno de alguna otra forma, por ejemplo, buscando oportunidades en la comunidad.

**4. Para evitar casos de acoso en el aula, asegúrate de que tus alumnos sepan qué comportamientos son aceptables.** Fomenta relaciones positivas y plantéate enseñar técnicas de resolución de conflictos. Hazles saber a los alumnos que cualquier incidente de acoso tendrá consecuencias.

# Prevención del acoso

Crema un entorno en el que ningún tipo de acoso pueda considerarse divertido.



## 1 Recuerda a los alumnos que pidan ayuda (y ayuden a otros):

- Anima a los niños a informar de las situaciones de acoso de las que sean testigos.
- Asegúrales que pueden confiar en ti, que escucharás sus inquietudes acerca del acoso y te las tomarás en serio. Harás algo para resolver el problema.
- Reafirma los mensajes positivos en el aula. Podrías colocar carteles en la sala de ordenador o en cada ordenador.
- Busca oportunidades en el ámbito educativo para hablar sobre el acoso, por ejemplo, en literatura o durante el recreo.
- Informa a los alumnos de que el centro cuenta con políticas destinadas a proteger el bienestar de todos. Estas políticas contemplan consecuencias específicas contra el acoso. Deja claro a alumnos, padres y docentes que estos comportamientos son intolerables y pueden tener consecuencias.

## 2 Crea una lista de promesas. Haz que tus alumnos se pongan de acuerdo para redactar una lista que prevenga el acoso. Estas son algunas ideas sobre qué incluir:

- Si nos enteramos de que alguien está acosando o faltándole al respeto a otros, se lo contaremos a un adulto de nuestro entorno educativo y familiar.
- No usaremos las redes sociales para humillar o avergonzar a otras personas.

- Trataremos a los demás en internet con el mismo respeto que en persona.
- Haremos todo lo posible por ayudar a los alumnos a los que se esté tratando mal.
- No publicaremos vídeos o fotos de otra persona sin su permiso.

## 3 Crea una política de seguridad del centro. Si tu centro no cuenta con una política de seguridad o tiene una política que no aborda de forma adecuada el acoso, deberíais crearla.

- Habla con el abogado del centro antes de que se produzca un incidente de acoso para saber qué medidas debes adoptar y de qué se te podría considerar responsable —por ejemplo, por no prevenir adecuadamente el acoso en internet o no responder a este—.
- Incluye procedimientos que garanticen la seguridad y la protección del alumno víctima del acoso.
- Sé claro a la hora de definir qué se considera acoso e intimidación.
- Pon en marcha un sistema de denuncia anónimo. De este modo, los alumnos y profesores se sentirán a salvo al denunciar casos de acoso.
- Elabora un procedimiento formal para investigar los casos de acoso.
- Enumera y describe las medidas disciplinarias para casos de acoso y ponlas a disposición de los alumnos.



- Instala programas de bloqueo de sitios y de supervisión de contenido en los ordenadores del centro.
- Sé consciente de cuándo puede el centro intervenir y aplicar medidas en casos de acoso, como, por ejemplo:
  - Si un alumno infringe una política al utilizar bienes propiedad del centro, como, por ejemplo, un ordenador, para acosar a un compañero.
  - Si los incidentes que ocurran fuera del centro perturban el entorno escolar.
  - Si la política del centro no contempla el incidente, habla con los padres de los alumnos implicados.
- Analiza el alcance del acoso en tu centro para determinar si representa o no un problema.

#### **4 Crea un programa educativo de seguridad en internet.**

- Enseña a los alumnos a:
  - Hacer un uso correcto y seguro de los ordenadores cuando accedan a internet
  - Proteger sus contraseñas
  - Reconocer casos de acoso y responder ante estos
- Forma a los profesores para que puedan reconocer casos de acoso e intervenir.
- Reserva tiempo de clase para el tema del acoso.
- Forma a la comunidad educativa en el uso responsable de internet.
  - Aumenta la sensibilización mediante reuniones escolares y discusiones en el aula.
  - Invita a especialistas para que den charlas a alumnos y docentes.
  - Patrocina actos formativos para la comunidad.
  - Proporciona a alumnos y padres recursos de ayuda y hojas con consejos sobre el acoso. Visita [cyberbullying.us](http://cyberbullying.us) para obtener ejemplos.