

BOLETÍN DE PRENSA Nº 153/ 22-08-2022
PARA DIRECTIVOS Y REPRESENTANTES LEGALES DE TODOS LOS NIVELES

Cómo actuar ante situaciones de conflicto

REFLEXIONES Y PAUTAS DE INTERVENCIÓN



REFLEXIONES

En el presente contexto socio educativo, en algunas oportunidades, se presentan en las escuelas situaciones conflictivas y, en ocasiones, de urgencia y alta complejidad.

Actualmente vivimos en una sociedad cambiante que exige que la educación se adapte continuamente a las características sociales del momento y las situaciones de conflicto están muy presente en la realidad educativa. Nadie debe subestimar el miedo que un niño, niña o adolescente intimidado puede llegar a sentir en situaciones tan complejas.

Hay que tener en cuenta que la escuela tiene un papel significativo, siendo una de sus funciones actuales, poner en marcha todos los mecanismos necesarios para prevenir y erradicar todo tipo de conductas violentas que se puedan manifestar y/o dar a conocer en el ámbito escolar.

Estas situaciones exigen responder rápidamente y encontrar respuestas pertinentes para intervenir con una política de cuidado hacia todos los actores de una comunidad educativa.

En el Reglamento General de las Instituciones Educativas de la Provincia de Buenos Aires, en el Capítulo 2, el Artículo 95 enuncia “El proyecto institucional deberá facilitar la identificación de las problemáticas institucionales y la elaboración de estrategias para darles respuesta”

Siempre es necesario trabajar y promover espacios de reflexión con docentes y alumnos, trabajando estas cuestiones que se puedan presentar en el ámbito escolar y/o familiar, a saber:

- Trabajar en el marco del Proyecto de Convivencia Institucional, tal como plantea dicho Reglamento
Se puede utilizar como herramienta la conformación de Mesas de participación de estudiantes y padres.
- Trabajar en la construcción de grupalidades que permitan generar mejores condiciones de habitabilidad en las escuelas.

¿QUÉ SON SITUACIONES DE CONFLICTO?

Hay hechos que irrumpen de un modo extraordinario, en lo cotidiano de las instituciones educativas y se debe dar la mejor de las respuestas inmediatas.

Por ello es necesario comprender esos hechos o situaciones de manera tal que permite tomar las decisiones más pertinentes.

Entonces, una situación **conflictiva** es aquella circunstancia en la que confluyen ciertos factores socio-ambientales, favorecedores de un clima propenso a generar comportamientos intencionados a una agresión física, verbal o psíquica.

Los **conflictos** en el contexto **escolar** se pueden dar entre alumnos o entre alumnos y el personal docente, docentes con padres y son multicausales.

¿CUÁLES SON LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA?

Se remiten al uso de fuerza. Engloban acciones como robo, lesiones, extorsiones, uso de armas, entre otras. Es importante, en relación a esta temática de las violencias, que la/os adultos docentes (y todos los actores institucionales) estén atentos, cerca, y dispuestos a mediar. En caso de presentarse alguna situación de violencia en la escuela, se debe tener en cuenta que

SITUACIONES CONFLICTIVAS REITERADAS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Cuando las **situaciones** de violencia son **reiteradas**, podemos hablar de acoso **escolar** o bullying, una **situación** totalmente indeseable por las gravísimas consecuencias que puede llegar a tener en las víctimas. Este tipo de violencia escolar genera víctimas de hostigamiento estudiantil que no solo sufren su experiencia escolar, sino que también están en riesgo de pasar a otro acto violento de modo inesperado y excesivo.

¿Cuáles son las situaciones conflictivas que se puedan constatar en las Instituciones educativas?

- ✓ VIOLENCIA EN EL CONTEXTO FAMILIAR Y MALTRATO INFANTO-JUVENIL POR PARTE DE LA/OS ADULTOS
- ✓ PRESUNCIÓN DE ABUSO SEXUAL INFANTIL INTRAFAMILIAR – EXTRAFAMILIAR
- ABUSO EN EL ÁMBITO ESCOLAR
- ✓ VIOLENCIAS EN EL ESPACIO ESCOLAR
- ✓ AGRESIONES SISTEMÁTICAS
- ✓ VANDALISMO

VIOLENCIA EN EL CONTEXTO FAMILIAR Y MALTRATO INFANTO-JUVENIL POR PARTE DE LOS ADULTOS

La violencia intrafamiliar es un mal que está afectando a la sociedad en todo el mundo, ya que destruye la familia de forma física, psicológica, moral, e intelectual a quienes sufren estas agresiones.

Sobre las víctimas de la agresión familiar se considera que está conformado por la esposa, el esposo, la pareja, los hijos que son quienes directamente sufren y o soportan los castigos, golpes y malos tratos provocando en ellos desorden físico, psicológico, emocional, dentro del seno familiar especialmente en el agredido (quien en muchas ocasiones se convierte en víctima voluntaria de la violencia debido a que tiene dependencia económica, emocional y afectiva ante el agresor).

Entre las formas de agresión intrafamiliar se ha podido identificar que existen muchas, las que van desde la agresión física ejecutada utilizando elementos contundentes u o cortantes, la flagelación con látigos o correas, quemaduras con cigarrillos u otros elementos, golpes de puño, agresión psicológica y verbal con insultos, gritos etc., que provocan en el agredido temor hacia el agresor, a esto se suma la violencia sexual, hechos con los que el agresor viola la integridad de la agredida, su dignidad, y autoestima provocando con estos actos, efectos colaterales que se reflejan en los hijos.

En definitiva la violencia intrafamiliar, el mal trato a que son sometidos los menores, es un mal que está presente a nivel de todo estrato social. Este tipo de acciones de violencia, maltrato, familiar o de género se ha transformado en un problema que está latente en las Instituciones educativas y que exige atención urgente.

EL ABUSO SEXUAL

Presunción de Abuso Sexual Infantil INTRAFAMILIAR – EXTRAFAMILIAR

En Argentina el término se utiliza para denominar el delito de "abuso sexual", que abarca todos los actos de naturaleza sexual cometidos contra personas menores de trece años y contra las mayores de esa edad, cuando hubiera violencia, amenaza, intimidación debido a una relación de subordinación, o cuando se hubiera aprovechado de que la víctima no haya podido consentir libremente la acción (arts. 119-124 CP), contemplando diversas agravantes.

El abuso sexual es una agresión sexual violenta que atenta contra la libertad sexual de la persona. Si es cometido contra un menor afecta además su desarrollo personal en su sexualidad.

SIEMPRE para que exista una situación de presunción de abuso que involucre a NNA deberá considerarse la presencia de una relación de asimetría, poder o sometimiento

ACOSO ESCOLAR



Es la intimidación y el maltrato entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, con la intención de humillar y someter abusivamente a una persona indefensa por parte de otra acosadora o de un grupo, a través de agresiones físicas, verbales y sociales con resultados de intimidación psicológica y rechazo grupal.

Es necesario diferenciar el acoso respecto de agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas. Para poder considerar un comportamiento como acoso escolar deben cumplirse tres criterios diagnósticos, que deben darse simultáneamente, prescindiendo de la personalidad de la posible víctima.

Es necesario diferenciar el acoso respecto de agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas. Para poder considerar un comportamiento como acoso escolar deben cumplirse tres criterios diagnósticos, que deben darse simultáneamente, prescindiendo de la personalidad de la posible víctima.

BULLYING O ACOSO ESCOLAR se refiere a un **tipo de comportamiento violento e intimidatorio** que se ejerce de manera verbal, física o psicológica entre niños y adolescentes durante la etapa escolar.

Se trata de una serie de maltratos continuos que son llevados a cabo de manera intencional por uno o varios agresores, con el propósito de agredir, generar inseguridad o entorpecer su desenvolvimiento escolar de la víctima.

La palabra *bullying* deriva del inglés y se puede traducir al español como 'acoso escolar' o 'intimidación'.

El *bullying* suele ser practicado contra niños o jóvenes que se caracterizan por ser sumisos, tener dificultades para defenderse, presentar baja autoestima, ser inseguros o porque se diferencian de sus compañeros por diversos motivos.

Los criterios son:

- La existencia de intención de hacer daño.
- La repetición de las conductas agresivas.
- La duración en el tiempo, con el establecimiento de un esquema de abuso de poder desequilibrado entre víctima y agresores.

El acoso escolar puede llevarse a cabo mediante las siguientes conductas y adoptando más de una modalidad:

- Comportamientos de desprecio y ridiculización Coacciones
- Agresiones físicas y/o verbales
- Comportamientos de intimidación y amenaza
- Comportamientos de exclusión, marginación social y ninguneo
- Robos, extorsiones, chantajes y deterioro de pertenencias
- Utilización de internet, mensajes de móviles, etc., con la intención de hacer daño mediante (envío masivo de correos electrónicos, difusión de imágenes sin consentimiento del interesado,)

¿Qué hacer cuando se tiene conocimiento de un acoso escolar?

- En una primera etapa es necesario “tantear la posible situación de acoso” para evitar actitudes alarmistas.
- El Equipo de Conducción estudiará los hechos considerando las prioridades que vaya surgiendo.
- Recabar información de la situación con la máxima confidencialidad y garantizando la misma a cualquiera de los alumnos o alumnas de los que se reclame información.
- Esta valoración se llevará a cabo de forma objetiva de manera que ni se minimice lo sucedido, ni se alarme.

RECOGIDA DE INFORMACIÓN

- a. Observación sistemática de las zonas de riesgo (patios, pasillos, entradas y salidas de clase, cambios de clase, comedor, etc.) para seleccionar datos sobre el funcionamiento de los alumnos en el centro, sus características de interacción, los niveles de agresión existentes, las situaciones en las que se producen agresiones, etc.
- b. Conformada la situación de Acoso escolar, se deberá cumplir con cada una de las Instancias de intervención ante situaciones de conflicto

GROOMING

También se debe considerar al acoso sexual virtual que se realiza a un menor de edad. Se trata de acciones intencionales desarrolladas por un adulto para establecer un vínculo con un menor con una intención sexual.

El adulto, en este marco, desarrolla una conducta que apunta a lograr una **amistad virtual** con el niño, ya sea a través de **Internet**, el teléfono celular (móvil) u otra herramienta tecnológica. Con dicho objetivo, puede simular que él también es menor de edad. Una vez que establece el lazo emocional con la víctima, el acosador comienza a **vulnerar la intimidad del niño** y puede obtener sus datos personales e incluso de contacto.

Esta situación debe ser atendida también en las Instituciones educativas.



EL VANDALISMO Y LA AGRESIÓN FÍSICA

Son ya estrictamente fenómenos de violencia; en el primer caso, contra las cosas; en el segundo, contra las personas. Ambos son los que más impacto tienen, en estos tiempos, sobre las comunidades estudiantiles

PAUTAS DE INTERVENCIÓN

INTERVENCIONES ANTE LA PRESENTACIÓN Y/O CONOCIMIENTO DE UNA SITUACIÓN CONFLICTIVA:

- LAS PRIMERAS ACCIONES A REALIZAR SON DE COMPETENCIA INTERNA

Sea cual fuere la institución educativa, los actores institucionales que hayan detectado la situación, se vincularán con el equipo de Conducción Institucional y el Equipo de Orientación Escolar, asumiendo todos, la corresponsabilidad ante las situaciones emergentes.

- **ATENDER INMEDIATAMENTE A LOS SUJETOS AFECTADOS DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA**, realizando el acompañamiento necesario a quienes corresponda y a sus familiares. Para ello se designarán actores institucionales según criterios establecidos por vínculo o problemática, por ejemplo: preceptor/a, un integrante del Equipo de Orientación Escolar o del equipo de Conducción Institucional.

- **CITAR Y/O RECIBIR A LOS PADRES Y MADRES QUE SE ACERCAN PREOCUPADOS A LA INSTITUCIÓN ESCOLAR.** Cuando se observa que los mismos se encuentran en una situación emocional desfavorecedora para el diálogo, es muy importante tratar de tranquilizarlos, atenderlos siempre en forma conjunta, de a dos o más actores institucionales con el objetivo de propiciar mejores condiciones para la contención y a la vez promover una política de cuidado para con los docentes que intervienen en la situación.

- INFORMAR A LOS REPRESENTANES LEGALES

Son los responsables del andar Institucional en legislación escolar, política educativa, pedagogía institucional, economía escolar, recursos humanos...y en instituciones religiosas Pastoral escolar y quienes deben responder ante situaciones ulteriores en el conflicto.

- **LABRAR LAS ACTAS NECESARIAS CON TODAS LAS PERSONAS VINCULADAS A LA SITUACIÓN** detallando los hechos, circunstancias, lugar, fecha, la participación y el modo de cómo se conoce o conoció el hecho, el registro escrito de los acuerdos y/o disensos si los hubiere, establecidos entre las partes, preservando la identidad de los afectados/ involucrados.

Explicitar circunstancias, la manifestación de la alumna/o con la mayor cantidad de detalles posibles, respetando lo dicho textualmente entrecomillado, resguardando el lenguaje y las formas en las que fue enunciado el problema, evitando emitir juicio de valor.

- INFORMAR A LAS INSPECTORAS DE MODALIDAD Y ÁREA

Los Inspectores de Nivel y Modalidad junto con el equipo de Conducción Institucional deben determinar el curso de las acciones a seguir, la coordinación hacia adentro y hacia fuera de la Institución Educativa, articulando, de ser necesario, con los Equipos Interdisciplinarios Distritales y Organizaciones Gubernamentales y No Gubernamentales. Siempre se deberá formular una estrategia de intervención coordinada y de carácter de CORRESPONSABILIDAD con los Servicios Locales de Promoción y Protección de

Derechos.

Para el caso de la Escuela Secundaria, en reunión de Consejo Institucional de Convivencia aplicará lo previsto en el Acuerdo Institucional de Convivencia. En los otros Niveles y Modalidades se sugiere la conformación de espacios de reflexión que promuevan la reparación del daño en las situaciones en que corresponda.

- **MANTENER RESERVA DE IDENTIDAD** de los/las alumnos que estuvieron involucrados en la situación que suscitó la intervención correspondiente en todos los casos, brindando esta información solamente a la autoridad de competencia ante expreso requerimiento y/o debida manifestación necesaria.

En el caso específico, de abuso sexual:

Es importante que más allá del primer impacto cuando conocemos la situación, actuar de inmediato.

Previo a la información a los estamentos superiores, los equipos de conducción deben informar a la Representación Legal de las Instituciones educativas,, quienes en conjunción con los asesores legales de los propietarios y/o los propietarios determinarán cómo se llevan a cabo, conforme los protocolos vigentes, los pasos recomendados, la Institución determinará la modalidad de declaración.

- Informar a Inspección del Nivel y Modalidad quienes harán lo propio con la Jefatura Distrital.
- El equipo de Conducción Institucional deberá ofrecer a la alumna/o y a su familia la oportunidad de dar su versión y escuchar lo que tienen para decir.
- Asesorar a la alumna/o y/o a su familia respecto del procedimiento legal: se debe realizar la denuncia como presunción de abuso en la Comisaría de la Mujer y de la Familia, o en la Delegación de Investigaciones de los Delitos contra la Integridad Sexual si hubiera, o en la Comisaría del Distrito o en la Fiscalía de turno.
- En el caso que la familia se negase a hacer la denuncia, es responsabilidad de la escuela realizarla.
- Informar a Inspección del Nivel y Modalidad quienes harán lo propio con la Jefatura Distrital.
- Siempre que una NNA en primera persona o un tercero hable acerca de una situación de abuso en el espacio escolar, se debe escuchar respetuosamente e intervenir.
- El equipo de Conducción Institucional o quien este designe, deberá informar de la situación a las familias o adultos de referencia de las alumnas/os y hacerle saber la estrategia que se seguirá.

Informe de Situación de Conflicto

Esta hoja de ruta debe informar con claridad, la situación conflictiva acaecida y las intervenciones llevadas a cabo en cada una de las instancias, considerando la categoría correspondiente, según la Guía de orientaciones para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en el escenario escolar

Región:	Distrito:
IJR:	IJD:
Fecha de Conflicto:	Fecha de Informe:
Establecimiento:	Domicilio:

Breve descripción del conflicto

--

Intervenciones institucionales

Actores – fecha	Intervenciones realizadas
Equipos de Distrito	
Inspector Jefe Distrital	
Inspector Jefe Regional	
Otros Organismos	

Requerimientos/necesidades para resolver el conflicto

--

Actualización del conflicto

Fecha	Detalle

Resolución de la problemática

--

CONCLUYENDO

Es imposible enumerar los conflictos que se dan en un centro educativo, son tan variados como variadas son las personas que intervienen en una comunidad educativa y en las relaciones interpersonales. La escuela es un reflejo de la sociedad y como tal, en ella se manifiestan los mismos conflictos que hay en la sociedad.

Las Instituciones educativas deben trabajar fundamentalmente para la prevención de los conflictos, su tratamiento; deben organizarse, sensibilizar a la comunidad estudiantil y establecer procedimientos intra e inter institucionales para la resolución de conflictos potenciando la convivencia de todos los estamentos involucrados.

BIBLIOGRAFÍA

- Guía de Orientación para la Intervención en Situaciones Conflictivas en el Escenario Escolar Año 2012
- Dirección General de Cultura y Educación
- Reglamento General de las Instituciones Educativas de la Provincia de Buenos Aires
- Orientación para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos Guía en el escenario escolar de UNICEF
- Torres, J. El currículum oculto. Madrid, Morata
- Barreiro Telma. El conflicto en el aula. Buenos Aires, Novedades Educativas
- Girard k-Koch S. Resolución de conflictos en las escuelas- Manual para Educadores –Mediación

Secretaría General
Consejo de Educación Católica de la Provincia de Buenos Aires