

Capacitar a los educadores

Recursos y estrategias para educadores que tienen alumnos que son víctimas de bullying, que quieren ayudar a un amigo que fue víctima de bullying o que hicieron bullying a alguien.



Cómo responder cuando *tu alumno* fue víctima de bullying.

Si descubrieras que tu alumno fue víctima de bullying en internet O si tu alumno se pone en contacto contigo y te pide ayuda con respecto a una situación de bullying, ¿qué dirías o harías?

La seguridad es lo primero. Asegúrate de que estén a salvo la víctima, quien hizo bullying y los testigos. Una vez tomadas las precauciones pertinentes, mantén una conversación a solas con cada uno de los implicados. Consulta y sigue siempre la política de tu escuela. También puedes consultar los recursos de Facebook para padres y adolescentes para obtener más información.

En el mejor de los casos, la escuela ya habrá adoptado un enfoque basado en pruebas de aprendizaje social y emocional para que los alumnos desarrollen las habilidades vitales imprescindibles de conciencia de sí mismos, autocontención, toma de decisiones responsable, empatía y resolución de conflictos. Si no es así, tratar un caso de bullying ofrece la ocasión idónea para explorar la implantación en la escuela de un programa de aprendizaje social y emocional. En 2015, por ejemplo, Facebook y Yale Center for Emotional Intelligence lanzaron InspirEd en Estados Unidos.

Política de prevención: el clima emocional de una escuela y sus aulas influyen en el bienestar de la comunidad y la capacidad de aprendizaje de los alumnos. Al crear una política escolar para la prevención del bullying y enseñar habilidades de inteligencia emocional a tus alumnos, puedes ayudar a prevenir conductas agresivas y crueles desde el principio. Un programa de aprendizaje social y emocional, **RULER**, pide a los alumnos y profesores que creen un documento colaborativo de inteligencia emocional que ayude a establecer un entorno de aprendizaje solidario y

productivo. Está creado por miembros de la comunidad que exponen cómo aspiran tratar a los demás. Juntos, los miembros de la comunidad describen cómo quieren sentirse en la escuela, las conductas que promueven esos sentimientos y las normas para prevenir y controlar conflictos y sentimientos indeseados. Al trabajar juntos para crear el documento, todos establecen objetivos comunes y asumen la responsabilidad de la creación del ambiente positivo que conciben. ▶

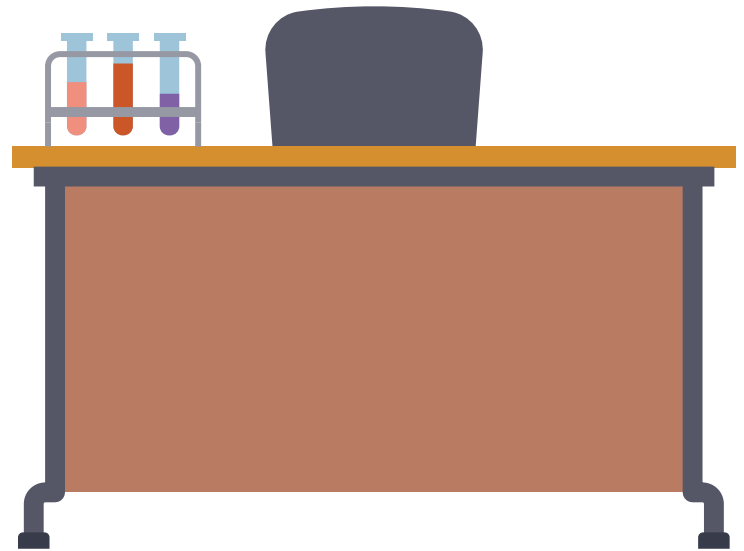


Reportes: también es importante establecer un sistema claro de reportes. ¿Existe algún lugar al que puedan dirigirse las personas de forma anónima? Los alumnos deben saber cuándo y cómo reportar situaciones de bullying. El bullying, o la conducta cruel, se puede producir de muchas maneras distintas, por ejemplo, cuando alguien

dice cosas desagradables, difunde rumores, publica una foto o un video inapropiado, fastidia a alguien o profiere amenazas. Es un comportamiento agresivo que se repite a lo largo del tiempo e implica un desequilibrio de poder. Puede provenir del estatus, la edad o incluso la corpulencia del agresor.

El primer paso consiste en ayudar a tu alumno a *saber escuchar* y a hablar del problema sin interrupciones.

Comunica a los alumnos cuándo y dónde va a tener lugar la conversación. A continuación, te proporcionamos algunos consejos y unas cuantas estrategias que facilitan mantener una conversación inicial sobre algunos de los problemas de bullying reportados con más frecuencia.



paso | uno

Prepárate para mantener una conversación con tu alumno.

- 1. Tómate en serio lo que te cuenta tu alumno.** Si tu alumno quiere contarte que fue víctima de bullying o que sucedió algo que le hace sentir mal, tómatelo en serio. Si no tienes tiempo justo en el momento en el que te enteres del incidente, abre un espacio ese mismo día para hablar con el alumno. Tu capacidad para escucharlo y entender sus sentimientos y vivencias es todo para él. Que te escuchen y te comprendan es una necesidad humana básica. Tu alumno acudió a ti porque eres un adulto que le inspira confianza y espera que lo escuches y lo ayudes a resolver su problema.
- 2. Busca el lugar y el momento propicios para mantener la conversación.** Busca un sitio privado donde tanto el alumno como tú se sientan cómodos y donde él se sienta a salvo para hablar con libertad.
- 3. Antes de hablar con tu alumno, plantéate tus propios sentimientos.** Empatiza con tu alumno. Identifica las fuertes emociones que puede desencadenar en ti la situación y, lo más importante, contrólalas antes de empezar a hablar con el menor. Respira hondo y piensa cosas positivas, por ejemplo, "Quiero lo mejor para mi alumno así que mantendré la calma mientras conversamos". Eso te puede ayudar a tener la mentalidad adecuada para preservar el tono positivo de la conversación. Imagina cómo te sentirías si te hubiera sucedido a ti.
- 4. Recuerda que eres su ejemplo.** Tu alumno aprende de ti las mejores y las peores formas de enfrentarse a situaciones complicadas. Lo que sientas lo transmitirás a la otra persona. Si mantienes la calma, es probable que el alumno también la mantenga y aprenda a salir airoso de esa dificultad. Si notas que estás alterado y no sabes si lograrás mantener la calma, posterga la conversación hasta que te sientas preparado.

paso | dos

Habla con tu alumno sobre el problema. El primer paso consiste en ayudar a tu alumno a saber escuchar y a hablar de la situación.

1. Ofrece a tu alumno apoyo incondicional. No importa lo que sucedió, debe saber que vas a escucharlo. Deja que te relate la historia entera sin interrupciones ni críticas. Tu alumno se debe sentir a salvo en el plano emocional para que sea franco y sincero contigo. Asegúrale que vas a hacer cuanto puedas por ayudarlo a resolver el problema.

- Averigua si el alumno se lo contó a sus padres. Si no es así, pregúntale por qué aún no lo hizo. Pregunta al alumno si prefiere que se lo digan juntos.

Estos son algunos puntos clave para desarrollar esa conversación inicial:

- Escucha detenidamente, evita poner palabras en boca de tu alumno o sacar conclusiones precipitadas.
 - Mantén un tono calmado y sin alteraciones a lo largo de toda la conversación. Evita usar palabras severas o acusatorias ya que tu alumno podría cohibirse o sentirse más molesto.
 - No te muestres moralista ni emitas críticas sobre su comportamiento antes de que se produjera el incidente.
 - Evita comentarios de este tipo: "Ya te advertí que no te juntaras con [nombre del agresor]" o "No hagamos una montaña de un grano de arena, todos los niños se meten unos con otros".
 - No culpes a tu alumno por ser víctima de bullying. Asegúrale que no es culpa suya.
 - No des consejos basados en tus sentimientos acerca del incidente.
 - No animes jamás al alumno a que se defienda del chico que hace bullying. El resultado podría ser que el alumno víctima de bullying se meta en problemas o bien que lo expulsen temporal o definitivamente de la escuela.
 - No prometas nada que no puedas cumplir pero asegura a tu alumno que quieres ayudarlo a solucionar el problema y que vas a hacer cuanto esté en tu mano para que su vida no se complique más. Tampoco debes mencionar qué le va a ocurrir a la persona que hace bullying.
- 2. Habla con delicadeza y responde con empatía.** Es habitual que a los menores víctimas de bullying o con los que se portan mal les cueste abrirse y contarlo. Las frases de inicio de la conversación que ponemos como ejemplo te ayudan a averiguar qué sucedió, qué sentimientos alberga tu alumno al respecto y qué quiere hacer. Asegúrate de que comprende que le formulas preguntas porque tienes que conocer todos los hechos para ayudarlo a resolver el problema.
- Si el incidente ocurrió en Facebook, pide al alumno que te muestre una captura de pantalla de la publicación o la foto para analizarla juntos y también para guardar constancia.
 - Cualquier reporte merece una conversación afectiva tanto si entra en la categoría de bullying como si no. Aun así, conviene que el alumno sepa reconocer la diferencia entre bullying, un comportamiento cruel y una conducta impertinente.
 - La conducta impertinente es cuando alguien hace o dice algo de forma brusca o cruel (por lo general, sin querer) y hiere los sentimientos de otra persona. Se produce, por ejemplo, al soltar un exabrupto sobre un amigo o al hacer de menos a alguien.
 - La conducta cruel consiste en decir o hacer algo una vez o incluso dos con intención de herir a alguien, por ejemplo: tergiversar los hechos, culpar a otro de las malas acciones propias (manipulación psicológica), poner moteos peyorativos u otras acciones despectivas o insultar a su familia o cualquier cosa que le importe.
 - El bullying es un comportamiento agresivo que se repite a lo largo del tiempo e implica un desequilibrio de poder. Puede provenir del estatus, la edad o incluso la corpulencia del agresor.
 - Como ya sabe la mayoría de los educadores, un comportamiento impertinente o cruel puede causar un gran daño pero, por lo general, debe recibir un tratamiento distinto del apropiado en el caso de bullying. Los profesores pueden solucionar esas conductas directamente en la clase con la intervención del orientador o sin ella. Por supuesto, es preciso abordar todos los conflictos pero, en la mayoría de las escuelas, solo se reportan y están contemplados en las normas los incidentes de bullying, es decir, los casos en que la intención es causar daño a un menor.

Lee nuestros ejemplos de inicio de conversación:

- "[Nombre del alumno], lamento mucho lo que te pasó y me alegro de que me lo contaras. ¿Puedes darme más detalles de lo que sucedió? ¿Es la primera vez o pasó más veces?" Y, más importante aún: dime cómo te sientes".
- "Sí, [nombre del alumno], es una situación molesta y es normal que estés enfadado, asustado o triste o que sientas vergüenza. Vamos a algún sitio tranquilo donde podamos conversar en privado".
- "[Nombre del alumno], me alegro de que me lo contaras. Hiciste lo correcto. Te prometo que haré lo posible por ayudarte a solucionarlo".
- "[Nombre del alumno], el bullying no está bien. Sé que te resulta difícil hablar del tema. Deseo de todo corazón ayudarte a encontrar una salida".

Si están amenazando a tu alumno, puedes decirle alguna de estas frases, pero consulta siempre las políticas de la escuela:

- "[Nombre del alumno], jamás está bien que te amenacen. Me alegro mucho de que acudieras a mí. Vamos a conversar con XYZ sobre lo ocurrido para asegurarnos de que te sientas seguro y obtengas la mejor ayuda posible".

Si tu alumno no quiere hacer nada al respecto:

- Es posible que tu alumno quiera dejarlo pasar porque tiene miedo de perder amigos, agravar la situación o ser víctima de bullying de nuevo o porque no se siente cómodo expresando sus sentimientos en voz alta. Algunos niños no quieren que los consideren soplones y tienen miedo de meter en líos a otros. Es importante que averigües si ese es el motivo por el que no quiere hacer nada. Este es buen momento para explicar la diferencia entre "ser un soplón" y "contar algo". Ser soplón consiste en poner en apuros a alguien, por lo general, cuando no se trata de una situación peligrosa. *"Contar que eres víctima de bullying no es ser un soplón sino obtener la ayuda necesaria para que cese el bullying y garantizar tu propia seguridad y la de los demás"*.

3. Investiga a fondo el incidente conforme a la política de la escuela. Asegúrate de que conoces todo lo ocurrido manteniendo una conversación a solas con cada uno de los implicados: la persona víctima de bullying, la persona acusada de cometerlo y los testigos. Ten en cuenta que, si reúnes para hablar a la persona que hace bullying y a la víctima de bullying, esta última se puede ver sometida a más presión.

- Consulta la política de la escuela o a otros compañeros (por ejemplo, trabajador social, psicólogo, jefe de estudios o director) para establecer el siguiente paso para reportar y solucionar el incidente.
- Ofrece apoyo a todos los implicados e intervén de forma continua.
- Designa a una persona de enlace para controlar tanto a la víctima como a quien hizo bullying hasta que tengas la certeza de que se resolvió la situación.



paso | tres

Elabora junto con tu alumno un plan de acción. El plan de acción debe acatar las políticas de la escuela y, para elaborarlo, conviene consultar al director además de al psicólogo, al trabajador social o al orientador de la escuela, si procede.

1. En función de las conclusiones extraídas tras analizar la situación (según el tipo de comportamiento, bullying o crueldad), decide el modo de actuar apropiado respetando la política de la escuela.

- Si el incidente justifica un reporte, recuerda a tu alumno las políticas de la escuela y haz cuanto sea preciso para garantizar la seguridad de todos los alumnos y la satisfacción de todas sus necesidades.
- Si existen motivos para creer que el alumno se encuentra en peligro, reporta el incidente de inmediato a algún responsable de la escuela. Asegúrate de que el alumno víctima de bullying se mantenga a salvo hasta que la policía se haga cargo de la situación.
- Si parece adecuado, facilita una conversación o una sesión de mediación para que quien hizo bullying pida disculpas a la víctima.

2. Si tu alumno y tú están de acuerdo (si, tras consultar la política de la escuela, ambos coinciden en que el incidente no es demasiado grave y no hace falta reportarlo), elaboren juntos un plan de acción. Por ejemplo, si el alumno está molesto porque no lo invitaron a una fiesta, trata de reconfortarlo pero hazle entender que no es probable que excluirlo de la fiesta acarree ninguna consecuencia para el alumno que, según él, le estaba haciendo bullying.

3. Si el bullying se trasladó a internet, explica a tu alumno que en Facebook hay acciones disponibles.

Enseña a tu alumno lo que está disponible en Facebook:

(Puedes informar a tus alumnos sobre las herramientas de denuncia social de Facebook para hacer una o varias de las siguientes acciones).

- **Usa el enlace "Reportar"**. Facebook revisará la publicación o la foto y, si infringe las condiciones de Facebook, la eliminará. *(La información es privada. La persona que escribió la publicación o que subió la foto recibe la notificación de que se eliminó pero no se dice nada a quien dio aviso a Facebook de la infracción).*

- **Ponte en contacto directamente con esa persona**, ya sea por Facebook o en persona, pero solo si crees que el ambiente va a ser cómodo y seguro. *(La información es privada. Solo ven el mensaje tú y la persona con la que te pones en contacto).*
- **Pide ayuda a un amigo o un adulto de confianza por Facebook o en persona para que te respalde a la hora de solucionar la situación.** Si quieres, comparte la publicación con esa persona de forma confidencial. *(En un mensaje privado).*
- **Elimina de tus amigos a la persona ajustando tu configuración de privacidad.** La persona se elimina de tu lista "Amigos", por lo que dejan de ver sus respectivas secciones de noticias. Ahora bien, si tu configuración de la privacidad es "pública", la persona en cuestión podrá seguir viendo el contenido. *(Cuando eliminas a alguien de tu lista de amigos, no recibe ningún aviso pero, cuando visita tu perfil, ve que ya no están conectados).*
- **Bloquea a la persona.** Esa persona no puede iniciar ninguna conversación contigo ni ver tus publicaciones. *(Cuando bloqueas a alguien, no recibe ningún aviso pero ya no encuentra el perfil del otro mediante las búsquedas).*

Enseña a tu alumno el nuevo Centro de prevención del bullying donde podrá obtener más información y descubrir algunas de las estrategias y palabras que le pueden resultar útiles para controlar la situación de bullying.

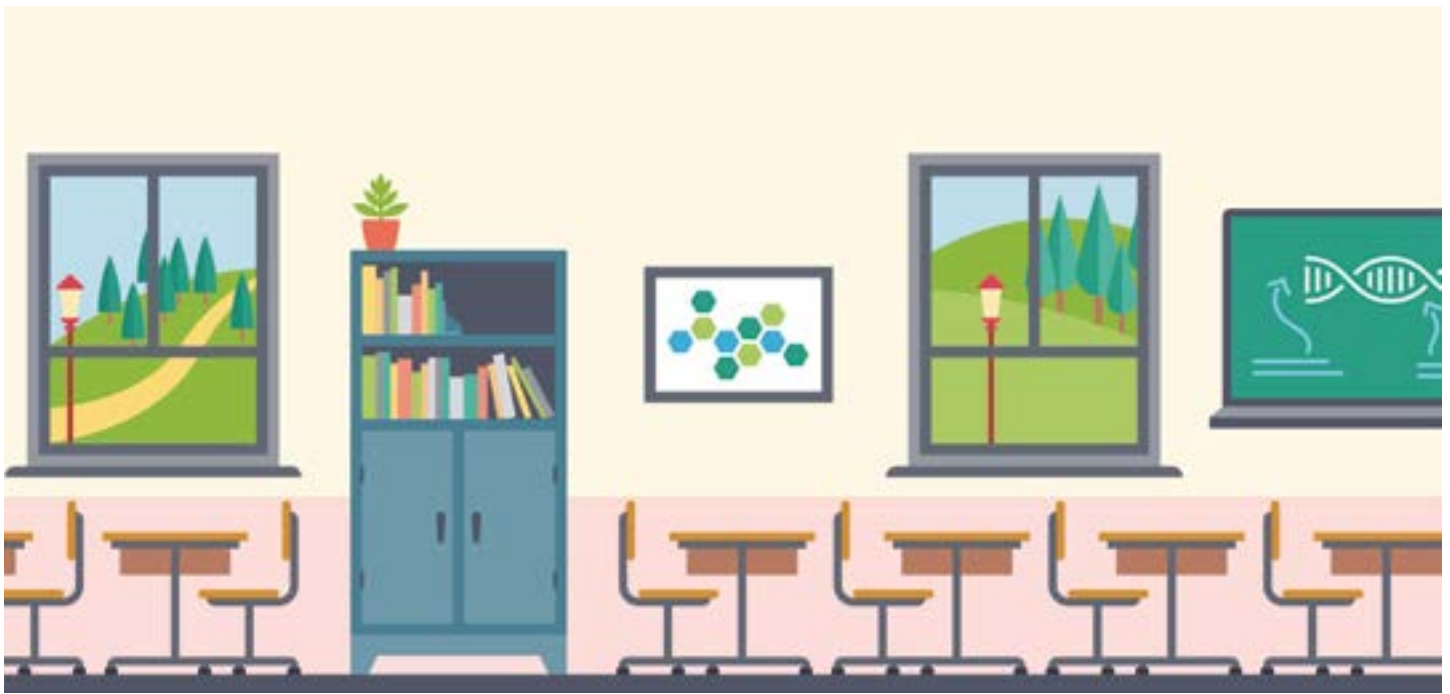


paso | cuatro

Mantente informado sobre tu alumno para asegurarte de que se sienta a salvo tanto física como emocionalmente en el aula. Estas son algunas cuestiones que te debes plantear para preservar la seguridad de un alumno víctima de bullying y para crear un clima positivo.

- 1. ¿Se resolvió el problema?** ¿Siente tu alumno que la situación por la que acudió a ti está resuelta? ¿Necesita el alumno más ayuda u orientación? Es fundamental preguntar al alumno cada cierto tiempo cómo va su relación con el otro alumno que le hacía bullying.
- 2. ¿Se siente a gusto el alumno en el aula y en la escuela?** ¿Con cuánta frecuencia debe interactuar con el alumno que le hacía bullying? ¿Hay algún modo de cambiar esta frecuencia?
- 3. ¿Recibió ayuda la persona que hacía bullying?**
- 4. En tu opinión, ¿necesitan algún tipo de ayuda o servicio de salud mental los alumnos implicados en el incidente,** por ejemplo, acudir al orientador o a un profesional externo?
- 5. ¿Tiene el alumno alguna red de apoyo de amigos y familiares?** ¿Lo animaste a que busque apoyo en las personas en las que confía?
- 6. ¿Elaboraste normas en cuanto a comportamientos tolerables en el aula?**
- 7. ¿Estás impartiendo lecciones sobre aprendizaje social y emocional,** en particular sobre la forma en que las emociones y las acciones afectan a las relaciones? ¿Con qué medidas concretas promueves las relaciones positivas en el aula (por ejemplo, fomentar que se den los buenos días, se pregunten por la salud o se hagan cumplidos)? ¿Enseñas a los alumnos estrategias para la resolución de conflictos?





Cómo responder cuando *tu alumno* fue el causante de situaciones de bullying.

Si te enteras de que un alumno es el causante de situaciones de bullying, ¿qué harías o dirías?

La seguridad es lo primero. Asegúrate de que estén a salvo la víctima, quien hizo bullying y los testigos. Una vez tomadas las precauciones pertinentes, mantén una conversación a solas con cada uno de los implicados. Es preciso acatar las políticas de la escuela.

En el mejor de los casos, la escuela ya habrá adoptado un enfoque basado en pruebas de aprendizaje social y emocional para que los alumnos desarrollen las habilidades vitales imprescindibles de conciencia de sí mismos, autocontención, empatía y resolución de conflictos. Si no es así, tratar un caso de bullying ofrece la ocasión idónea para explorar la implantación en la escuela de un programa de aprendizaje social y emocional.

También es importante establecer un sistema claro de reportes. Los alumnos deben saber cuándo y cómo reportar situaciones de bullying. ¿Existe algún lugar al que puedan dirigirse? ¿Los reportes pueden ser anónimos? Comunica a los alumnos cuándo y dónde va a tener lugar la conversación.

A continuación, proporcionamos consejos y unas cuantas estrategias que facilitan mantener una conversación inicial sobre algunas de las formas más frecuentes de bullying. El bullying se puede producir de muchas maneras distintas, que pueden suceder en casa, en la escuela o en internet, por ejemplo, cuando alguien dice cosas desagradables, difunde rumores, publica una foto o un video inapropiado, fastidia a alguien o profiere amenazas. Al ayudar a tu alumno, antes de tomar cualquier medida, es importante saber escuchar y hablar del problema. También puedes consultar los recursos del Centro de prevención del bullying para padres y adolescentes para obtener más información.

paso | uno

Prepárate para mantener una conversación con tu alumno.

- 1. Tómate en serio lo que te cuenta tu alumno.** Si tu alumno quiere hablarte sobre una situación de bullying, tómatelo en serio. Si no tienes tiempo justo en el momento en el que te enteres del incidente, abre un espacio ese mismo día para hablar con el alumno. Tu capacidad para escucharlo y entender sus sentimientos y vivencias es todo para él. Que te escuchen y te comprendan es una necesidad humana básica.
- 2. Busca el lugar y el momento propicios para mantener la conversación.** Busca un sitio privado donde tanto el alumno como tú se sientan cómodos y donde él se sienta a salvo para hablar con libertad.
- 3. Antes de hablar con tu alumno, plantéate tus propios sentimientos.** Eso implica identificar las fuertes emociones que puede desencadenar en ti la situación y, lo más importante, controlarlas antes de empezar a hablar con el menor. Respira hondo y piensa cosas positivas, por ejemplo, "quiero lo mejor para mi alumno así que mantendré la calma mientras conversamos" o "mis decisiones deben ser claras, por lo que debo mantener la serenidad"; eso te puede ayudar a tener la mentalidad adecuada para preservar el tono positivo de la conversación. Hasta una palabra o frases breves pueden ser eficaces: "respira, tranquilo", "tranquilo, relájate". Y ponte en el lugar del menor: imagina cómo te sentirías si te hubiera sucedido a ti.
 - Si tienes sentimientos encontrados y crees que puedes decir a tu alumno algo que lo desacredite o algo de lo que te arrepientas después por tu papel de docente, haz una pausa y evita responder hasta que estés más tranquilo. Si respondes guiado por las emociones y te arrepientes de lo que le dijiste a tu alumno, es importante recordar que todos cometemos errores. Este momento complicado es la ocasión perfecta para ayudar a tu alumno tanto a mostrar empatía como a aprender a disculparse de corazón y a tratar a los demás con consideración.
- 4. Recuerda que eres su ejemplo.** Tu alumno aprende las mejores y las peores formas de enfrentarse a situaciones complicadas, como el bullying, observándote. Recuerda que tu alumno está observando cómo te comportas y la forma en que respondes: la forma en que respondes en un momento difícil puede quedar grabada en la mente de tus alumnos durante años. Lo que sientas lo transmitirás a la otra persona. Si mantienes la calma, es probable que el alumno también la mantenga y aprenda a salir airoso de esa dificultad. Si notas que aún estás alterado y no sabes si lograrás mantener la calma mientras hablas con tu alumno, posterga la conversación hasta que te sientas preparado.



paso | dos

Habla con tu alumno sobre el problema. El primer paso consiste en ayudar a tu alumno a saber escuchar y a hablar de la situación.

- 1. Ofrece apoyo a tu alumno.** No importa lo que sucedió, debe saber que vas a escucharlo. Deja que te relate la historia entera sin interrupciones ni críticas. Tu alumno se debe sentir a salvo en el plano emocional para que sea franco y sincero contigo. Asegúrale que vas a hacer cuanto puedas por ayudarlo a resolver el problema.
 - Es probable que tengas una opinión formada sobre lo sucedido, sobre todo, si tu alumno te decepcionó con su mal comportamiento. No obstante, es importante que no expreses dicho parecer de forma crítica. Intenta evitar frases como "pero, a ti, ¿qué te pasa?". Cámbialo por una frase parecida a esta: "Me siento decepcionado por lo sucedido. Es un asunto grave. No está bien que ni tú ni ninguna otra persona difunda rumores/diga cosas desagradables/profiera amenazas/etc."
- 2. Averigua lo que ocurrió.** Averigua qué sucedió exactamente, cuánto tiempo lleva ocurriendo y si pasó algo más desde que se reportó el problema. Todo lo que sepas acerca de la relación de tu alumno con la persona que hace bullying puede influir en el modo de abordar y manejar la situación.

Estos son algunos puntos clave para desarrollar esa conversación inicial:

- 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.
- Mantén un tono calmado y sin alteraciones a lo largo de toda la conversación. Procura no usar palabras severas ni acusatorias ya que tu alumno podría cohibirse o volverse más agresivo.
- No te muestres moralista ni hagas críticas sobre su comportamiento antes de que se produjera el incidente de bullying. (Eso no significa que dejes de pensar que el comportamiento es inapropiado).
- En un tono tranquilo, explica a tu alumno que, aunque sea la primera vez, el bullying es inaceptable y las consecuencias pueden ser graves.
- No prometas nada que no puedas cumplir pero asegura a tu alumno que quieres ayudarlo a solucionar el problema y que vas a hacer cuanto esté en tu mano para que su vida no se complique más.

- 3. Transmite los valores y las políticas de la escuela.** Haz saber a tu alumno que el bullying no es, en ningún caso, una conducta aceptable y que acarrea consecuencias. Recuérdale la importancia de valores tan fundamentales como la amabilidad, el respeto o la empatía en cualquier sociedad, y la responsabilidad que tiene cada individuo de comportarse de una manera que refleje dichos valores.

Usa estos ejemplos de inicio de conversación si te enteras por otra persona de que tu alumno hace bullying a alguien:

- "[Nombre del alumno], cuéntame qué pasó entre [nombre] y tú".

Si no te responde, di lo siguiente: "Si tienes alguna copia de la publicación o de la foto, es mejor que la traigas".

- "[Nombre del alumno], me dijeron que estás publicando/diciendo cosas desagradables sobre [nombre]. Me siento muy decepcionado. No está bien herir a propósito a los demás así que tienes que dejar de hacerlo de inmediato. Cuéntame qué pasó exactamente para que decidamos el mejor modo de solucionarlo".

Usa este ejemplo de inicio de conversación si te enteras por tu propio alumno de que está haciendo bullying a alguien:

- "[Nombre del alumno], demuestras un gran valor al contármelo ya que sabías que me disgustaría y que habría consecuencias. Está mal decir cosas desagradables/difundir rumores/etc. Vamos a sentarnos y a analizar la situación para encontrar la mejor manera de solucionarla".

Si averiguas que la situación implica amenazas físicas o daño psicológico para otra persona:

Es preciso que pases a la acción de inmediato tras oír la versión de tu alumno porque la seguridad de todos es la máxima prioridad. Si el incidente implica una amenaza para la integridad física de alguien, acoso sexual, discriminación o imágenes o videos obscenos, el ejemplo de inicio de la conversación siguiente te puede resultar útil para dar pie a una larga conversación con el alumno que publicó la foto o el mensaje ofensivo.

4. Investiga a fondo el incidente conforme a la política de la escuela. Asegúrate de que conoces todo lo ocurrido manteniendo una conversación a solas con cada uno de los implicados: el alumno que se comportó de manera ofensiva o amenazante, la víctima y los testigos.

- No reúnas a quien hizo bullying y a la víctima ya que esta se puede ver sometida a más presión. (Por supuesto, si la víctima desea hablar directamente con quien le hizo bullying, plantéate reunirlos con la ayuda del orientador).
- Consulta la política de la escuela o a otros compañeros (por ejemplo, trabajador social, psicólogo, jefe de estudios o director) para establecer el siguiente paso para reportar y solucionar el incidente.

5. Mantén una postura firme. Si tu alumno no quiere hacer nada o te ruega que no hagas nada, dile que el bullying no es, en ningún caso, una conducta aceptable y que acarrea consecuencias. Infórmale de que esas consecuencias se establecieron con el fin de proteger a todos los que forman la comunidad educativa. Es fundamental llevar las consecuencias, sean cuales sean en función de la gravedad del incidente, hasta el final.



paso | tres

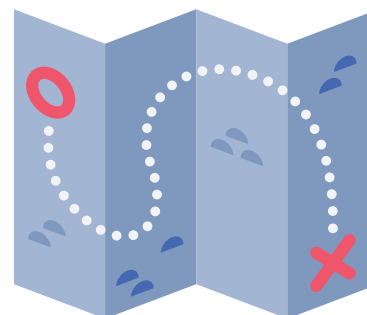
Crea un plan con tu alumno para tomar una medida responsable. El plan de acción debe acatar las políticas de la escuela y, para elaborarlo, conviene consultar al director además de al psicólogo, al trabajador social o al orientador de la escuela, si procede.

1. En función de las conclusiones extraídas tras analizar la situación, decide una acción conforme a las políticas de la escuela.

- Si concluyes que **no** es indispensable reportar el incidente, ayuda al alumno a determinar la mejor forma de disculparse. Decide si es capaz de hacerlo por sí mismo o necesita tu ayuda para redactar una disculpa auténtica y sincera. Además, si parece adecuado y cuentas con la preparación pertinente, facilita una conversación o una sesión de mediación para que quien hizo bullying y tú lleguen a un acuerdo con respecto al tipo de reparación que debe presentar a la víctima. No tiene por qué implicar el contacto entre la víctima y quien hizo bullying.
- Si procede, enseña al alumno a eliminar la publicación a través del sistema de reportes de Facebook.
- Si el incidente **justifica** un reporte, haz cuanto sea preciso para garantizar la seguridad de todos los implicados y la satisfacción de todas sus necesidades. Involucra a los padres conforme a las políticas de la escuela. También puedes recomendar a los familiares que consulten algunos consejos de utilidad en nuestro centro de seguridad para familias.

- Si existen motivos para creer que un alumno se encuentra en peligro, reporta el incidente de inmediato a alguna autoridad de la escuela. Asegúrate de que la víctima, la persona que hace bullying y los posibles espectadores se mantengan a salvo hasta que la policía se haga cargo de la situación.

2. Expón las consecuencias con claridad y aplícalas en su totalidad. Si el comportamiento infringe las políticas de la escuela, las consecuencias deben estar previstas en ellas, incluida la implicación de las familias. Si el comportamiento no infringe las políticas de la escuela, se supone que, en el aula, cabe esperar cierto trato de los alumnos entre sí y las consecuencias han de estar en consonancia con esas expectativas.



paso | cuatro

Mantente informado sobre tu alumno para asegurarte de que esté a salvo y se sienta a salvo en el aula. Estas son algunas cuestiones que te debes plantear para preservar la seguridad de un alumno víctima de bullying y para crear un clima positivo.

- 1. ¿Se resolvió el problema?** ¿Necesita el alumno más ayuda u orientación? Es fundamental preguntar al alumno cada cierto tiempo cómo va su relación con el otro alumno al que hacía bullying.
- 2. ¿Se siente a gusto el alumno en el aula y en la escuela?** ¿Con cuánta frecuencia debe interactuar con el otro alumno? ¿Hay algún modo de cambiar esta frecuencia?
- 3. ¿Recibió ayuda y educación la persona que hacía bullying?** Es importante que el alumno que está haciendo bullying a alguien, aprenda que hay otra perspectiva: la de la víctima. Esto empezará a generar empatía.
- 4. En tu opinión, ¿necesitan algún tipo de ayuda o servicio de salud mental los alumnos implicados en el incidente,** por ejemplo, acudir al orientador o a un profesional externo?
- 5. ¿Tiene el alumno alguna red de apoyo de amigos y familiares?** ¿Lo animaste a que busque apoyo en las personas en las que confía?
- 6. ¿Elaboraste normas en cuanto a comportamientos tolerables en el aula y en la comunidad escolar?** ¿Dispones de algún "decreto" que indique a los alumnos qué sentimientos deben albergar y qué pueden hacer a diario para sentirse así? ¿Están al tanto tus alumnos sobre las políticas de la escuela y las consecuencias de infringirlas?
- 7. ¿Estás impartiendo lecciones sobre aprendizaje social y emocional,** en particular sobre la forma en que las emociones y las acciones afectan a las relaciones? ¿Con qué medidas concretas promueves las relaciones positivas en el aula (por ejemplo, fomentar que se den los buenos días, se pregunten por la salud o se hagan cumplidos)? ¿Enseñas a los alumnos estrategias para la resolución de conflictos?

Usa estos ejemplos de inicio de conversación telefónica si tu alumno fue víctima de bullying y necesitas hablar con sus padres:

- "Hola, [Sr./Sra. nombre del padre o la madre], antes que nada, ¡su hijo está bien! ¿Tiene tiempo para hablar unos minutos ahora? Le llamo para informarle de un conflicto del que fue parte su hijo. Nos reportó que su compañero

de clase/escuela le faltó al respeto; de hecho, siente que este alumno le está haciendo bullying. Sé que es perturbador escuchar esto. Tenga la certeza de que nuestra máxima prioridad es la seguridad y el bienestar de su hijo y de todos nuestros alumnos. Tenemos una política de tolerancia cero en contra del bullying y otros tipos de falta de respeto en nuestra escuela. Me gustaría contarle todos los detalles y hablar sobre la manera en que podemos, juntos, ayudar mejor a [nombre del alumno]. Es preferible que hablemos esto en persona. ¿Puede venir en los próximos días? Mientras tanto, quisiera brindarle la seguridad de que seguiremos las normas de la escuela para controlar este conflicto y haremos todo lo que esté en nuestras manos para ayudar a [nombre del alumno] a que se sienta a salvo y cuidado por la comunidad escolar".

Luego, cuando el padre o la madre llegue, reitera que tu prioridad es la seguridad y el bienestar de todos los niños. Dile lo que su hijo reportó y otros detalles que tengas sobre lo que realmente sucedió. Desde luego, no reveles información personal sobre el menor que mostró un comportamiento donde hacía bullying. Asegúrale al padre o la madre que hablaste con su hijo y que seguirás hablando con [nombre del alumno] para garantizar que se sienta a salvo y que la situación está resuelta. Asimismo, le harás saber al menor de forma regular que estás ahí para ayudar.



Usa estos ejemplos de inicio de conversación telefónica si tu alumno fue el causante de situaciones de bullying y necesitas hablar con sus padres:

- "Hola, [Sr./Sra. nombre del padre o la madre], antes que nada, ¡su hijo está bien! ¿Tiene tiempo para hablar unos minutos ahora? Le llamo para informarle de un conflicto del que fue parte su hijo. Me enteré por [nombre del alumno] que su hijo fue causante de situaciones de bullying. De hecho, el alumno reportó que su hijo le hizo bullying. Puedo imaginar que es perturbador escuchar esto. Podemos hablar sobre los detalles de la situación más tarde, pero queremos que sepa que nuestra máxima prioridad es la seguridad y el bienestar de todos nuestros alumnos. Queremos trabajar con usted para desarrollar un plan de mejoramiento social para su hijo a fin de apoyarlo para que adopte comportamientos menos agresivos".

Cuando lo considere oportuno, agregue: "Si bien queremos que todos los alumnos se sientan apoyados, entre ellos su hijo, tenemos una política de tolerancia cero en nuestra escuela, con consecuencias específicas para las situaciones de bullying. Me gustaría hablar con usted en persona sobre lo sucedido y sobre la manera en que podemos, juntos, ayudar mejor a [nombre del alumno]. ¿Tendrá tiempo de venir en los próximos días?"

Mientras tanto, quisiera brindarle la seguridad de que seguiremos las normas de la escuela para controlar este conflicto y haremos todo lo que esté en nuestras manos para ayudar a [nombre del alumno] a que se sienta a salvo y apoyado por la comunidad escolar.

Su bienestar nos importa y queremos entender lo que provoca este comportamiento en [nombre del alumno] y lo que podemos hacer juntos para evitar que vuelva a comportarse así con otros alumnos en el futuro".

Luego, cuando el padre o la madre llegue, reitera que tu prioridad es la seguridad y el bienestar de todos los niños. Cuéntale de que se acusa a su hijo/lo que se le vio hacer y cualquier otra información que tengas sobre lo que realmente sucedió. Desde luego, no reveles información personal sobre la víctima, salvo para decir que el niño quedó muy afectado. Asegúrale al padre o la madre que hablaste con su hijo y que seguirás hablando con [nombre del alumno] para garantizar que entienda su comportamiento y que puede tomar decisiones diferentes y que tengan en cuenta a los demás, en el futuro. Haz lo posible para garantizar que el alumno entienda que si bien puede haber consecuencias de su comportamiento según la política de la escuela, su bienestar nos importa y queremos ayudarlo a tomar decisiones que tengan en cuenta a los demás en el futuro.

paso | cinco

Mantente en contacto con el padre o la madre del alumno, para garantizar que las comunicaciones fueron claras y que todos siguen la misma línea sobre qué hacer para fomentar el resultado más positivo, estas son algunas cosas que puedes discutir con los padres del alumno:



Para los padres de la víctima:

- Llama semanalmente durante los próximos dos meses para compartir observaciones sobre el alumno y cómo está manejando el conflicto, así como para preguntar si hay maneras adicionales de apoyarlo.
- Acepta buscar oportunidades en la comunidad escolar y en casa, en la televisión o en las noticias, para discutir la realidad de que el bullying es inaceptable.
- Si es necesario, sugiere al padre o a la madre que busque ayuda profesional para el alumno.

Para los padres de quien hace bullying:

- Llama semanalmente durante los próximos dos meses para compartir observaciones sobre el alumno y cómo está manejando el conflicto, así como para preguntar si hay maneras adicionales de apoyarlo.
- Acepta buscar oportunidades en la comunidad escolar y en casa, en la televisión o en las noticias, para discutir la realidad de que el bullying es inaceptable.
- Trabaja con los padres para establecer un plan que ayude al alumno a aprender más sobre la empatía y las decisiones consideradas.
- Si es necesario, sugiere al padre o a la madre que busque ayuda profesional para el alumno.

Prevención del bullying

Consulta los siguientes consejos importantes para ayudar a prevenir el bullying o responder ante él en tu comunidad.



1 Crea y defiende un ambiente escolar centrado en el respeto y la integridad de los demás.

- Anima a los alumnos que sean testigos de incidentes de bullying en internet a que se lo cuenten a un adulto de confianza.
- Invita a los alumnos a convertirse en los "expertos" en orientación para los compañeros con el fin de promover una interacción en línea positiva.
- Refuerza los mensajes positivos en el aula y con letreros colocados en el aula de informática o en las computadoras.
- Crea un ambiente en el que ningún tipo de bullying pueda considerarse divertido. Deja claro a alumnos, padres y docentes que estos comportamientos son intolerables y acarrearán medidas disciplinarias.
- Busca oportunidades para hablar con los alumnos sobre el bullying (por ejemplo, en la literatura, durante el recreo).
- Recuerda a los alumnos con regularidad que deben pedir ayuda si se enfrentan con un problema relacionado con el bullying o la seguridad.
 - Asegúralos que pueden confiar en ti y comprométete a escuchar sus inquietudes acerca del bullying en internet y a tomártelas en serio. Siempre harás algo para resolver el problema.
 - "Hablen conmigo si alguien los acosa o amenaza por internet a ustedes o alguien que conozcan. El bullying en internet está mal y no se puede aceptar en ninguna circunstancia así que les ayudaré a resolver la situación. Me interesan sus experiencias en internet y les puedo brindar mi ayuda".

- Informa a los alumnos de que la escuela cuenta con normas destinadas a proteger el bienestar físico y psicológico de todos. Dentro de esas normas, se prevén consecuencias concretas para los casos de bullying y conducta irrespetuosa en internet.

2 Establece una política escolar de seguridad eficaz.

- Consulta al abogado de la escuela ANTES de que sucedan los incidentes para averiguar las medidas adecuadas que pueden tomarse.
 - Asegúrate de que entiendes que te pueden demandar por negligencia en la prevención o la resolución del bullying.
- Establece procedimientos que garanticen la seguridad y la protección de la víctima.
- Define con claridad el bullying, el acoso y la intimidación.
- Dispón un sistema de reporte anónimo que permita a alumnos y docentes avisar de los casos de bullying sin miedo a represalias.
- Elabora un procedimiento formal para investigar los casos de bullying.
- Desarrolla una serie de consecuencias disciplinarias para los incidentes de bullying, tanto en la escuela como en internet. Informa de ellas a los alumnos.
- El acceso a internet en la escuela debe incluir hardware o software para bloquear ciertos sitios web y controlar el contenido.
- Sé consciente de cuándo puede intervenir la escuela y aplicar medidas en los incidentes de bullying.

- Cuando un alumno infringe las normas de uso de la escuela al utilizar las tecnologías disponibles en ella para hacer bullying a otro alumno.
- Cuando los incidentes que se producen fuera de la escuela alteran en gran medida el entorno de aprendizaje.
- Cuando el incidente trasciende el ámbito de la escuela hay que avisar a los padres.
- Establece una relación formal con algún organismo oficial capaz de realizar, en caso de necesidad, un análisis científico de las computadoras y las redes.

3 Evalúa el ámbito del bullying en tu escuela para determinar si supone un problema significativo.

- ¿Cuántos alumnos fueron víctimas de bullying o hicieron bullying a otros?

4 Asegúrate de que tu escuela dispone de un programa formativo sobre seguridad en internet.

- Los alumnos aprenden:
 - Medidas de seguridad para el uso de computadoras e internet
 - Protección de las contraseñas
 - Reconocimiento del bullying
 - Respuesta ante el bullying
- Forma al personal para que aprenda a reconocer el bullying y a intervenir en caso de incidente.
 - Reserva tiempo de clase para el tema del bullying.
- Informa a la comunidad educativa sobre el uso responsable de internet.
 - Aumenta la concientización con distintas sesiones como reuniones o debates en clase.
 - Invita a especialistas para que den charlas a alumnos y docentes.
 - Patrocina actos formativos para la comunidad.
 - Proporciona recursos de referencia y hojas de asesoramiento para dar respuesta a las familias sobre el bullying.

