**DOCUMENTO DE APOYO A.2.1.**

**BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A LAS FAMILIAS O TUTORES/AS LEGALES QUE COMUNICAN UN PRESUNTO CASO DE ACOSO ESCOLAR**

El centro educativo debe tener un compromiso claro y contundente en la prevención y lucha contra toda forma de violencia, así como en la promoción de un clima de convivencia positiva en la Comunidad Educativa. La Dirección del centro debe trasladarlo así a todos los miembros de la Comunidad Educativa.

Cuando una familia, o tutor/a legal, acude a la Dirección del centro para comunicar la posible situación de acoso escolar hacia su hijo/a, debemos tener en consideración la fuerte carga emotiva y, en muchos casos, sorpresa, que esta situación puede conllevar. La Dirección del centro será especialmente cuidadosa en el manejo de la comunicación. Se deben de establecer, desde el primer momento, unas condiciones adecuadas para crear en el alumnado y en sus padres/madres o tutores legales, sentimientos de protección y confianza en el centro. La familia debe sentirse apoyada, acogida, escuchada y respetada. Debe percibir un mensaje claro y contundente desde el centro en el sentido de no tolerancia hacia este tipo de conductas así como de firme compromiso de velar por la seguridad y la integridad de todo el alumnado.

A continuación se proponen algunas ideas y recomendaciones a tener en cuenta en la comunicación a las familias del alumno o alumna que comunica la existencia de una posible situación de acoso escolar:

**PREPARACIÓN DE LA REUNIÓN**

* Planificar cuidadosamente la reunión y concretar de forma clara los objetivos de la misma. Reducir el número de interlocutores.
* No duplicar reuniones.
* Trabajar con cada familia por separado y evitando coincidencias de las mismas en los pasillos o salas de espera.
* Valorar la conveniencia y/o necesidad de la asistencia del alumno/a a la totalidad, o parte, de la reunión.
* Disponer un lugar de reunión privado, libre de posibles interrupciones y donde se pueda estar cómodamente sentados.
* Nunca se conversará de este tema en presencia de otros alumnos, padres o profesorado distinto de aquél que por su rol en el centro deba estar presente en la entrevista.

**RECEPCIÓN DE LOS PADRES/MADRES O TUTORES LEGALES**

* Comenzar la reunión con puntualidad. Si no fuera posible, informar de ello a las personas convocadas y pedir disculpas por la demora. Nunca dejar esperando a las familias, sin prestarles la debida atención.
* Saludar con cordialidad. Ofrecer asiento, un vaso de agua, un café, si hay posibilidad de ello.

**INICIO DE LA REUNIÓN: PRESENTACIÓN**

* Presentar a los asistentes a la reunión, indicando su cargo o responsabilidad.
* Informar de la reserva de datos relativos a otros alumnos, así como de la privacidad de la reunión.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

* Trasladar nuestra preocupación por el bienestar de su hijo/a preguntando expresamente al comienzo de la reunión ¿Cómo se encuentra (nombre alumno) ahora?
* Mostrarse comprensivo/a con las familias. Escuchar con empatía y respeto.
* Mostrar que se está tomando el asunto muy en serio, que se están aplicando los protocolos de actuación correspondientes, siguiendo las indicaciones del Departamento y observando la carta de Derechos y Deberes de la Comunidad Educativa.
* Es muy frecuente que las familias tarden tiempo en enterarse de la situación. Ello produce sentimientos de culpa y fracaso en el deber de protección en los padres. No recriminar a las familias el haberse demorado, en su caso, en la comunicación al centro, o no haber seguido el cauce adecuado. Debemos recordarles cuáles son los cauces eficaces de comunicación familia-centro y ofrecer nuestra comprensión ante su sufrimiento.
* Respetar la vivencia de sufrimiento del alumno/a y su familia, sin negar su existencia ni restarle importancia a la situación. No prejuzgar la gravedad o tipología de la situación. No atribuir a la posible víctima o su familia, responsabilidad en la situación, por la carencia de habilidades sociales, susceptibilidad del alumno, haciendo atribuciones de sobreprotección familiar, etc.
* Dejar bien claro que el objetivo último es el bienestar y el desarrollo personal, social y moral adecuado y de sus hijos e hijas. En su caso, sugerir cambios o hacer propuestas con sutileza y respeto.
* Subrayar que el objetivo no es sólo que desaparezca la situación conflictiva, sino que además los alumnos aprendan de la experiencia promoviendo cambios positivos de actitud, desarrollando valores morales, habilidades sociales, etc.
* Informar a las familias únicamente de la situación de su hijo/a, sin proporcionar información relativa a otros alumnos/as. Respetar escrupulosamente la ley de protección de datos y el derecho de confidencialidad.
* Informar de la existencia de un protocolo de actuación para este tipo de situaciones, así como de las medidas de protección inmediata que el centro va a tomar tanto en cuanto procede a analizar y valorar la situación.
* Reconociendo la situación de ansiedad en la que los padres/tutores suelen acudir, solicitar de forma explícita “tiempo” necesario para que el centro analice y valore la situación y para que puedan apreciar la eficacia de las medidas de protección y supervisión que se van a adoptar de forma inmediata.
* Informar a las familias de la no conveniencia de comunicarse directamente con las familias de los supuestos agresores, ante la imposibilidad de prever su reacción y/o disposición a colaborar.
* Dar instrucciones expresas para que, de ninguna manera, se comuniquen con los alumnos implicados.

**PARA FINALIZAR**

* Documentar todas las reuniones, indicando lugar y fecha de realización, asistentes, objetivos de la reunión, conclusiones, propuestas, acuerdos, etc.
* Recordar los plazos y actuaciones próximas a desarrollar.
* Terminar la entrevista preguntando a la familia si creen que las medidas provisionales les aportan seguridad y confianza, si tienen alguna sugerencia que hacer, si han comprendido el procedimiento que se va a implantar, etc.
* En su caso, recordar a las familias que tienen a su disposición la Asesoría o Equipo de Convivencia.
* Quedar a disposición de la familia para aclarar o informar sobre cualquier aspecto que se considere necesario.