TALLER

CIBERBULLYING: PAUTAS Y HERRAMIENTAS PARA LAS FAMILIAS

AMPA ABENDATOKI IGE

OBJETIVOS

- Comprender la realidad del ciberbullying.
- Distinguir el ascoso entre compañeros/as en el ámbito de las TICs de otras formas de violencia y problemas de convivencia.
- Explorar pautas básicas para prevenir el ciberbullying.
- Identificar algunas claves para detectar el problema en sus fases iniciales.
- Conocer las pautas de actuación cuando nuestro/a hijo/a está implicado/a en una situación de coberbullying.
- Conocer el protocolo de actuación de los centros escolares ante un posible caso de bullying.
- Definir errores y aciertos en la relación con el centro escolar.

CONTENIDOS

1. Comprendiendo mejor el bullying y el ciberbullying: sus causas, sus características y sus consecuencias.
2. No todo es ciberbullying: ¿cómo lo distinguimos de otras situaciones?
3. Claves para detectar el ciberbullying en sus inicios: los indicadores y las fuentes de información.
4. Cómo debe actuar la familia: principios generales relevantes.
5. Qué hacer cuando nuestro/a hijo/a es víctima del ciberbullying.
6. Qué hacer cuando nuestro/a hijo/a es el/la agresor/a.
7. Qué hacer cuando nuestro/a hijo/a es un/a espectador/a.
8. Decálogo para frenar el ciberbullying.
9. Lo que el centro escolar debe hacer ante un posible caso de ciberbullying.
10. La importancia de la relación ente la familia y el centro: aciertos y errores.

1. BULLYING, ACOSO ESCOLAR, MALTRATO ENTRE COMPAÑEROS: ¿DE QUÉ ESTAMOS HABLANDO?

"Un comportamiento prolongado de insulto verbal, rechazo social, intimidación psicológica y/o agresividad física de unos niños hacia otros que se convierten, de esta forma, en víctimas de sus compañeros".

Olweus, D. 1998.

"Relación estable, permanente o duradera, que un niño, niña o grupo de niños o niñas establece con otro u otros, basada en la dependencia o el miedo. No se trata de fenómenos de indisciplina o violencia aislada, sino de un maltrato, hostigamiento, intimidación psíquica y/o física permanente"

Ortega, R. 2000.

No todos los conflictos y problemas que viven los/as hijos son bullying.

Los malentendidos, roces, cambios o escisión de cuadrillas, los desacuerdos, las faltas de respeto, las bromas de mal gusto o las burlas puntuales son otra cosa.

No hay que atribuir el fenómeno a **causas individuales**, centradas en las características de los/as directamente implicado/as, ya sean agresores/as o víctimas. Estas características son **factores de riesgo** que están presentes con más o menos probabilidad. Estos factores de riesgo contribuirían a su conducta, pero no podrían explicar el fenómeno por si solos. El maltrato entre iguales es un fenómeno social complejo y multicausal.

Resulta de la **combinación de dos factores**: una dinámica de **búsqueda ilegítima de estatus o de poder** y un **contexto que permite esa dinámica**. Cada uno de estos factores supone un entramado de elementos.

¿Cómo distinguimos el maltrato de otro tipo de violencia entre iguales?

- ⇨ Desequilibrio de poder, indefensión (proceso de victimización).
- ⇨ Continuidad, repetición.
- ⇨ Intencionalidad, consciencia del daño.
- ⇨ Personalización.
- ⇨ Ley del silencio.

TRIÁNGULO DE LOS PROTAGONISTAS

El triángulo formado por agresor-a, víctima y espectador-a, con distinto grado de responsabilidad en el fenómeno de la violencia, es un esquema que se repite en todo fenómeno de abuso de poder.

¿Cuáles son los factores de riesgo?

Tienen más riesgo de sufrir bullying aquellos/as niños/as y jóvenes que:

- ⇨ Disponen de una red social más débil.
- ⇨ Tienen menos habilidades sociales.
- ⇨ Tienen alguna característica que les diferencia del resto (ser muy alto o muy bajo, ser muy inteligente o ser menos inteligente que los/as demás, ser inmigrante, homosexual, tocar el piano en vez de jugar al fútbol, etc., etc.).

Tipos de bullying y ciberbullying:

- ⇨ Exclusión y marginación social
- ⇨ Agresión verbal
- ⇨ Agresión física indirecta
- ⇨ Agresión física directa
- ⇨ Intimidación/ chantaje /amenaza
- ⇨ Acoso o abuso sexual y/o acoso sexista

2. EL CIBERBULLYING

El acoso escolar también ha pasado a las nuevas tecnologías dando lugar al llamado **cyberbullying o ciberacoso**, que suele implicar conductas como injurias, amenazas, ataques contra la intimidad o la integridad personal a través de las redes sociales y de los medios tecnológicos.

Se entiende que estamos ante un caso de cyberbullying cuando un/a menor atormenta, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles u otras tecnologías telemáticas.

El acoso por Internet tiene lugar cuando una persona, de forma intencionada y repetida, ejerce su poder o presión sobre otra con ayuda de medios electrónicos y de forma maliciosa, con comportamientos agresivos, tales como insultar, molestar, el abuso verbal, las amenazas, humillaciones, etc.

El ciberbullying puede consistir en algo tan simple como seguir enviando correos a una persona que ha solicitado al emisor que no quiere recibir más. Otras formas de ciberbullying más comunes son las amenazas, el envío de malware, las humillaciones frente a otros en la red, el spam, la distribución de fotos trucadas, la creación de Websites difamatorias para acosar a una persona, la suplantación de identidad…

Una síntesis completa de las manifestaciones más habituales del ciberbullying podemos encontrarla en la Guía de actuación contra el ciberacoso. Padres y profesores (INTECO, 2013, p. 17).

La Guía señala las siguientes:

- Envío repetido de mensajes ofensivos e insultantes hacia un determinado individuo.
- Envío de mensajes que incluyen amenazas de daños y que son altamente intimidatorios.
- Perseguir e incomodar a la víctima en los espacios de Internet que frecuenta de manera habitual
- Enviar o propagar cotilleos crueles o rumores sobre alguien que dañan su reputación o la dañan ante sus amigos.
- Pretender ser alguien que no se es y enviar o difundir materiales e informaciones online que dejan mal a la persona en cuestión, la ponen en riesgo o causan daño a su reputación ante sus conocidos y/o amigos.

- Compartir online información secreta o embarazosa de alguien. Engañar a alguien para que revele información secreta o embarazosa que después se comparte online.
- Publicación de datos personales.
- Excluir intencionalmente a alguien de un grupo online, como una lista de amigos.
- Enviar programas basura: virus, suscripción a listas de pornografía, colapsar el buzón del acosado, etc.
- Grabar y colgar en Internet vídeos de peleas y asaltos a personas a quienes se agrede y que después quedan expuestas a todos.
- Grabar actividades sexuales en el móvil o con webcam y enviarlo a la pareja, quien lo comparte con sus amigos con la intención de molestar y denigrar intencionadamente.
- Utilizar un blog personal para denigrar y hablar mal de una persona.
- Manipular materiales digitales: fotos, conversaciones grabadas, correos electrónicos, cambiarlos, trucarlos y modificarlos para ridiculizar y dañar a personas.
- Robar contraseñas para suplantar su identidad. Usurpar la identidad de la víctima para, por ejemplo, hacer comentarios ofensivos sobre terceros.
- Dar de alta a la víctima en un sitio Web donde puede estigmatizarse o ridiculizar a una persona.

Características del ciberbullying:

- Agresión repetida (individual o colectiva).
- Suele existir contacto o relación previa en el mundo físico
- Intención de causar daño: no siempre se da en los primeros estadios del proceso
- Puede estar ligado o no a situaciones de acoso en la vida real
- Usar medios TIC: SMS, mensajería instantánea, e-mail, teléfonos móviles, redes sociales, blogs, foros, salas de chats…

Algunas diferencias entre el bullying y el ciberbullying…

- ⇨ Escenarios virtuales: 24/7.
- ⇨ Anonimato.
- ⇨ Sensación de impunidad.
- ⇨ Privado Vs. público.
- ⇨ Gran capacidad de expansión.

En el contexto virtual **"desaparece la barrera de la mirada del otro"** (Canalda, A.) y la sensación de impunidad se hace hueco con fuerza. El desarrollo del fenómeno a través de comunicaciones virtuales permite que el acoso en la red pueda llevarse a efecto de una forma más sistemática y estable y, en ocasiones, incluso anónima (Cervera, L. 2009). Y las consecuencias pueden perpetuarse en el tiempo de forma profunda. Por eso, entre otras consideraciones, es imprescindible actuar cuanto antes, detener la situación que pueda estar produciéndose, evitar el punto más cercano a las terminaciones nerviosas del sufrimiento.

La violencia tiene consecuencias negativas para todos los involucrados.

- Las víctimas sufren un serio deterioro de la autoestima y el autoconcepto;
- Los/as agresores se socializan con una conciencia de clandestinidad, que afecta, de forma grave, a su desarrollo sociopersonal y moral, acercándoles peligrosamente a la predelincuencia;
- Los/as espectadores/as también pueden verse moralmente implicados, teniendo sentimientos de miedo.

DATOS SOBRE EL CIBERACOSO

La Fundación ANAR y la Fundación Mutua Madrileña publicaron un informe que arroja los siguientes datos: (2016)

- Uno de cada cuatro casos de acoso escolar es ciberacoso (esta proporción aumenta con la edad: a partir de los 13 años es uno de cada tres casos).
- Las chicas sufren mucho más este tipo de abuso que los chicos (70 -30%)
- La edad media a la que suele empezar a practicarse es a los 13 años.
- La plataforma más utilizada por los acosadores es WhatsApp (81 %).
- El acoso a través de las redes sociales lo padece una tercera parte de la casuística (36 %).
- El hostigamiento es diario para un 71,8% de las víctimas y suele prolongarse en el tiempo (un 38 % lleva más de un año sufriéndolo y un 40 % entre un mes y un año).
- La mayoría de las víctimas son de nacionalidad española y pertenecen a familias convencionales y sin problemas económicos (en el 86% de los casos).
- Los acosadores suelen estudiar en la misma escuela que sus víctimas, actúan en grupo y, normalmente, son de su mismo sexo.
- Un 30,6 % del ciberacoso va unido a agresiones físicas.
- La mayoría de las víctimas no pide ayuda a un adulto hasta que ha transcurrido todo un año escolar (habitualmente, a los padres).
- El 75 % de los profesores que son informados de un caso de ciberacoso toma alguna medida, pero las víctimas y sus familias consideran que estas son insuficientes (en un 59 % de los casos).

3. CÓMO DETECTAR EL BULLYING DESDE LA FAMILIA: INDICIOS E INDICADORES.

Estar atentos/as y "mirar con otros ojos"

VÍCTIMA **SI MI HIJO/A...**

- No quiere ir a centro escolar.
- Aumento de la ansiedad cuando tiene que ir a clase y/o enfermedades psicosomáticas que no se dan en vacaciones o fines de semana.
- Rutas ilógicas para llegar al centro.
- Rehúye encontrarse en el camino hacia el centro o en la calle con determinadas personas de su entorno escolar. Va con el tiempo justo.
- Escasas o nulas relaciones con los compañeros / compañeras.
- Habla poco o nada del centro escolar.
- Con frecuencia le faltan materiales, libros…. Cosas perdidas, falta de dinero.
- Necesidad de más dinero de lo habitual.
- Tiene golpes, moratones o heridas.
- Se queja frecuentemente de ser insultado, agredido, burlado... "se meten conmigo".
- Se muestra triste, poco comunicativo/a, atemorizado/a, estresado/a.
- Se aísla, no quiere salir. Deja de acudir a lugares de ocio o de encuentro.
- Abandona actividades que realizaba con sus amigos.
- Disminuye el rendimiento escolar.

AGRESOR/A SI MI HIJO/A...

- Ignora los derechos de los demás.
- Dificultad para situarse en el lugar de otras personas (empatía) cuando se le pide que reflexiones sobre conducta.
- Se muestra enfadado con frecuencia, impaciente y emplea tonos despreciativos en sus valoraciones sobre los demás.
- No controla sus reacciones. Accesos de ira incontrolados en los que llega a romper cosas.
- Se muestra prepotente y dominante habitualmente en sus relaciones con los demás. Tienen tendencia a burlarse y humillar a sus amigos/as y/o compañeros.
- Trata de imponer sus criterios utilizando la agresividad verbal o física.
- Presume de acciones violentas.
- Tiene comportamientos agresivos con los miembros de la familia (padres, hermanos, hermanas...)
- Parece no sentir culpa ni arrepentimiento cuando hace daño.
- Tienen objetos diversos que no son suyos y cuya procedencia es difícil de justificar. O tienen más dinero del habitual.
- Me comunican a menudo que ha tenido episodios de agresiones o insultos a compañeros/as en el centro escolar.
- Me comunican que ejerce el maltrato entre sus compañeros/as.

*Es posible que nuestro/ a hijo/a esté agrediendo un compañero/a y no se observe ninguno de los indicadores anteriormente enumerado. El maltrato puede ocultarse tras un comportamiento modélico y ser ejercido por un chico o chica con gran carisma y buena relación con los adultos de su entorno.

ESPECTADOR/A SI MI HIJO/A...

- Cuenta incidentes sobre un/a alumno/a diciendo que "siempre se lo busca".
- Dice que se otros/as meten con un/a compañero/a o que todos dejan solo a alguien.
- Relata que un/a chico/a se encierra en el baño y no sale.
- Se refiere a un/a compañero/a con un mote ofensivo y dice que todos/as lo usan.
- Cuenta que otro/a compañero/a llora a menudo y siempre está triste.
- Cuenta que a alguien le han hecho "la barrera", "el paseíllo", "la lavadora", le dan collejas, le ponen la zancadilla, le bajan los pantalones, …

4. DECÁLOGO PARA FRENAR EL CIBERACOSO.

1. Facilita a tu hijo/a que pida ayuda.
2. Indícale que nunca responda a las provocaciones.
3. Dile que no haga presunciones.
4. Hazle saber que debe evitar aquellos lugares en los que es agredido/a.
5. Enséñale a proteger su privacidad.
6. Hazle saber que es importante que, en caso de sufrir algún episodio de acoso, guarde las pruebas.
7. Explícale que ante una situación de acoso lo primero que tiene que hacer es decirle a quien le acosa, sin agresividad, que lo que está haciendo es molesto para él/ella y que deje de hacerlo.
8. Si el acoso persiste, es importante que el/la menor sepa que debe hacer saber al agresor/a que sus acciones pueden estar sancionadas por la Ley.
9. Si a pesar de ello continúa el acecho, tu hijo/a debe hacer constar que está en disposición de presentar una denuncia (actuando junto al adulto/a al que ha pedido ayuda).
10. Toma medidas legales.

5. PAUTAS DE PREVENCIÓN PARA MADRES Y PADRES

1. Aprender a utilizar el ordenador, así como los distintos dispositivos electrónicos que utilicen vuestros/as hijos/as. De este modo y hasta cierta edad, os podéis conectar con ellos/as y el niño/a aprende a disfrutar de Internet junto a vosotros/as.

2. Fomentar el diálogo sobre hábitos de navegación y sus riesgos. Es importante que el/la menor sienta que cuando le suceda algo extraño o que le incomode, puede decíroslo. Además, les ayudaremos a mantener un espíritu crítico sobre la información que aparece en la Red.

3. Acordar unas normas de uso claras. Es beneficioso para todos/as que los/as niños/as tengan reglas claras sobre lo que pueden o no pueden hacer y conozcan sus consecuencias. Y muy aconsejable negociar y programar los tiempos de uso.

4. Utilizar filtros de control de acceso a la Red. Así evitaréis que accedan a páginas de contenido inapropiado (violento, xenófobo, para adultos, etc.).

5. Colocar el ordenador en una zona de uso común. Esto facilita la interacción con vosotros/as y sus hermanos/as, y permite observar informalmente qué hacen cuando se conectan, a qué juegan, con quien…

6. Enseñarles en qué consiste la privacidad.

7. Explicarles que en la Red también hay que respetar a los/as demás.

8. Sed un modelo de buen uso y comportamiento.

De 4 a 12 años:

- **Acompañadlos en el uso del ordenador.** A esta edad es imprescindible guiarles en su uso.
- **Conoced las claves de acceso.** Explicadles la importancia de tener claves personales seguras y ayudadles a escogerlas.
- **Enseñadles que no deben descargar nada sin permiso:** el nombre del archivo no siempre se corresponde con el contenido real y además puede contener virus, troyanos…

De 13 a 18 años

- **Hablar de Internet con el adolescente**: interesaos y valorad las páginas que visitan, debatid sobre sus contenidos, compartid información, enlaces… interactuad.
- **Enseñadles a tener un comportamiento responsable, respetuoso y ético en Internet**.
- **Negociad los tiempos de uso con ellos/as**.

6. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN PARA MADRES Y PADRES.

MENSAJES CLAVE PARA UNA POSIBLE VÍCTIMA DE BULLYING.

Es necesario transmitir a nuestro hijo/a si pudiera ser una víctima de bullying una serie de mensajes claros y rotundos sobre la situación:

- ⇨ Se le **escucha** y se le **cree**.
- ⇨ **Nadie merece** ser maltratado. Tú no eres responsable de lo que ocurre, **no es tu culpa**. Tu no has hecho nada que justifique lo que pasa.
- ⇨ **Nadie tiene derecho** a maltratar a otra persona solo por divertirse o sentirse mejor. Es muy **injusto**.
- ⇨ No tienes que soportar esa situación, se puede salir de ella. La situación puede **cambiar**.
- ⇨ Cuando una persona está en esa situación y no puede pararla, es necesario que **pida ayuda**. Es una situación transitoria que se puede parar con la ayuda de los demás.
- ⇨ **No estás solo**, podemos **ayudarte** y vamos a hacerlo. Tienes todo nuestro apoyo y vamos a **protegerte**.

MENSAJES CLAVE PARA UN/A POSIBLE AGRESOR/A.

- ⇨ **No se va a tolerar** en nuestra familia ninguna conducta de maltrato.
- ⇨ Esa clase de conducta es inaceptable, **debe cambiar**, dejar de actuar así.
- ⇨ Si efectivamente ha maltratado a un/a compañero/a, deberá asumir su **responsabilidad**.
- ⇨ Estamos dispuestos a **ayudarle**.

MENSAJES CLAVE PARA UN/A POSIBLE ESPECTADOR/A.

- ⇨ El maltrato **no tiene justificación**, es injusto.
- ⇨ Debe demostrar su **discrepancia** con el maltrato.
- ⇨ **Nunca debe reforzar** la conducta de los/as agresores/a con risas o comentarios
- ⇨ Cuando se produce el bullying es nuestra obligación ayudar a la víctima **informando** al profesorado u otro/a adulto de lo que ocurre.

PAUTAS GENERALES.

1. **Escuchar** a nuestro hijo o hija y mostrar interés por el asunto sin menospreciarlo. No debemos considerarlo "cosas de chicos"
2. **Indagar** si realmente ha ocurrido lo que cuenta y no es fruto de su imaginación.
3. Ponerse en **contacto con el centro escolar** y solicitar la intervención y cooperación del profesorado.
4. Fijar una **estrategia de intervención** para detener inmediatamente el daño que se está produciendo, y para tratar a medio y largo plazo las relaciones entre los involucrados
5. Favorecer una **solución adecuada** y ajustada a la intensidad de la falta y al daño ejercido.
6. Debemos **apoyar a nuestro** hijo enseñándole a asumir la **responsabilidad** que le corresponda.

SI NUESTRO/A HIJO/A ES QUIEN SUFRE LA AGRESION:

- Actuar en cuanto tengamos confirmados indicios de agresión.
- Apoyarle y darle compañía y seguridad de forma incondicional.
- Expresarle nuestra confianza en él y en los cambios que se van a producir para mejorar su situación.
- Solicitarle que nos cuente lo que esta pasando y asegurarle que siempre vamos a contar con el y que le vamos a consultar antes de emprender ninguna acción.
- Ponernos en contacto con el centro escolar y solicitar su colaboración e intervención inmediata.
- Reforzar su autoestima elogiando sus capacidades personales.
- Darle la oportunidad de que entable otras amistades fuera del centro escolar, en otras actividades donde pueda interactuar con chicos y chicas de su edad y crear vínculos de afecto.
- Propiciar que amplíe su círculo de amigos dentro del centro escolar, facilitándole actividades sociales en las que quiera participar.
- Mantener una comunicación continua y fluida con el centro escolar.

SI ES NUESTRO HIJO/A QUIEN AGREDE

- Debemos actuar con urgencia y firmeza.
- Como los agresores/as suelen desmentí la acusación que se les atribuye, no bastara solo con preguntarle a el y a sus amigos, si no que deberemos de indagar por otros medios para esclarecer los hechos y actuar inmediatamente si procede.
- Debemos hablar con nuestro hijo/a , mostrarle nuestra disposición a ayudarle e indicarle que si ha ejercido maltrato deberá asumir su responsabilidad.
- Ayudarles a reflexionar sobre lo ocurrido y a ponerse en el lugar de la víctima.
- Hablar con el centro escolar de manera inmediata y solicitar su colaboración e intervención.
- Trasladar a la escuela nuestro interés en que se averigüe la verdad y que nuestro hijo asuma su responsabilidad.
- Mantener, en adelante, un contacto cercano y fluido con el centro escolar y su tutor/a y solicitar su ayuda y consejo.

LO QUE NO CONVIENE HACER.

- Retrasar la intervención: debe ser inmediata.
- "Echar balones fuera", culpar a otros/as.
- Comunicarte directamente con los/as menores agresores/as o sus familias.
- Utilizar la violencia contra los agresores/as.
- Decirle a tu hija o hijo que se defiende y que "les plante cara" o que intente solucionar el problema por sí mismo/a.
- Ocuparte del problema por tu cuenta sin contar con el centro escolar.

Y EN OTRAS CIRCUNTASCIAS…

- Si el maltrato no cesa o se intensifica.
- Si la respuesta del centro escolar no ha sido satisfactoria.
- Si existe un grave riesgo para tu hijo o hija o la agresión ha sido muy grave.

ALGUNAS OPCIONES QUE PUEDES CONSIDERAR, EN FUNCIÓN DE LA SITUACIÓN:

- Comunica al centro escolar tu intención de llevar el caso a otras instancias.
- Pide la ayuda de un psicólogo externo al centro que haga una evaluación de la situación y pueda ayudar a la víctima a lidiar con el malestar que le pueda estar ocasionando.
- Ponte en contacto con Inspección Educativa y con la AMPA del centro.
- Denuncia el bullying ante la policía (siempre en última instancia).
- ¿Cambiar a tu hijo/a de centro?

7. LO QUE EL CENTRO ESCOLAR DEBE HACER ANTE UN POSIBLE CASO DE BULLYING.

PAUTAS GENERALES

- La protección de los/as menores.
- La implicación de las familias.
- La preservación de la intimidad del alumnado y la de sus familias.
- La ejecución de actuaciones inmediatas.
- El enfoque educativo.
- La generación de un buen clima de confianza.
- La recogida de todo tipo de pruebas e indicadores.
- La no duplicación de intervenciones.
- El registro documental de actuaciones y resultados.

EL PROTOCOLO PRECEPTIVO DE ACTUACIÓN

1	Conocimiento de indicadores (observación, notificación,)
2	Información a Dirección.
3	Reunión inicial (5 días). ▪ Decisión sobre cómo recopilar la información necesaria. ▪ Decisión Apertura Protocolo. ▪ Decisión medidas provisionales de urgencia.
4	Apertura Protocolo. ▪ Comunicación a Inspección. ▪ Primera reunión con las familias.
5	Recogida de información y análisis. 2ª reunión: ▪ Decisión de si existe acoso o no. ▪ Decisión medidas provisionales de urgencia. ▪ Información a las familias. ▪ Envío de “informe A” a Inspección.
6	Apertura de procedimiento sancionador.
7	Elaborar “Plan de Actuación”. Envío de “informe B” a Inspección.
8	Seguimiento y evaluación del Plan de Actuación.
9	Información a otras instancias, si procede.
10	Conclusión del caso.

8. LA IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN ENTRE LA FAMILIA Y EL CENTRO: ACIERTOS Y ERRORES.

ACIERTOS…

- Confiar el centro escolar y asumir que va a ser nuestro aliado.
- Proporcionar al centro toda la información relevante que tenemos.
- Pedir al centro que nos entregue por escrito las medidas que va a tomar.
- Pedir una nueva cita para hacer un seguimiento periódico de las acciones emprendidas y sus resultados.

ERRORES…

- Actuar de modo agresivo, como si el centro fuese nuestro adversario.
- Culpar al centro de la situación.
- Acusar a otras personas sin conocer todos los detalles de los hechos.
- Presentarse en el centro sin concertar una cita previa.
- Exigir saber de inmediato todos los pormenores de lo ocurrido.

¿Es esto bullying?, ¿por qué sí? ¿por qué no?, ¿quizá?

1. Dos alumnos, Iker y Ekain, se han pegado en el patio hasta hacerse daño. Normalmente es Iker el que sale peor parado porque su compañero es más corpulento. Por eso Iker no pierde ocasión de vengarse de Ekain de mil maneras diferentes. En las últimas dos semanas se han peleado 5 veces.

2. Alba se burla de Javi, le llama "Javitxin" porque una vez oyeron a su madre llamarle así cuando se despedía de él. También le dice que es un "pringao" y un "acoplao" y le enseña el grupo de WhatsApp de la clase que se llama "TODOSMENOSJAVI".

3. Ane y Eunate no quieren ser amigas de Joana. No le dejan estar con ellas y están diciendo a los/as compañeros/as que no vayan con ella. Además, le han sacado del grupo de WhatsApp de las chica y se han inventado algunas historias sobre su familia.

4. Los amigos de Alan celebran su cumpleaños con las humillaciones de siempre. Y, como siempre, Alan agacha la cabeza e intenta reprimir las lágrimas con todas sus fuerzas. Hoy al ser su cumple le han hecho un montaje, a modo de postal de cumpleaños, en el que aparece su cara sobre el cuerpo de un cerdo y la han colgado en varias redes sociales.

5. Peio y Yeray están enfadados con Mikel porque no les ha invitado a su cumpleaños. Llevan varios días sin hablarle ni jugar con él.

6. Sandra, alumna de 4º de primaria, está desconsolada porque hasta hace dos días tenía un grupo de WhatsApp con sus tres mejores amigas de clase. Pero, no sabe porque, le han borrado del grupo y cuando les pregunta por el motivo solo le dicen "tu sabrás".

EJERCICIO: LAS BARRERAS

CRITICAR / JUZGAR	"Eres demasiado bueno con los demás, deberías sacar un poco de genio. Crees que todo el mundo es como tú y eso es un error".
Tu reacción (lo que piensas y/o lo que sientes):	
DIAGNOSTICAR	"Lo que te pasa es que no tienes confianza en ti mismo, es un problema de autoestima, tienes que confiar en ti mismo".
Tu reacción (lo que piensas y/o lo que sientes):	
CULPAR	"Es que si no les respondes, van a seguir igual, ¿no te das cuenta? Está en tu mano pararles los pies y no haces nada".
Tu reacción (lo que piensas y/o lo que sientes):	
ORDENAR	"La próxima vez que te diga algo, te das la vuelta te poner a gritar y a pedir ayuda".
Tu reacción (lo que piensas y/o lo que sientes):	
AMENAZAR	"Si no te dejas ayudar vas a acabar mal y te vas a quedar sola al final".
Tu reacción (lo que piensas y/o lo que sientes):	
MORALIZAR	"Lo que deberías hacer es pensar un poco más en ti mismo y en tu futuro, igual cambiar de instituto será lo mejor".
Tu reacción (lo que piensas y/o lo que sientes):	
NEGACIÓN DE LA EMOCIÓN	"No te pongas así que no es para tanto", "tranquilízate y contrólate".
Tu reacción (lo que piensas y/o lo que sientes):	

PAUTAS Y TÉCNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA.

Para realizar una buena escucha activa es necesario seguir estas pautas:

- Ponerse en el lugar de la otra persona para comprender lo que esa persona está diciendo y cómo se está sintiendo.
- Mostrar comprensión y aceptación mediante la comunicación no verbal: tono de voz, expresiones faciales, gestos, contacto visual, postura…
- Repetir los pensamientos y sentimientos más importantes.
- No interrumpir, dar consejos o sugerencias. No aportar sentimientos ni problemas similares de tu propia experiencia.
- Permanecer neutral. No tomar posturas de uno u otro lado.
- Hacer preguntas abiertas para comprender mejor los asuntos y preocupaciones de la otra persona.

Además, algunos aspectos importantes son:

- No interrumpir: hablar de uno mismo, cambiar de tema…
- No aconsejar, diagnosticar, tranquilizar, animar, amenazar, sermonear, criticar, dar lecciones, ordenar, aprobar o desaprobar, interpretar, ironizar, ridiculizar, descalificar… (barreras para la comunicación).
- No expresar por adelantado lo que va a decir el otro.
- No ignorar o negar los sentimientos de la otra persona.
- No fingir que se ha comprendido si no es así.
- Pregunta cuáles son sus necesidades, preocupaciones, dificultades, impresiones, puntos de vista. Aunque se trata de hacer preguntas que faciliten la comunicación, hay que evitar convertirlo en un interrogatorio.
- Mantener momentos de silencio que permitan la reflexión.

TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA			
Técnica	**Objetivo**	**Procedimiento**	**Ejemplos**
Animar	▪ Mostrar interés ▪ Favorecer que el otro hable	▪ No mostrar acuerdo ni desacuerdo ▪ Utilizar palabras neutrales	▪ "Cuéntame …" ▪ "Me explicas …" ▪ "Ah, ah..." ▪ "Ya veo..."
Clarificar	▪ Aclarar lo que ha dicho ▪ Obtener más información ▪ Ayudar a ver otros puntos de vista	▪ Plantear preguntas abiertas ▪ Pedir que aclaren algo que no has entendido	▪ "¿Por qué piensas que…?" ▪ ¿Qué significa…?"
Parafrasear	▪ Demostrar que estás comprendiendo ▪ Permitir que el hablante reflexiones y organice sus ideas	▪ Repetir las ideas y hechos básicos	▪ "Si he entendido bien, tu idea es..." ▪ "En otras palabras, tu decisión es... ▪ "O sea que…"
Reflejar	▪ Mostrar que comprende lo que siente la otra persona ▪ Ayudar a la persona a comprender sus propios sentimientos	▪ Reflejar los sentimientos de hablante	▪ "Entonces estas muy,,," ▪ "Parece que estuviste muy disgustado por esto..."
Resumir	▪ Revisar los progresos ▪ Poner juntos / organizar las ideas y sentimientos más importantes	▪ Resumir los hechos, ideas y sentimientos principales	▪ "Así que, lo más importante es..." ▪ "Si he comprendido bien estás... y..."

PAUTAS PARA DESBLOQUEAR EL SILENCIO.

PAUTA	EJEMPLO
1. Pregunta abierta (qué, cómo, por qué, para qué).	▪ ¿Qué te ha pasado con Javi?, ¿qué opinas sobre…?
2. Pregunta cerrada que plantea dos alternativas y, a continuación, pregunta abierta.	▪ ¿Te ha pegado Javi o habéis tenido una pelea los dos?, ¿por qué ha empezado la pelea?
3. Descripción de la situación dejando la frase inacabada	▪ Mikel, tienes una brecha en la cabeza y llevas media hora encerrado en el baño…
4. "Parafrasear" el silencio.	▪ Parece que no es el mejor momento para ti para hablar de esto. ▪ Veo que ahora no tienes ganas de hablar.
5. Cambiar de tema con un asunto que no genere tensión.	▪ ¿Cómo habéis organizado los grupos de la excursión?
6. Reflejar emoción.	▪ Mikel, ahora estás muy nervioso.
7. Validar emoción.	▪ Si te ha pasado algo desagradable es normal que estés agobiado.
8. Mensaje en primera persona.	▪ Me preocupa verte así porque te veo agobiado y me gustaría echarte una mano. Soy tu tutora y me importa mucho que un alumno mío esté mal... Los problemas se pueden arreglar si se habla de ellos.
9. Acordar otro lugar y momento para hablar del tema. Proponer una pregunta o asunto para que reflexione antes del encuentro.	▪ ¿Qué te parece si mañana después de comer hablamos y vemos si podemos arreglar este asunto? Me gustaría que pienses por qué ha pasado esto y qué consecuencias puede tener para ti.