

# ProFuturo

UN PROGRAMA DE:



EN COLABORACIÓN:



# Actuar ante el acoso escolar

Guía para adultos  
referentes



# Índice

1. Identificar si hay acoso escolar.  
¿Qué podemos observar?
2. Roles implicados en el acoso escolar.  
Agresor-Víctima-Espectador
3. ¿Cómo podemos contribuir a mejorar  
la convivencia escolar desde casa?
4. Actuar: Reparar-sanar-restaurar
5. Referencias bibliográficas



# Presentación

El **acoso escolar** o **bullying** (término en inglés), es toda violencia, que se manifiesta en entornos educativos donde uno o más niños(\*) o adolescentes ejercen abuso de poder sobre otro de forma sostenida. Cuando esta violencia surge o migra a entornos digitales, considerando este entorno virtual como un canal a través del cual se comete el maltrato, hablamos de **Ciberbullying**.

El acoso escolar y el ciberbullying no perjudica solamente a quien es agredido. Afecta a todo su entorno, obstaculiza el funcionamiento del centro educativo, los aprendizajes, las actividades de ocio, las relaciones del grupo. Una sana convivencia es fundamental para la salud de cada una de las personas que conviven.

Desde ProFuturo consideramos que el abordaje a este problema social tan complejo comienza rompiendo el silencio.

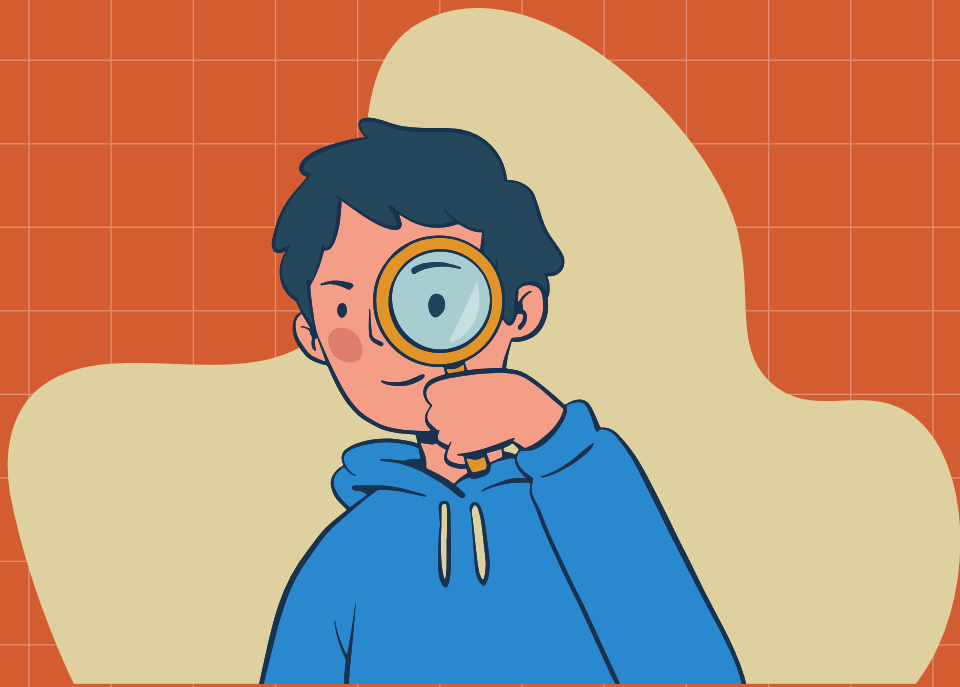
La relación de apoyo y afecto hacia los niños y adolescentes, los protege y les da estrategias adecuadas de comunicación.

Para contribuir a una sana convivencia necesitamos adultos referentes dispuestos a actuar con esta conciencia.

Esperamos que esta guía facilite el diálogo en casa y en el centro educativo, para que todos dentro de nuestras posibilidades de acción podamos afrontar este problema que por mucho tiempo se ha naturalizado y se han minimizado sus consecuencias.

(\*) Aclaración: Con el objetivo de facilitar la lectura e incluir a todos los géneros, en este documento se emplean términos de forma genérica. Por lo tanto, se debe entender que cualquier referencia en género masculino también abarca al género femenino y a otras identidades de género.





# 1. Identificar si hay acoso escolar

¿Qué podemos observar?

# Características del acoso escolar



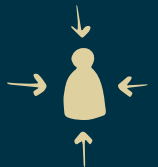
Dolor de forma sostenida



Desigualdad de poder



Continuada en el tiempo



Dirigida a un sujeto



Contexto educativo/escolar

“ Una persona sufre acoso cuando está expuesta, de manera repetida y durante un tiempo, a acciones negativas por parte de una o más personas y tiene dificultades para defenderse. ”  
(Olweus, 1993)

# Clasificación de conductas agresivas

Las formas de violencia que pueden darse sostenidas en el tiempo hacia alguien, pueden ser muchas.

Es importante dar espacio para que los niños y adolescentes expresen **cómo transcurre su jornada en el centro educativo y cómo se relacionan**.

Hablar con los docentes y otros referentes adultos, con apertura a escuchar si hay algún **problema en la convivencia**.

Entonces puedes **identificar formas de violencia** que se puedan estar dando de **forma reiterada**. Veamos ejemplos.

## Maltrato físico

- ✘ Directo: Pegar, amenazar, etc.
- ✘ Indirecto: Esconder, robar, romper pertenencias,

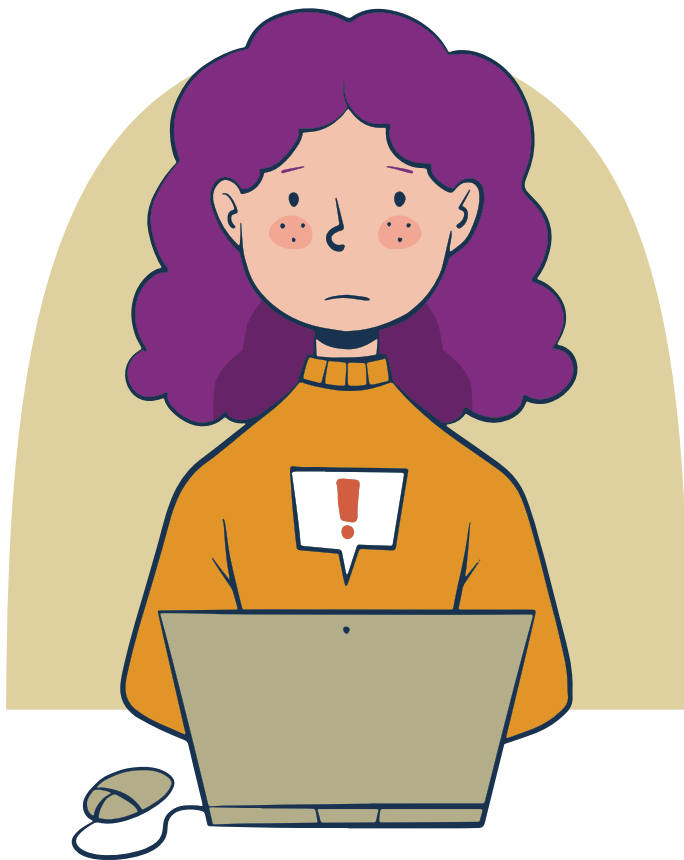
## Maltrato verbal

- ✘ Directo: Insultar, burlarse, amenazar, hacer chantaje, etc.
- ✘ Indirecto: hablar mal de alguien a sus espaldas, difundir rumores, etc.

## Exclusión social

- ✘ Directo: Excluir, no dejar participar en una actividad, etc.
- ✘ Indirecto: Ignorar, ningunear, coaccionar o manipular a otros para que no se traten con la víctima, etc.

# Lo que se inicia en la escuela puede continuar en las redes: **Ciberbullying**



En tiempos donde habitamos espacios virtuales, tendremos que estar atentos al **ciberbullying**.

Esta práctica consiste en ser cruel de forma sistemática con otra persona mediante el envío o la publicación de material digital nocivo con una implicación en otras formas de agresión social mediante la red (Internet) y en otras tecnologías digitales.





# Existen 7 tipos distintos de **ciberbullying** (Willard, 2007):

**Provocación incendiaria:** Peleas, discusiones empezadas online por medio de mensajes electrónicos que utilizan un lenguaje ofensivo. Ese tipo de agresión suele tener un inicio brusco y un aumento en el tono de la discusión muy rápido.

**Hostigamiento:** Envío repetido de mensajes ofensivos desagradables e insultantes.

**Denigración:** Injuriar o difamar a alguien online difundiendo rumores o mentiras normalmente de tipo ofensivo y cruel para dañar la imagen o reputación de alguien o sus relaciones con otras personas.

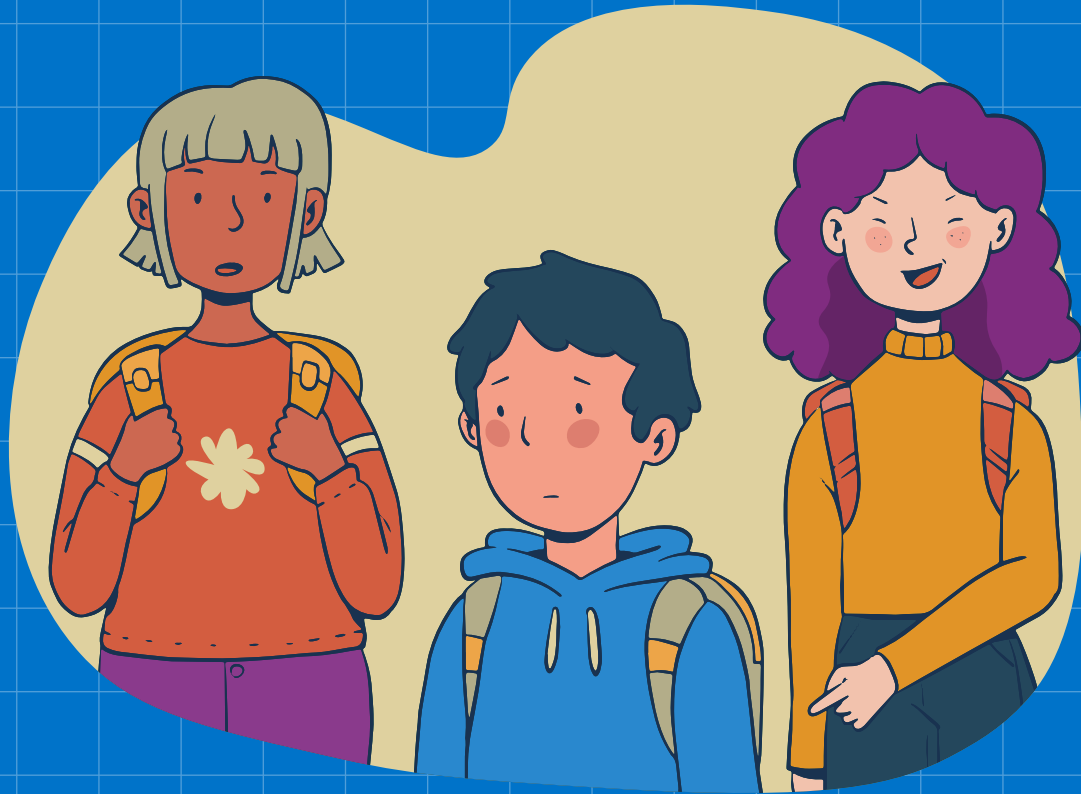
**Suplantación de la personalidad:** Hacerse con los datos personales o la apariencia de una persona para hacerse pasar por esta y hacerle quedar mal delante de otros, cometer actos inapropiados, dañar o generar conflictos con sus conocidos.

**Violación de la intimidad o juego sucio:** Difundir los secretos, información comprometida o imágenes de alguien online. En algunos casos se puede engañar a alguien para que él o ella misma lo haga sin saber las repercusiones de esta información.

**Exclusión:** Apartar a alguien de manera intencional de un grupo online (chats, listas de amigos, foros, etc.)

**Ciberacoso:** Envío repetido de mensajes que incluyen amenazas o que son muy intimidadores.





## 2. Roles implicados en el acoso escolar

Agresor – Víctima – Espectador

# Antes de definirlos...

Identificar los distintos agentes sirve para definir la problemática, cómo se ha configurado y actuar. Estos roles de **agresor, víctima y espectador** dependen de los grupos y de la situación que se está dando, **pudiendo una misma persona estar en el rol de agresor en una situación y grupo, y como víctima en otra.** Los roles no definen a las personas, pueden ser actuados y retroalimentados por varias personas.

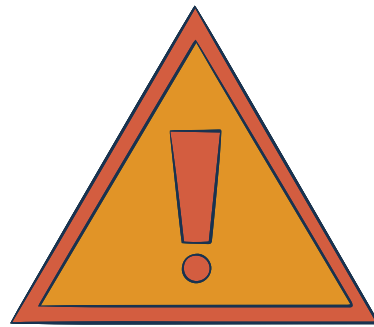
Ante una situación de acoso escolar, los niños o adolescentes están en uno de estos roles, en un momento dado en determinada situación.

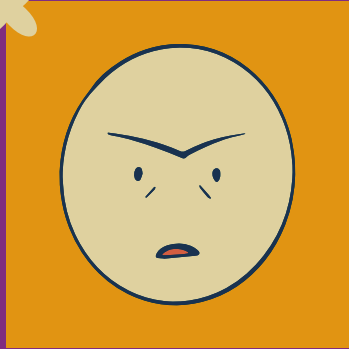
En cualquiera de estos roles se está sufriendo algo y no se está pudiendo abordar de forma positiva.

Las habilidades para una sana convivencia se aprenden y tienen un proceso. Considerar esto nos permitirá ser más empáticos.

Es importante el cuidado de todas las personas, estén en el rol que estén.

Ten en cuenta que juzgar a las personas promueve la violencia.





## Agresor

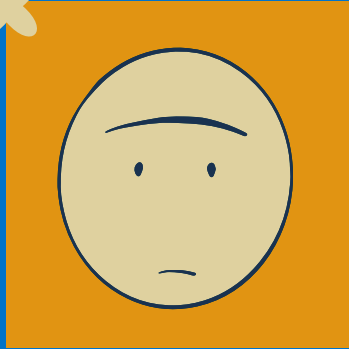
No es el “malvado de la película”

En el rol agresor se convierte en hábito el hecho de maltratar.

Si nos acercamos a las personas y nos centramos en sus sentimientos y necesidades, podremos ver que lo que nos aleja son su lenguaje y comportamiento.

Para una sana convivencia no alcanzará con detener o reprimir sus formas de maltrato. Si un niño o adolescente ha entrado en este rol es porque no está pudiendo abordar de forma saludable sus sentimientos y necesidades insatisfechas.

Esta expresión es vital y tendrá que encontrar el lenguaje y espacio apropiado según el caso, desarrollando habilidades para conectarse con lo que siente y necesita con el fin de comunicar sin violencia.



## Víctima

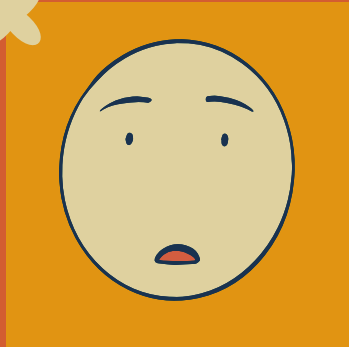
No es débil ni  
es “el raro”

---

Se encuentra en situación de padecimiento o perjuicio por acciones llevadas adelante por algún agresor.

Entrar en este rol no significa debilidad ni tiene ninguna característica particular. La causa del acoso no está en la persona que ha entrado en el rol de víctima. El problema del acoso escolar es social y no personal, por más que parezca que recae en una sola persona del grupo.

Para cuidar a la víctima no alcanza con frenar el acoso. Y el cuidado de la víctima no implica el cuidado de una sola persona, sino de todo el entorno afectado. Es importante el desarrollo de habilidades de cuidado y de espacios sociales cuidadosos, considerando que el cuidado es colectivo y depende de todos los que habitamos un mismo espacio.



## Espectador

También está  
implicado

Son el resto de compañeros que contemplan la escena de la agresión. Los niños y jóvenes espectadores necesitan un espacio cuidadoso para expresarse también. Ante las agresiones observadas es probable que sientan miedo.

También son espectadores los docentes, personal del centro, familiares, adultos referentes y otras personas que puedan interactuar en el maltrato.

Es importante que los espectadores se involucren en la acción y restauración de los daños, con la conciencia de que el problema es de todos y afecta a todos.

Los centros educativos deben seguir un protocolo para la acción. [Ver aquí.](#)

Callar perpetúa la violencia dentro del grupo y los perjudica a todos.



**3. ¿Cómo podemos contribuir a mejorar la convivencia escolar desde casa?**

---



# Lenguaje y espacio para la **no violencia**


Brindarle un espacio a los niños y adolescentes para que puedan **conectar con sus sentimientos y necesidades**, y a su vez **comunicarlos sin violencia** es lo que promovemos en esta guía.

Queremos facilitar el **diálogo empático** como una forma de actuación ante una situación de acoso escolar, así como para **contribuir en la prevención y promoción de la sana convivencia**.







# Si identificas acoso escolar...



Una vez que detectes una situación de acoso escolar y sabes que un niño o adolescente está en alguno de estos roles, será importante tu **disposición para apoyar** sabiendo que todos, estén en el rol que estén, **están necesitando ayuda de los adultos referentes.**



Muchas son las habilidades que hay que desarrollar para una sana convivencia. Tenemos que tener presente que los niños y adolescentes están aprendiendo estas habilidades y como adultos referentes estaremos enseñando mucho (y también aprendiendo mucho) si **ante un problema de acoso escolar en lugar de juzgar y castigar, escuchamos y empatizamos para brindar cuidado.**



Hablar con el centro educativo es fundamental. Estos deben tener medidas de prevención y ante situaciones de acoso escolar deben implementar un protocolo de actuación. **Este no es sólo un asunto de pares.**

La palabra “cálmate”  
ha calmado exactamente a  
cero personas a lo largo de la  
historia de la humanidad

Antes de hablar con el niño o adolescente, para hacerlo de forma asertiva y escuchar con empatía es importante la calma.

**¿Pero cómo construimos esta calma?** Puede que aunque seamos los adultos referentes necesitemos ayuda para desarrollar estas habilidades de escucha en una situación difícil.

**Necesitamos empatía para poder ofrecerla.** Si te sientes incapaz de ofrecer empatía, considera primero conectar con lo que a vos te pasa.

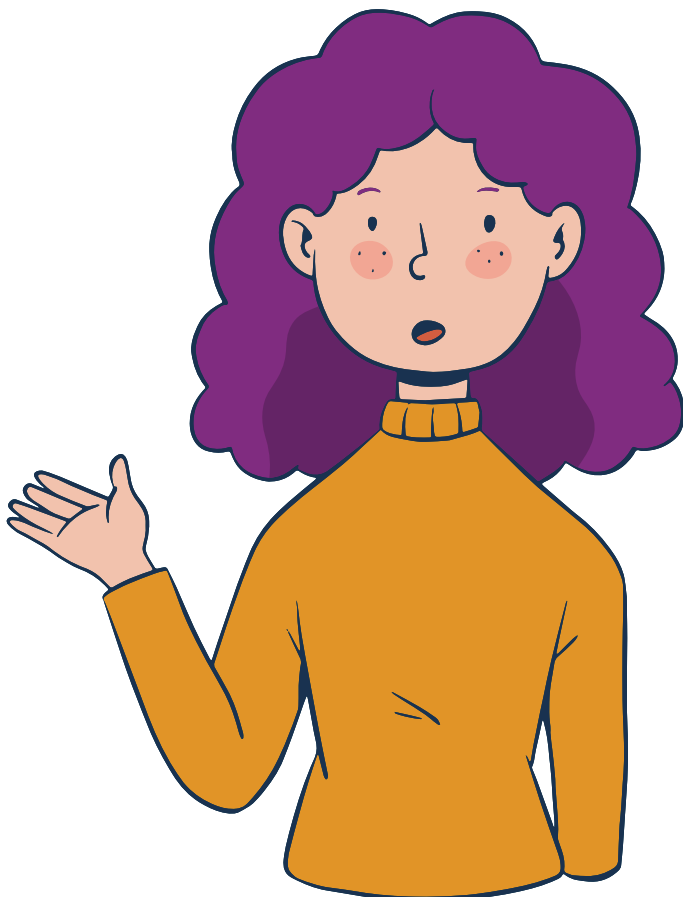


# Un lenguaje para la escucha empática

A continuación presentamos una serie de pasos a los que podemos acceder a través del lenguaje para empatizar con uno mismo y con los demás.

Está basado en la metodología de Comunicación No Violenta (CNV) de Marshall Rosenberg.

En esta guía presentamos de forma aplicada esta metodología ante una situación de acoso escolar. Recomendamos para profundizar la lectura de este libro (ver en referencias bibliográficas).



**“Decimos mucho”** cuando escuchamos los sentimientos y las necesidades del otro.

# El proceso de la CNV

1

Actos concretos que observamos que están afectando nuestro bienestar.

2

Cómo nos sentimos en relación con lo que observamos.

3

Las necesidades, los valores, los deseos, que dan origen a nuestros sentimientos.

4

Las acciones concretas que pedimos para enriquecer nuestra vida.

# ¿Cómo se conecta esta secuencia de CNV?

En primer lugar observamos los hechos en una situación dada, lo que dicen o hacen los demás: **¿sirve o no sirve para enriquecer nuestra vida?**

Es importante saber expresarlo claramente de modo que no incorpore ningún juicio ni evaluación, poder decir simplemente qué cosas que hacen los demás nos gustan y cuáles no.

Después, una vez hecha esta observación, comprobamos cómo nos sentimos. **¿Nos sentimos dolidos, asustados, alegres, divertidos, irritados?**

Y en tercer lugar decimos cuáles de nuestras necesidades guardan relación con los sentimientos que hemos identificado.

Siempre que utilizamos la CNV para expresar de forma clara y sincera cómo nos sentimos, está presente en nosotros la conciencia de estos tres componentes. Finalmente, el com-

ponente número cuatro se centra en lo que esperamos que haga la otra persona para enriquecer la vida de ambos, comunicándolo de forma clara.

Así pues, una parte de la CNV consiste en conectar para poder expresar de manera muy clara, los cuatro componentes de la CNV:

**1. Observación 2. Sentimiento 3. Necesidades 4. Petición.**

Y el otro aspecto de este proceso de comunicación consiste en recibir de otras personas información sobre esos mismos cuatro componentes.

**Nos conectamos con los demás** percibiendo primero lo que ellos observan, sienten y necesitan, y descubriendo después en qué enriquecerá su vida recibir lo que nos piden, su petición (Rosenberg, 2013).

# El lenguaje que nos conecta...

A la hora de hablar si optamos por un lenguaje que nos estimula a etiquetar, comparar, exigir y emitir juicios, esto no solucionará el problema de convivencia y no será saludable para ninguna de las partes.

El lenguaje propuesto por la metodología CNV no solo nos sirve para comunicarnos con otros, **nos conduce a conectar con lo que sentimos y necesitamos.**

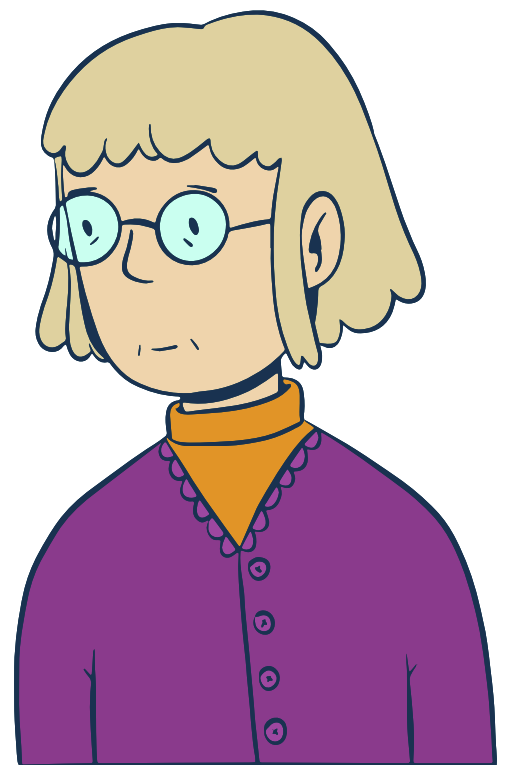
El lenguaje que nos acerca y restaura la convivencia tiene en cuenta lo que estamos sintiendo y necesitando.

**Una vez identificados los hechos que están afectando el bienestar, es importante la conexión de los sentimientos con las necesidades.**

Entonces los niños y adolescentes puedan expresar:



“Me siento...  
porque yo...”



# Sentimientos, poder identificarlos...

Hay palabras, como “ignorado”, que expresan cómo interpretamos a los demás más que cómo nos sentimos.

Una lista de este tipo de palabras son: abandonado, despojado, manipulado, acorralado, despreciado, obligado, amenazado, estafado, olvidado, atacado, excluido, presionado, atrapado, explotado, rebajado, coaccionado, forzado, rechazado, degradado, humillado, subvalorado, desamparado, incomprendido, superfluo, desatendido, intimidado, traicionado, desdeñado, invisible, ultrajado, desfavorecido, maltratado, utilizado.

Otro aspecto importante es que cuando expresamos nuestros sentimientos, **se usen palabras que hacen referencia a sentimientos específicos en lugar de utilizar palabras vagas o de sentido general.** Si decimos, por ejemplo: «Me siento mal», este «sentirse mal» puede significar que nos sentimos «cansados», «confusos», «abrumados». Palabras como «bien» o «mal» impiden que la persona que escucha se conecte claramente con lo que sentimos en realidad. Presentamos una lista de sentimientos para ayudar a dar nombres e identificarlos.



# Cómo es probable que me sienta cuando mis necesidades no están satisfechas:

abatido  
abrumado  
aburrido  
acobardado  
acogojado  
afligido  
agitado  
agobiado  
agotado  
alarmado  
aletargado  
alterado  
amargado  
angustiado  
ansioso  
apagado  
apático  
apenado  
aprensivo  
arrepentido  
asqueado  
asustado  
atemorizado  
aterrado  
aterrorizado  
aturdido  
avergonzado  
cansado  
celoso  
confuso  
conmocionado  
consternado  
contrariado  
culpable  
débil  
decaído  
decepcionado  
defraudado  
deprimido  
derrotado

desalentado  
desamparado  
desanimado  
desazonado  
desconcertado  
desconfiado  
desconsolado  
descontento  
descorazonado  
desdichado  
descencantado  
desengañado  
desesperado  
deseperanzado  
desagradecido  
desilusionado  
destrozado  
desvalido  
disgustado  
distanciado  
dolido  
enfadado  
enfurecido  
enojado  
escandalizado  
escéptico  
estancado  
exasperado  
fastidiado  
fastigado  
frío  
frustrado  
furioso  
hastiado  
herido  
horrorizado  
hostil  
impaciente  
impotente  
incapaz

incómodo  
indeciso  
indefenso  
indiferente  
indignado  
inestable  
infeliz  
inferior  
inquieto  
inseguro  
intranquilo  
inútil  
irritado  
malhumorado  
melancólico  
molesto  
mortificado  
nervioso  
paralizado  
pasivo  
perezoso  
perplejo  
perturbado  
pesimista  
postrado  
preocupado  
reacio  
receloso  
rencoroso  
resentido  
retraído  
sobresaltado  
solo  
suceptible  
temeroso  
tenso  
trasotrñado  
triste  
vencido







Ante una situación de acoso escolar, hay necesidades que no están siendo satisfechas y no están siendo escuchadas ni expresadas de forma no violenta. Nos referimos a las necesidades de las personas en cualquiera de los roles implicados (agresor, víctima, espectador).

Puede pasar que los niños y adolescentes no encuentren la palabra que se corresponde con lo que sienten. Considerar este listado nos puede servir para brindarles palabras para la identificación de los sentimientos.



**Encontrar el sentimiento alivia y nos conecta en el diálogo.**

# Necesidades, poder reconocerlas detrás de los sentimientos...

Una vez identificados los sentimientos pasamos al reconocimiento de las necesidades que hay detrás de los sentimientos expresados. Para una recepción empática, es importante prestar atención a lo que el otro necesita y no a lo que piensa de nosotros.

## LISTA DE NECESIDADES:

Autonomía	Nutrición y cuidado físico:	Celebración y conmemoración:	Integridad:	Comunión Espiritual:	Interdependencia:
Elección de ideales/ objetivos/ valores	Aire	Celebración de la creación de la vida y de los ideales alcanzados.	Autenticidad	Armonía	Aceptación
	Agua		Creatividad	Belleza	Agradecimiento
Elección de proyectos para lograr nuestros propios ideales, objetivos y valores.	Alimentación		Conmemoración de las pérdidas: de los seres queridos, los ideales, etc. (duelos)	Propósito	Inspiración
	Descanso	Autoestima		Orden	Apoyo
	Expresión sexual	Paz		Comunión Espiritual:	Comprensión
	Contacto físico				Comunidad
	Movimiento, ejercicio	Esparcimiento	Confianza		
	Protección de aquellas formas de vida que amenazan a la vida: virus, bacterias, insectos, animales depredadores	Diversión	Consideración		
			Risa	Contribución al enriquecimiento de la vida	
	Vivienda		Empatía		
		Honestidad (la honestidad que nos permite aprender de nuestras propias limitaciones)			
		Proximidad			
		Respeto			
		Seguridad			

Hasta aquí nos comunicamos y enseñamos un lenguaje para elaborar y expresar lo que observamos, sentimos y necesitamos.

Tuvimos cuidado de hablar sin criticar, ni echar la culpa a nadie, sin establecer diagnósticos ni revictimizar y actuando de una manera que propicie la comprensión y la compasión.

El cuarto y último componente de este proceso se ocupa de lo que nos gustaría pedir a los demás para enriquecer nuestra vida. Es importante enseñar este componente también para que las formulaciones sean en forma de acciones concretas que los demás puedan realizar.



# Preguntas para conectar...

Para confirmar si entendimos bien lo que quiere transmitirnos la otra persona, es útil repetirlo en nuestros términos. Si al parafrasear lo que nos dijo resulta que nos equivocamos, el otro tiene la oportunidad de corregirnos. Otra de las ventajas de ofrecerle nuestra versión de lo que entendimos es brindar a la otra persona la oportunidad de profundizar en lo que nos ha dicho. La CNV sugiere que el parafraseo se formule a través de una serie de preguntas, que revelan lo que entendimos y da lugar a las correcciones oportunas por parte de la otra persona.

**Las preguntas pueden centrarse en las cuestiones siguientes:**

- a) Lo que los otros están observando: «¿Reaccionas así porque la semana pasada estuve ocupado en el trabajo?»
- b) Lo que los otros están sintiendo y las necesidades que dan origen a sus sentimientos: «¿Te sientes herido porque te

habría gustado que reconociera tus esfuerzos?»

- c) Lo que los otros están pidiendo: «¿Te gustaría que te explicara por qué dije lo que dije?».

La formulación de estas preguntas requiere conexión con las otras personas mientras las invitamos a corregirnos si nuestra interpretación no es la correcta. Observa la diferencia entre las preguntas formuladas anteriormente y las siguientes:

- a) «¿Qué dices que he hecho?»
- b) «¿Cómo te sientes?»  
«¿Por qué te sientes así?»
- c) «¿Qué quieres que haga al respecto?»

Este segundo grupo de preguntas solicita información sin percibir primero la realidad del otro: lo que observan, sienten y necesitan.

# Cuando hables con un niño o adolescente

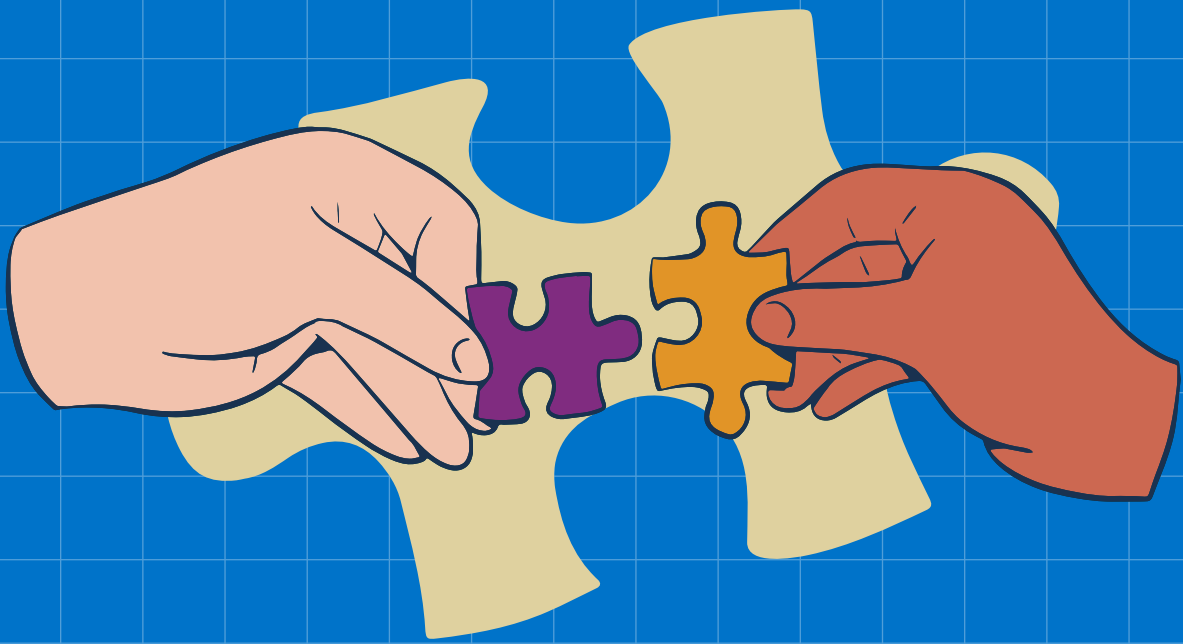
## ten en cuenta:

Al margen de las palabras u otras formas que utilice para expresarse, si usas este lenguaje es importante prestar atención a sus observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones.

Es probable que tengas que reflejar lo que escuchaste parafraseándolo, brindando palabras a su expresión.

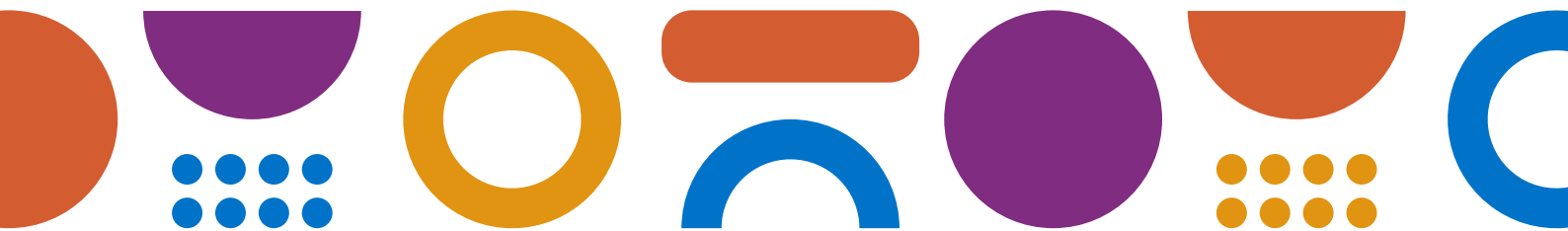
Es importante dar espacio para que tenga la oportunidad de expresarse plenamente antes de desviar tu atención hacia las soluciones o hacia la satisfacción de sus peticiones.





## 4. Actuar: Reparar - Sanar - Restaurar

---



Una vez paradas las agresiones y protegidos todos los implicados, con grupo y equipo docente activos, debemos continuar hacia el **restablecimiento total de la convivencia**.

El restablecimiento pasa por una primera reparación, con intervenciones individuales de los componentes en rol de víctima y agresor, que permita unos mínimos de gestión emocional para la convivencia.

**Actos de reconocimiento y perdón son claves en esta fase.**

Este trabajo individual debe perseguir como objetivo final la transformación y sanación total del dolor y el aprovechamiento de la situación vivida como una oportunidad de crecimiento personal y grupal.

Finalmente nos referimos a restauración como **el acto de posibilitar salir de los roles de agresor, víctima o espectador**. Tener la oportunidad de cambio rompiendo cualquier etiqueta y volviendo a un lugar sano dentro del grupo.



# Tener claro qué debemos hacer para proteger a los implicados/as dentro de las APPsde comunicación y las RRSS:

Mirada no culpabilizadora (sanar el rol de agresor/a).

Mirada no revictimizador a (sanar el rol de víctima).

Posicionamiento firme y claro en contra de la violencia y a favor del bienestar.

Mirada protectora (preservación del bienestar en la convivencia).

Presencia institucional en la red.

Asegurar la confidencialidad de los datos recogidos.

Detener/restringir los canales a través de los cuales se han cometido las agresiones.

Presencia protectora de la familia y el adulto, dentro y fuera de la red



# En las redes... podemos contribuir a la protección o al riesgo

## FACTORES PROTECTORES

- ✘ Educar el uso de las TIC para el desarrollo TEP\*
- ✘ El riesgo es no estar, la protección es trabajar la presencia activa
- ✘ Con las APP de comunicación, mayor oportunidad de resolución y obtención de datos
- ✘ Oportunidad de desarrollo de la identidad digital
- ✘ Presencia y vías de comunicación abiertas
- ✘ Talleres de pantallas seguras
- ✘ Reconocimiento de valores: cooperación, compartir, respeto, diferencia, interconectividad
- ✘ Oportunidad de educación en la diferencia y la mirada de igualdad
- ✘ Sostén de la mirada restaurativa para con el rol de agresor/a

## FACTORES DE RIESGO

- ✘ Limitar y controlar el uso de redes sociales
- ✘ App de comunicación anónimas
- ✘ Con App de comunicación, mayor riesgo de conflicto y pérdida de control
- ✘ Vigilancia y control parental
- ✘ Peligros de Internet
- ✘ Pérdida de los valores e inhumanidad
- ✘ Mirada de los perfiles de riesgo y las desigualdades entre roles implicados
- ✘ Exigencia de la sanción punitiva al agresor/a

(\*)TEP: Tecnologías del Empoderamiento y la Participación

# Gracias por leer y compartir esta guía

Prevenir y actuar desde la mirada del bienestar implica un gran trabajo por parte de los adultos referentes.

Una buena gestión y la mirada de amplitud para poder acoger todas las partes sin victimizar, culpabilizar, no sólo contribuye a la solución del problema...

Es construir una enseñanza valiosa para el desarrollo de habilidades para una sana convivencia que los niños y adolescentes tienen derecho a recibir.



# Referencias bibliográficas

✘ Fundación Telefónica Movistar, ProFuturo (2018). Materiales pertenecientes a los cursos “Acoso escolar: Prevención, Detección y Actuación” y “Actúa frente al ciberbullying”. **Ver en:** <https://www.fundaciontelefonica.uy/educacion/profuturo/formacion-docente/>

✘ Rosenberg, Marshall. Comunicación No Violenta. Un lenguaje de vida. Buenos Aires : Gran Aldea Editores - GAE, 2013.



*ProFuturo*

