Recurso | Comunicación asertiva

Los primeros cinco minutos

Objetivo

- Fortalecer la respuesta de los docentes cuando un estudiante cuenta o muestra que algo le pasa (burlas, exclusión, amenazas, maltrato, secretos que pesan).
- Priorizar la escucha, el cuidado y la protección de los estudiantes ante casos de bullying, maltrato o violencia.

Cuándo usar

- Cuando un estudiante te cuenta algo difícil, te entrega una nota, te lo dice a medias o notas que algo anda mal con él(ella). Sirve tanto en el aula como fuera de ella.

Qué necesitas

- Un lugar tranquilo y privado, sin dejar de ser visible para otros (por ejemplo, con la puerta abierta).
- Una hoja y lápiz para poder registrar lo que el estudiante te cuente.
- Conocer quién es la persona encargada del Comité Escolar de Convivencia del colegio y quién es la persona encargada de orientación.

Pasos para acompañar y reportar

Paso 1 | Escucha ahora

- Si puedes, detén lo que estás haciendo. Si no, dile: “quiero escucharte bien, hablemos en cinco minutos” y cumple con lo prometido.
- Míralo a los ojos, mantén una expresión y un tono calmado. Deja que cuente a su ritmo, no lo interrumpas ni lo presiones.

Paso 2 | Agradece y tranquiliza

- Dile: “Gracias por contármelo. Hiciste bien, es un tema difícil. No es tu culpa lo que está pasando”.
- Evita frases como “no es para tanto”, “solo ignóralos”, “los niños(as) son así”, o “¿por qué no hiciste tal cosa?”.

Paso 3 | Pregunta lo mínimo

- Usa preguntas abiertas y cortas: ¿quieres contarme más? ¿Cuándo pasó? ¿Dónde pasó? ¿Ha pasado más veces?
- No lo hagas repetir muchas veces ni pidas detalles que no necesitas. No sugieras respuestas ni nombres. Evita asumir.

Paso 4 | No prometas guardar el secreto

- Dile con honestidad: “Lo que me cuentas es muy importante y necesito avisar a las personas que te pueden ayudar. Te voy a decir qué voy a hacer”.
- Explica con palabras sencillas quién va a saber y por qué le vas a contar a esa persona.

Paso 5 | Cierra con el estudiante.

- Asegúrate de que el estudiante conozca lo que va a pasar, quién lo va a acompañar y que sepa que no habrá represalias. Pídele que te avise si algo vuelve a ocurrir.
- Haz seguimiento en los días siguientes con gestos simples y que no expongan al estudiante: preguntarle cómo está, por ejemplo.

Paso 6 | No confrontes ni investigues por tu cuenta

- No llames a los estudiantes involucrados a hablar entre sí ni los pongas a “arreglarlo”.
- No indagues con otros compañeros ni reúnas al grupo para preguntar quién fue.

Paso 7 | Registra

- En cuanto puedas, anota: fecha, hora, lugar, lo que dijo el estudiante con sus propias palabras, lo que viste tú y a quién avisaste. Anota los hechos, no interpretaciones.

Paso 8 | Reporta

- Informa a la persona encargada del Comité Escolar de Convivencia el mismo día en que te cuentan. El rol del docente es documentar y reportar; el directivo debe clasificar la situación y activar la ruta de atención.
- Si hay riesgo inmediato (golpes, amenazas, ideas de hacerse daño o imágenes íntimas), avisa de inmediato al directivo responsable y, si corresponde, llama a la Línea 123.

Recomendaciones:

- Hacer que el estudiante repita su historia muchas veces o a varias personas, exponerlo o confrontarlo con quien lo agredió son formas de revictimizar. No lo hagas.
- No compartas la información con otros docentes ni estudiantes, solo con la persona que debe saberlo para proteger y actuar.
- Si el estudiante te pide guardar el secreto, mantente firme con cariño y no le mientas: tu deber es avisar.