ACOSO ESCOLAR Y CONFLICTOS

Miguel A. Modrego - abril 2021

1

ACOSO ESCOLAR

+

2

CONFLICTOS

+

1.- ¿QUÉ ES EL ACOSO?



Ilustraciones: Sergio Duce Sesé

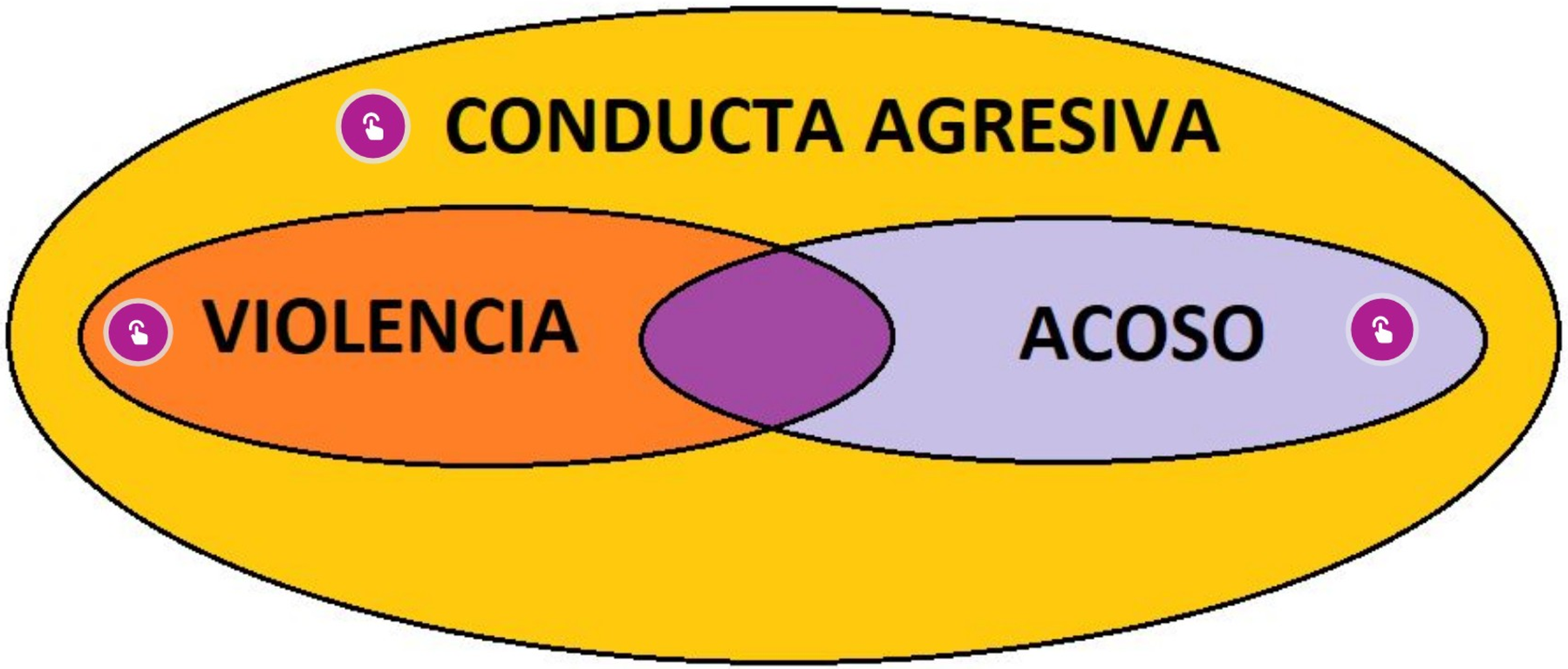


Imagen tomada de: AVILÉS, J.M. (2006) Bullying: El maltrato entre iguales. Salamanca. Ed. Amaru. P.56

Amenazar, chantajear, ridiculizar, sabotear, conspirar, extorsionar, rechazar, difundir rumores falsos, insultar... son **conductas agresivas** que no necesariamente utilizan la violencia.

El **acoso**, solo en ocasiones utiliza la violencia (uso de la fuerza y/o la destrucción física), pero **siempre constituye una agresión**. Su consecuencia más identificadora es la victimización.

No todas las conductas violentas o agresivas, constituyen acoso.

El acoso escolar es:

"La intimidación y el maltrato entre escolares **de forma repetida y mantenida en el tiempo** casi siempre lejos de los adultos, con la **intención de humillar y someter** abusivamente a una víctima indefensa por parte de un abusón o un grupo de matones, a través de agresiones físicas, verbales y sociales y con consecuencias de **victimización psicológica y rechazo social**"

AVILÉS, J.M. (2006) Bullying: El maltrato entre iguales. Salamanca. Ed. Amaru.

IDENTIFICADORES DEL ACOSO.

- **Desigualdad de poder.**
- **Recurrencia.**
- **Sensación de temor.**
- **Intencionalidad.**

Fuente: AVILÉS, J.M. (2019) Convivir sin Bullying. Madrid. Narcea

José María Avilés, nos presenta una serie de indicadores para diferenciar el acoso de otras conductas relacionadas.

- Intencionalidad.
- Humillación.
- Rechazo.
- Búsqueda.
- Inhibición en el grupo.
- Silencio frente a los adultos.
- Recurrencia.
- Superioridad.



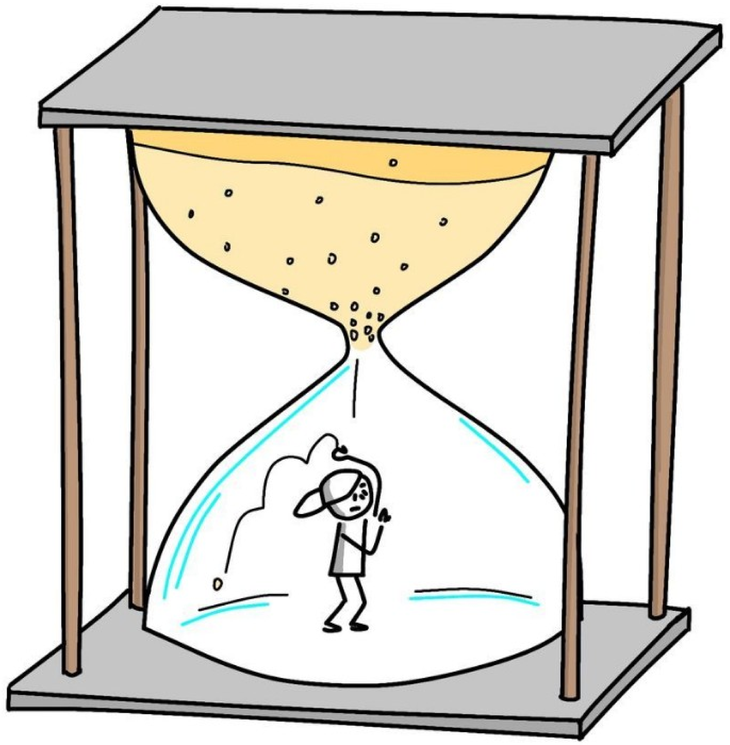
Fuente: AVILÉS, J.M. (2019) Convivir sin Bullying. Madrid. Narcea

- Focalización.
- Vulnerabilidad.
- Paralización.
- Invisibilidad.
- Gratuidad.
- Exculpación.
- Indefensión.

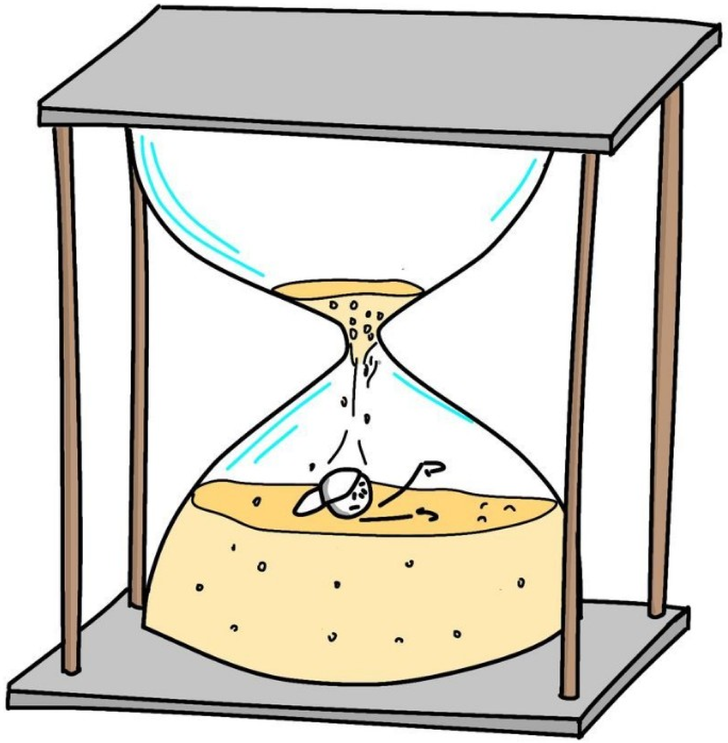


Fuente: AVILÉS, J.M. (2019) Convivir sin Bullying. Madrid. Narcea

INCIDENTE



ACOSO



YO_RUNNER
Duce


ME MOLESTAN SIEMPRE LOS MISMOS...
... EN LOS MISMOS LUGARES, A LAS MISMAS HORAS...
¿Y DESDE CUÁNDO TE OCURRE ESTO?
...DESDE SIEMPRE


RECURRENCIA
ACOSO
DESEQUILIBRIO DE PODER
+ REAL O PERCIBIDO
INTENCIONALIDAD
POR FUERA
POR DENTRO
QUE NADIE HABLE CON ESA
Duce
YO_RUNNER

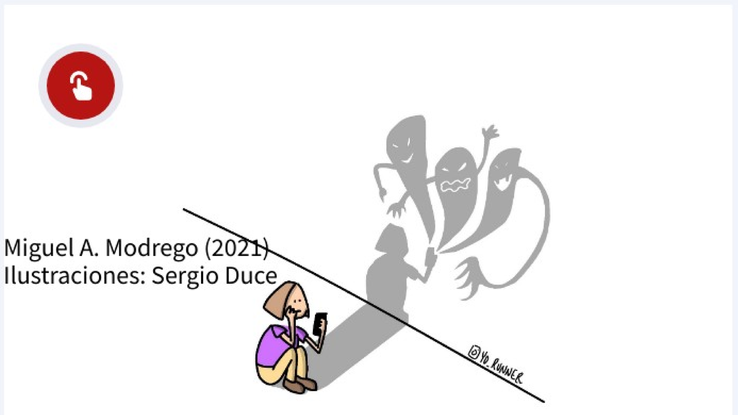
2. TIPOS DE ACOSO.











Miguel A. Modrego (2021)
Ilustraciones: Sergio Duce

- **Físico.**
- **Verbal.**
- **Social.**
- **Psicológico.**
- **Ciberacoso.**



Acoso físico



Consiste en lastimar **a una persona** o dañar **sus pertenencias**. Incluye:

- Golpear, pellizcar, dar collejas…
- Escupir.
- Hacer tropezar/empujar.
- Quitar, esconder o romper las cosas de otra persona.
- Hacer gestos desagradables o inadecuados.
- Etc.

Acoso verbal

Consiste en **decir** o **escribir** cosas desagradables. Incluye:

- Burlas.
- Insultos, motes.
- Comentarios inapropiados.
- Provocaciones.
- Amenazas.
- Etc.



Acoso social

Pretende **aislar** o excluir (virtual o presencialmente) a un miembro de un grupo, no permitiéndole participar y **dejándole al margen** de las conversaciones y actividades.



Acoso social

El acoso social se manifiesta en conductas como:

- Dejar a una persona de lado a propósito.
- Decirle a otro alumnado que **no debe ser amigos o amigas** de determinado compañero.
- Divulgar **rumores** acerca de una persona.
- **Avergonzar** a una persona en público.

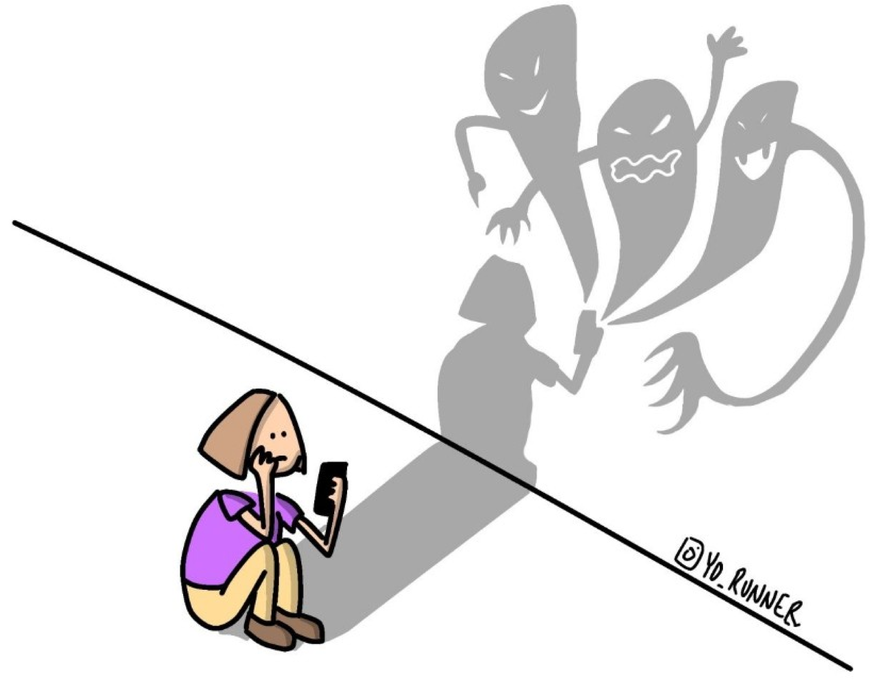
Acoso psicológico

Son acciones encaminadas a **minar la autoestima** y fomentar la sensación de **inseguridad y miedo** (risas, humillaciones, acechar a la víctima…).

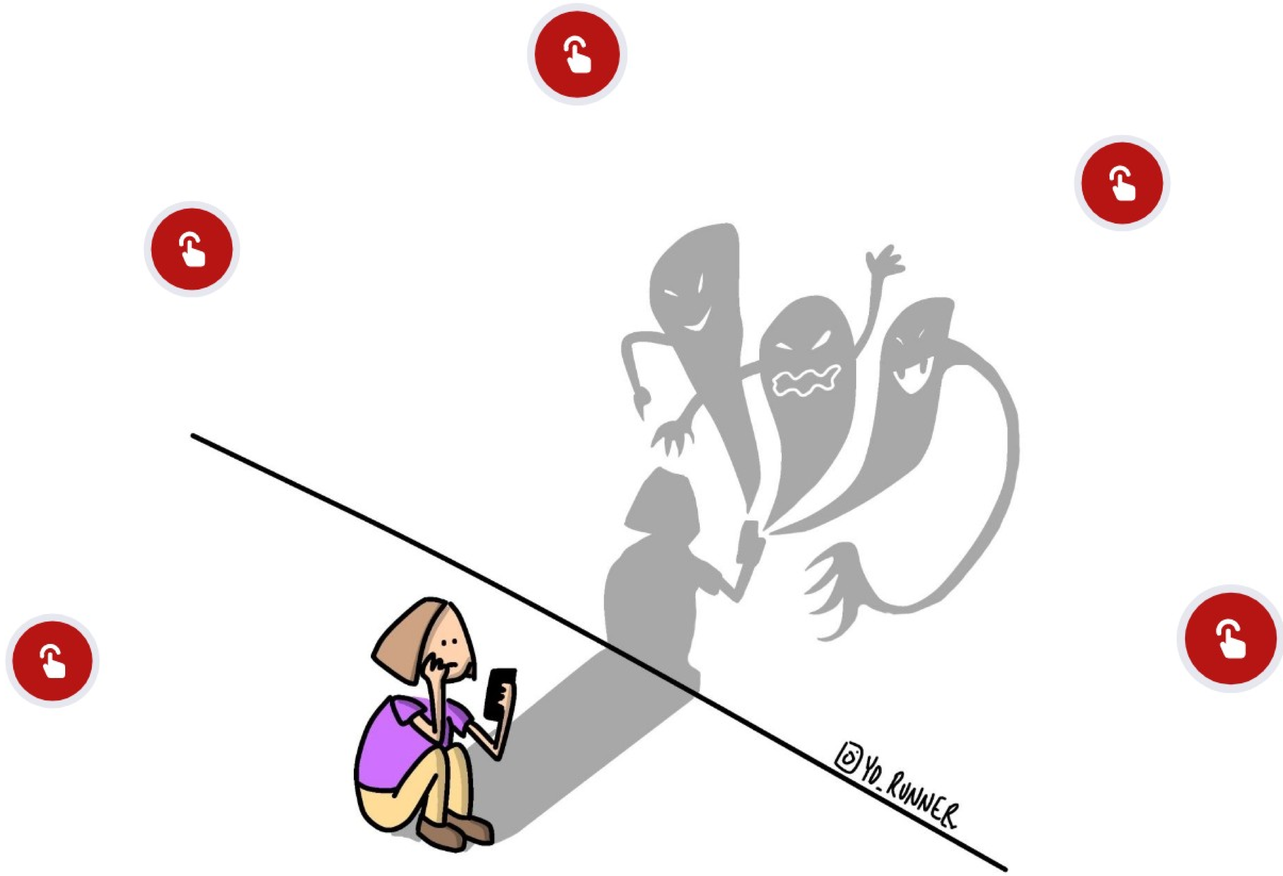
Todas las formas de acoso tienen un componente psicológico



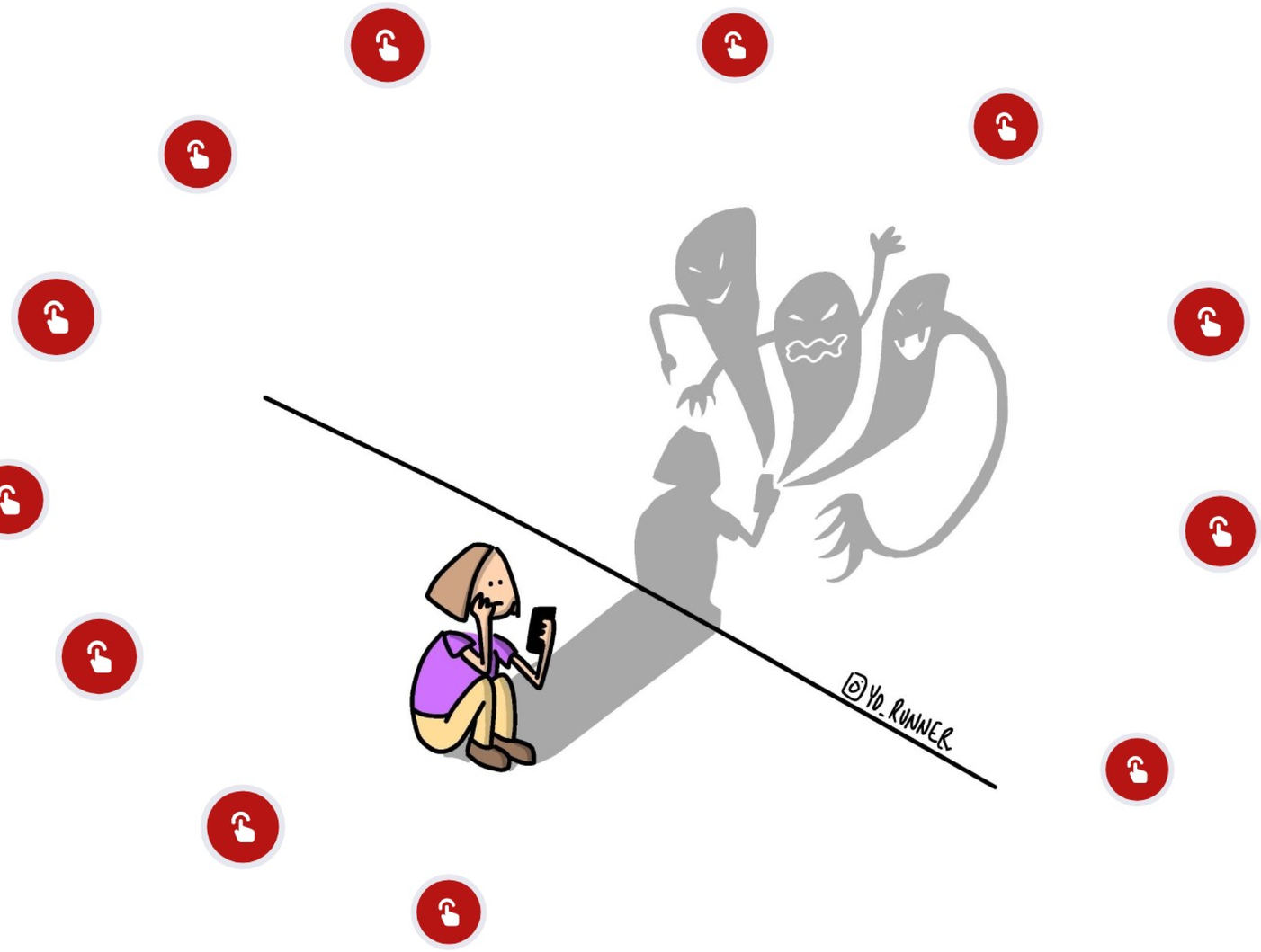
CIBERACOSO



CIBERACOSO - CARACTERÍSTICAS



CIBERACOSO - ACCIONES



Características del ciberacoso

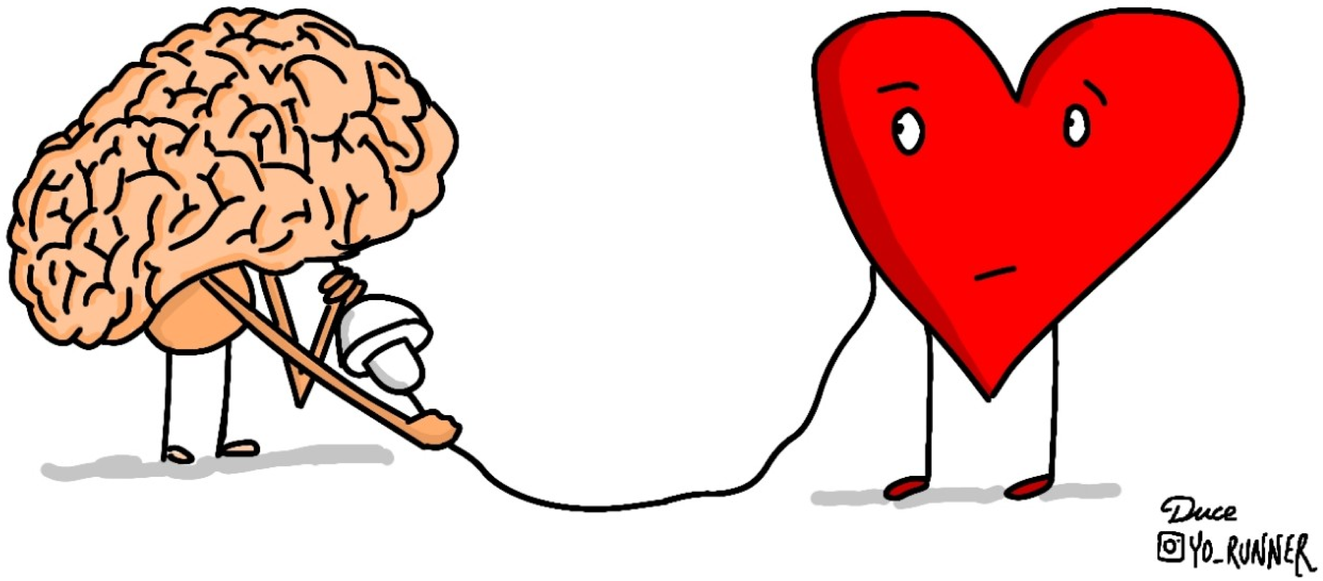
- **No hay donde esconderse.** No se puede huir a un lugar seguro. Ni siquiera en la propia casa se está protegido.
- La situación es **presenciada por muchas personas**.
- **Invisibilidad de los acosadores**, que pueden ocultarse tras perfiles falsos o pseudónimos.
- **Durabilidad en el tiempo**. Los mensajes pueden permanecer meses o años.
- **Amplitud del lugar físico**. Puede realizarse desde múltiples lugares y dispositivos.
- **Rapidez y comodidad**. Es muy sencillo subir una imagen o hacer un comentario en el espacio virtual.

3.- ¿POR QUÉ SE ACTÚA MAL?



Imágenes: Sergio Duce Sesé

Se llegan a distinguir hasta ocho grandes formas de cómo las personas buenas pueden hacer cosas malas. Ocho posturas de **desconexión moral**, en las que los sujetos mantienen formas de autoprotección, de exculpación y de centración en sí mismos que les impiden actuar bien.



AVILÉS, J.M. (2020) Convivir sin bullying. Compartiendo relaciones de respeto. Madrid. Narcea

Responsabilizar a la víctima

Quitar importancia

Justificación moral

Desdibujar la responsabilidad

Comparación ventajosa



Despersonalizar

Enmascarar

Desplazar la responsabilidad

AVILÉS, J.M. (2020) Convivir sin bullying. Compartiendo relaciones de respeto. Madrid. Narcea



Debemos estar muy atentos a estos pensamientos porque están presentes no solo en la mente y las palabras de los agresores y agresoras, sino en las de quienes son testigos de la situación y, lamentablemente, en ocasiones incluso en las propias familias y profesionales docentes.


GLUP
BLA
BLA
BLA
BLA
"SON COSAS DE NIÑ@S"
YO CREO QUE NO
YO_RUNNER
Duce

4. CONSECUENCIAS DEL ACOSO.



Imágenes: Sergio Duce Sesé

El acoso tiene consecuencias tanto en sus participantes, como en sus familias y en los escenarios en los que sucede.

No deja indemne a nadie.

Nos guste, o no, tiene consecuencias para todas las personas, para la familia y para el centro. Para las víctimas lo son para siempre. Para siempre. Para siempre.



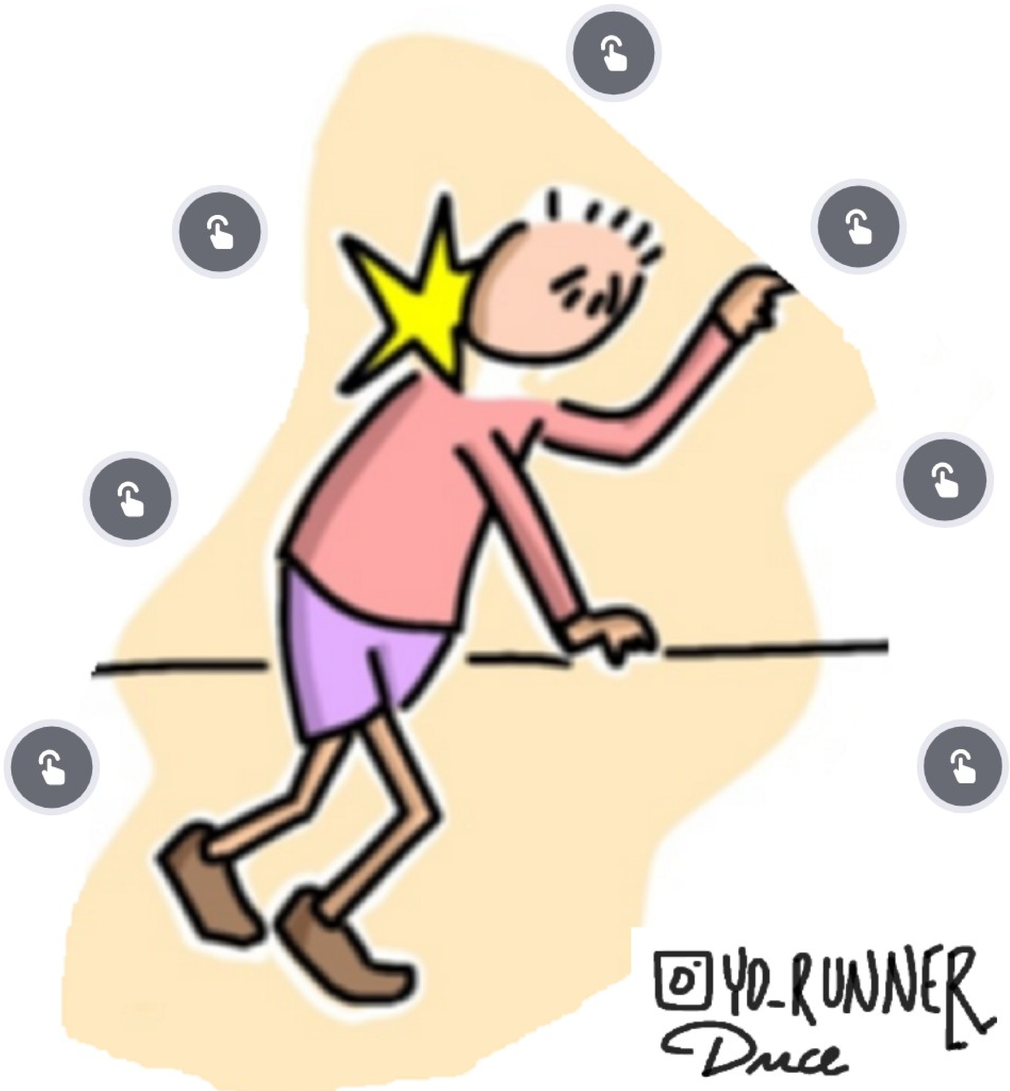
audio_001

Consecuencias para quienes sufren acoso.

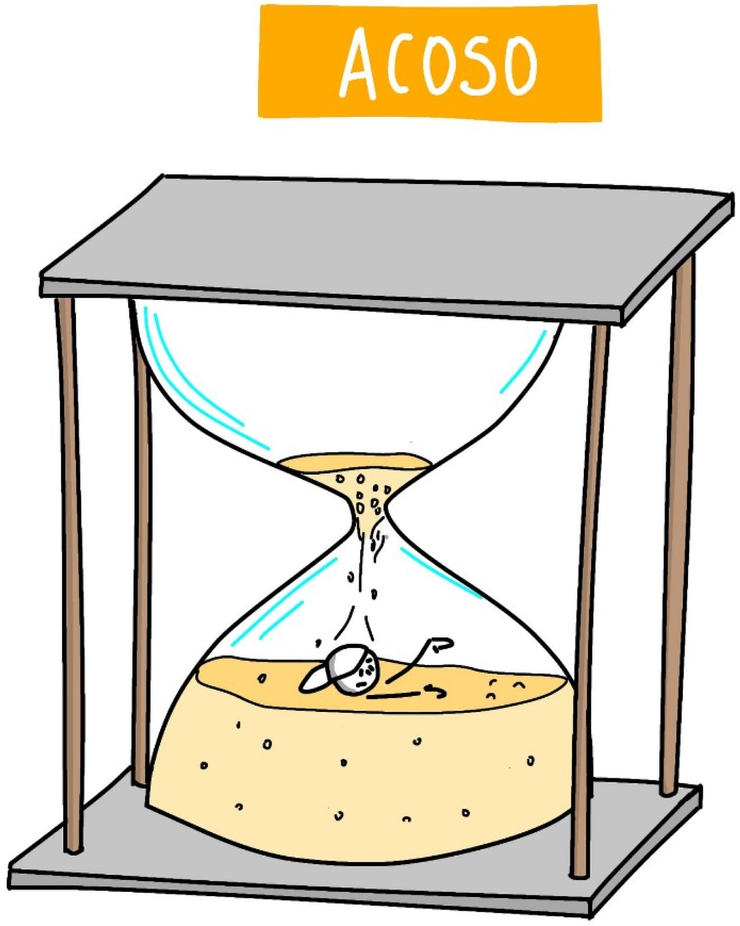
Es común que la persona acosada viva **aterrorizada** con la idea de asistir al centro, que se muestre nerviosa, irritable, triste, que abandone anteriores actividades de ocio, que se muestre solitaria en su vida cotidiana.



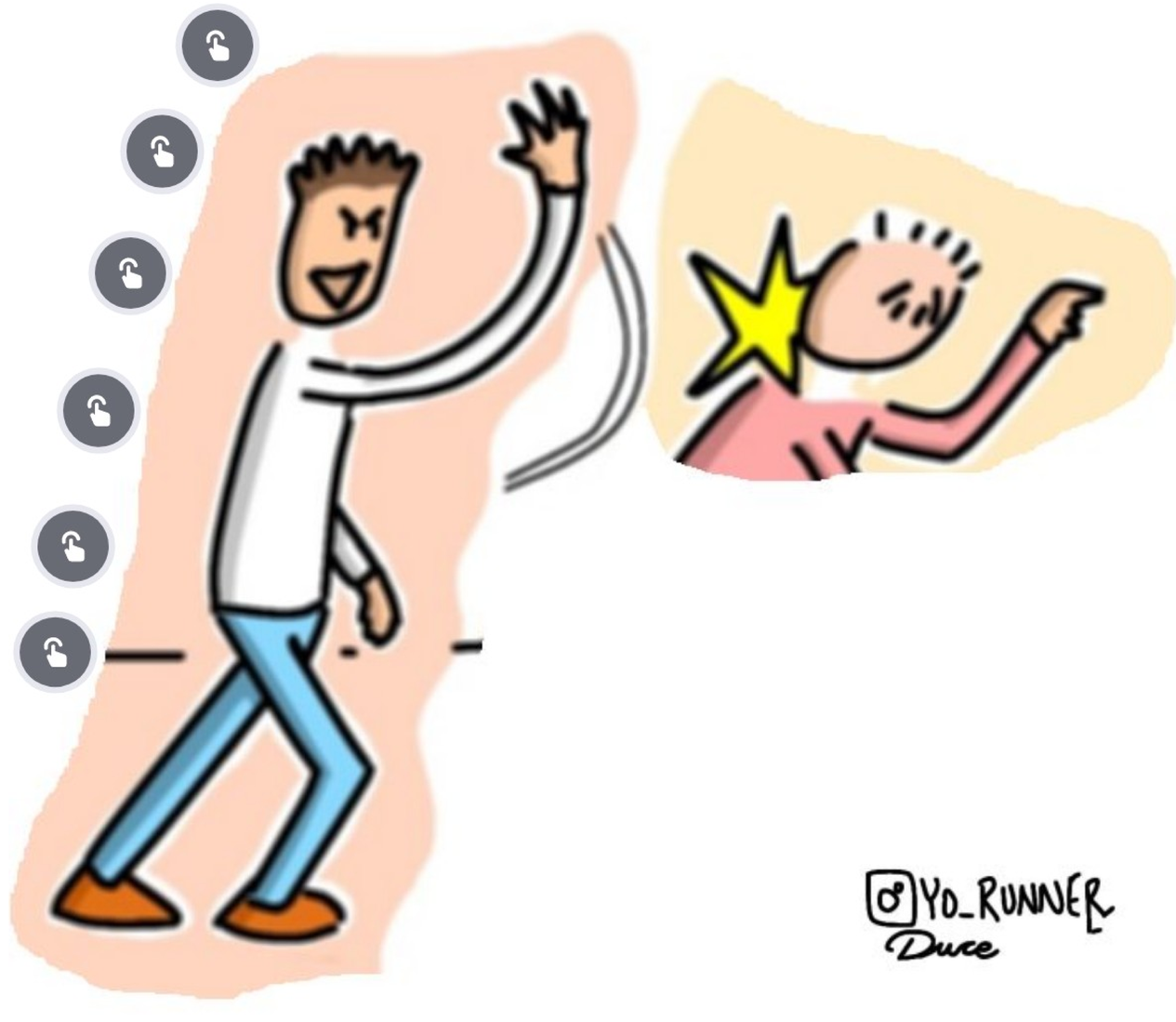
Consecuencias para quienes sufren acoso.



El daño psicológico **no desaparece** por el hecho de que los afectados se hagan mayores o por dejar de ser acosados.



Consecuencias para quienes acosan



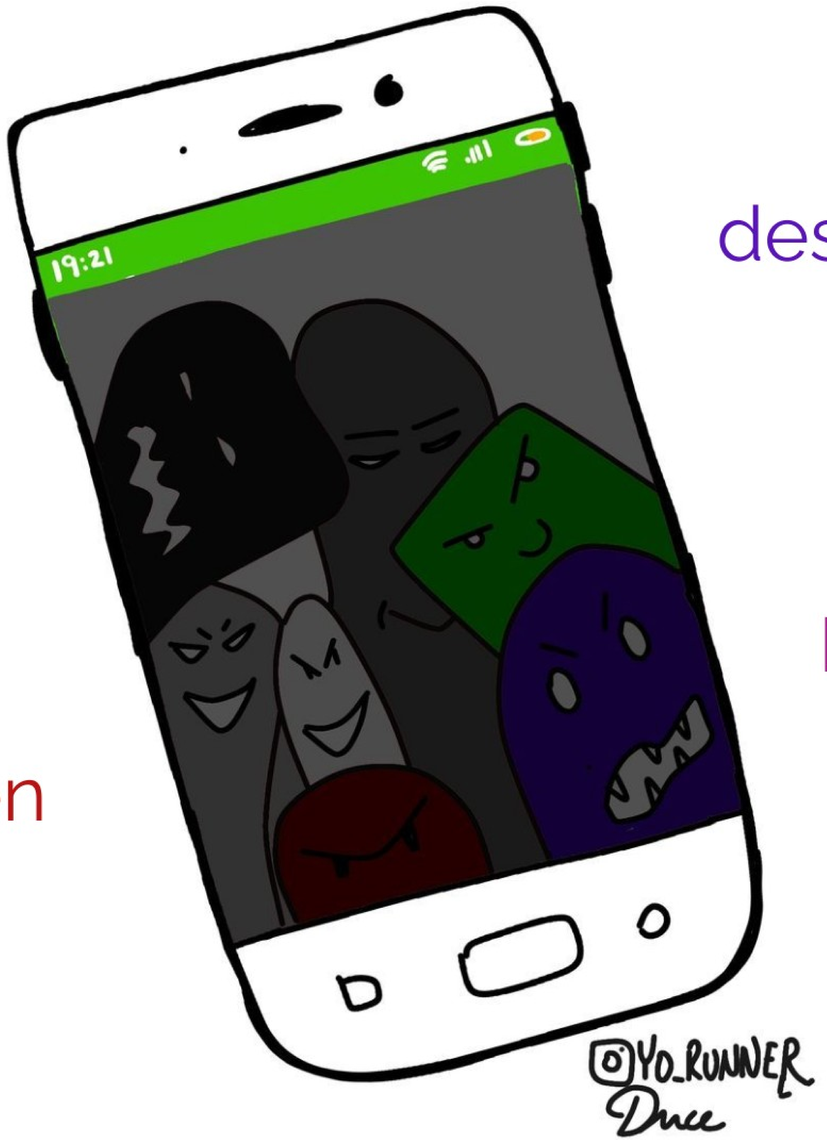
Consecuencias para quienes observan.



Ciberacoso

Mayor publicidad.

Mayor permanencia en el tiempo.

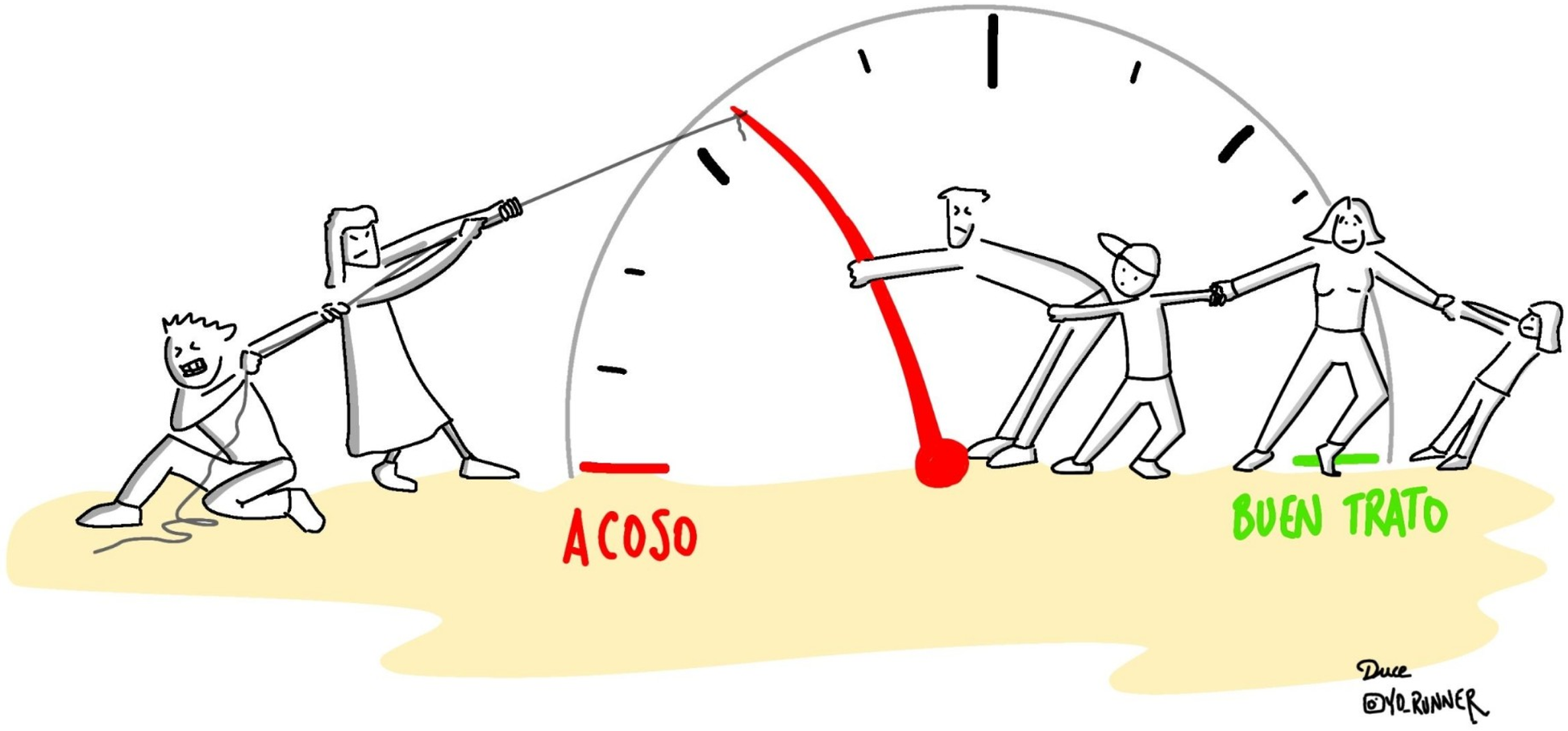


Mayor desequilibrio de poder.

Dificultad del acosador para para percibir el daño emocional que causa al acosado.

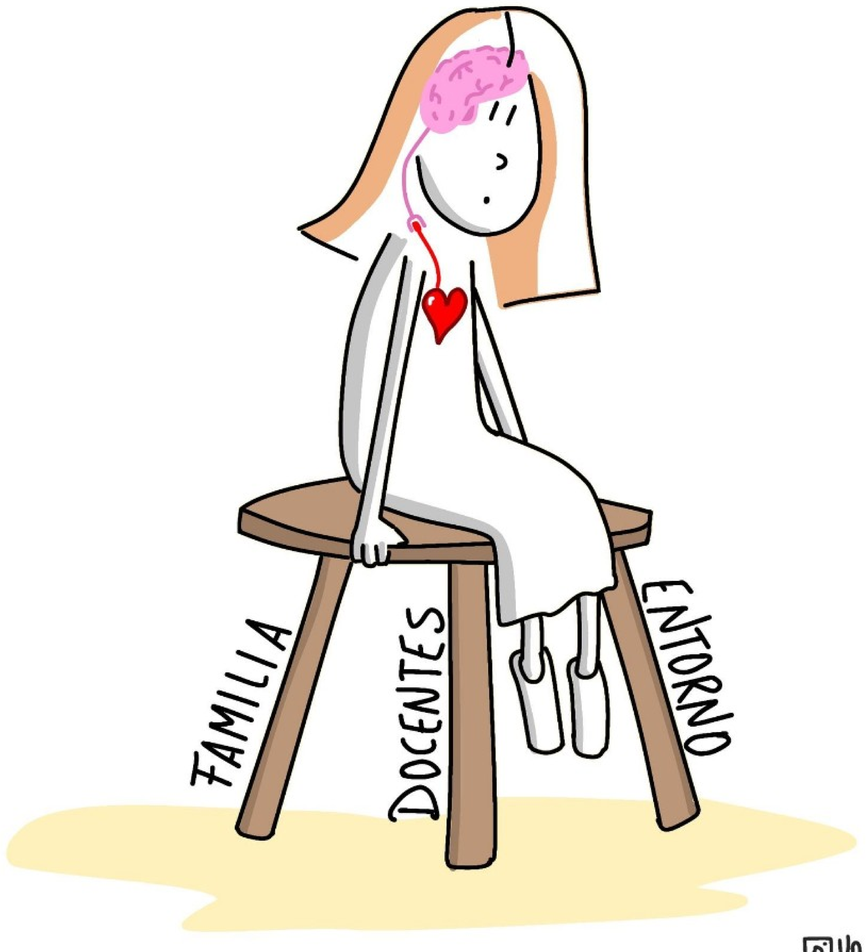
OTRAS POSIBLES CONSECUENCIAS



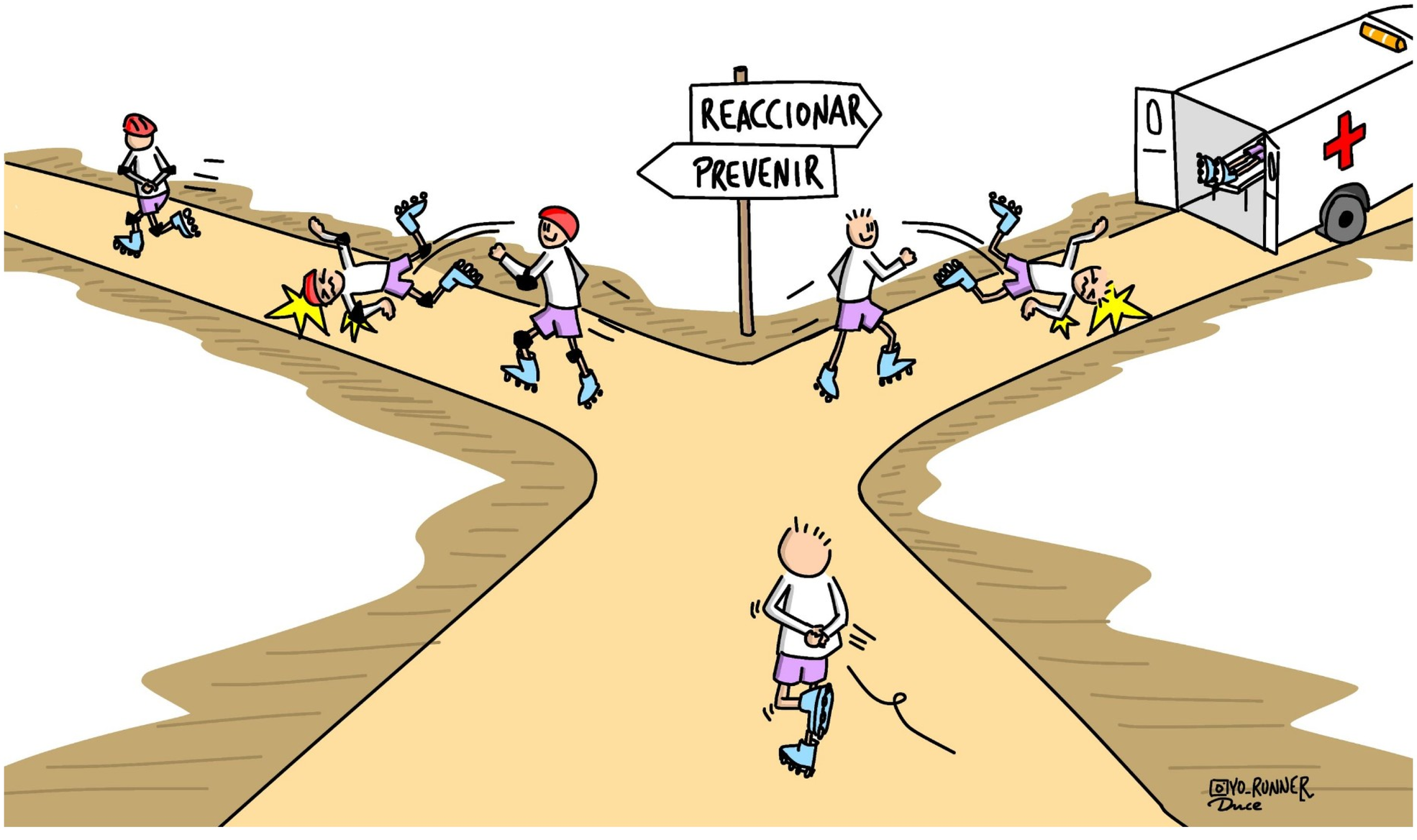


Ilustraciones: Sergio Duce

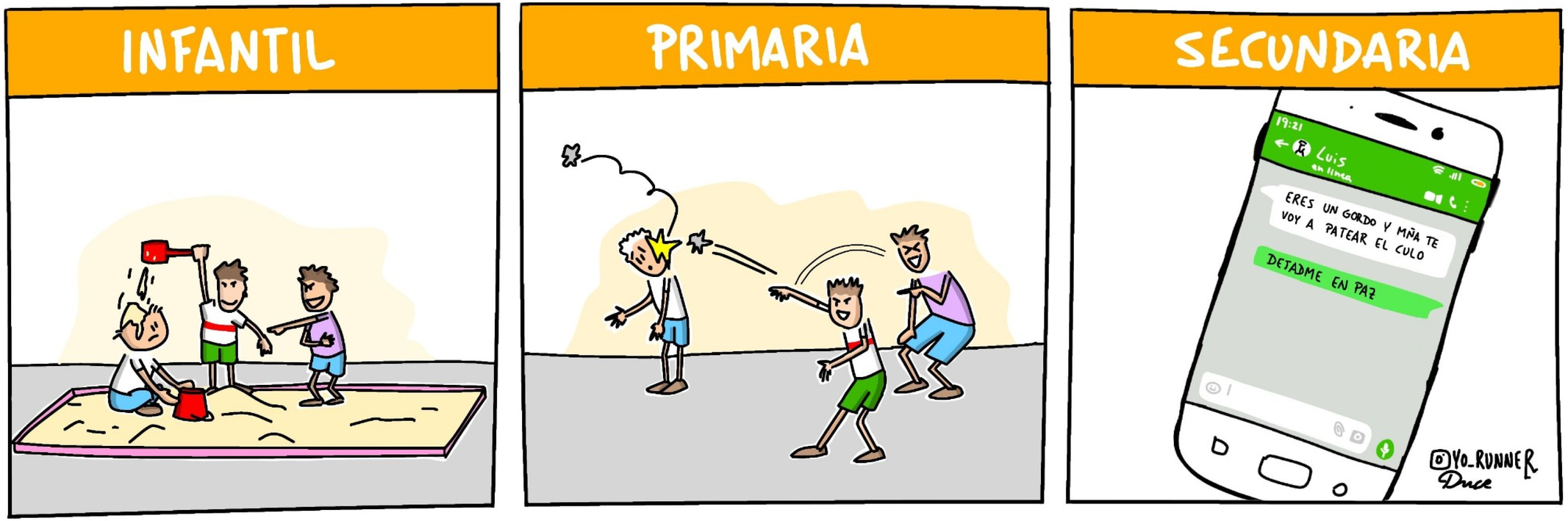
El acoso escolar es una conducta social y para su prevención y eliminación es necesaria la acción coordinada de TODOS los agentes de la comunidad educativa: alumnado, profesorado, familias y personal no docente.



Prevenir, mejor que corregir sus consecuencias.



Sabemos que el acoso se da en todos nuestros centros educativos y desde edades tempranas. ¡Mantengámonos atentos a los primeros indicios!

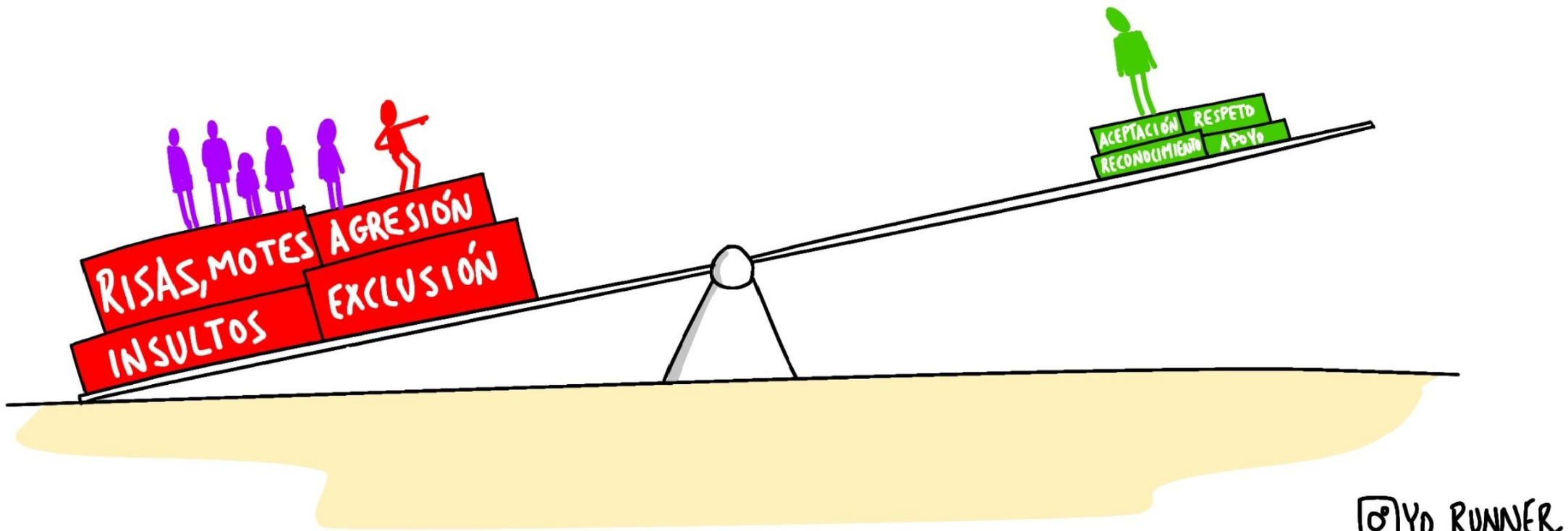


PREVENIR EL ACOSO

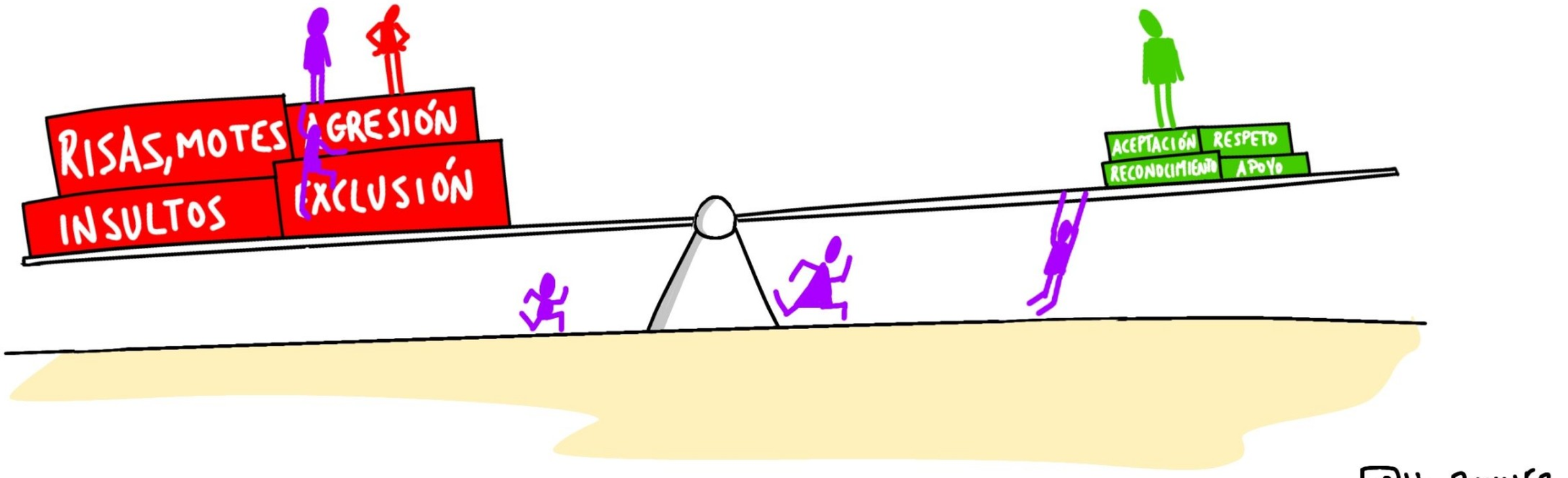


¿QUÉ TERRENO QUIERES ABONAR?

El acoso trata de aislar a la víctima, para mantener su situación de vulnerabilidad.

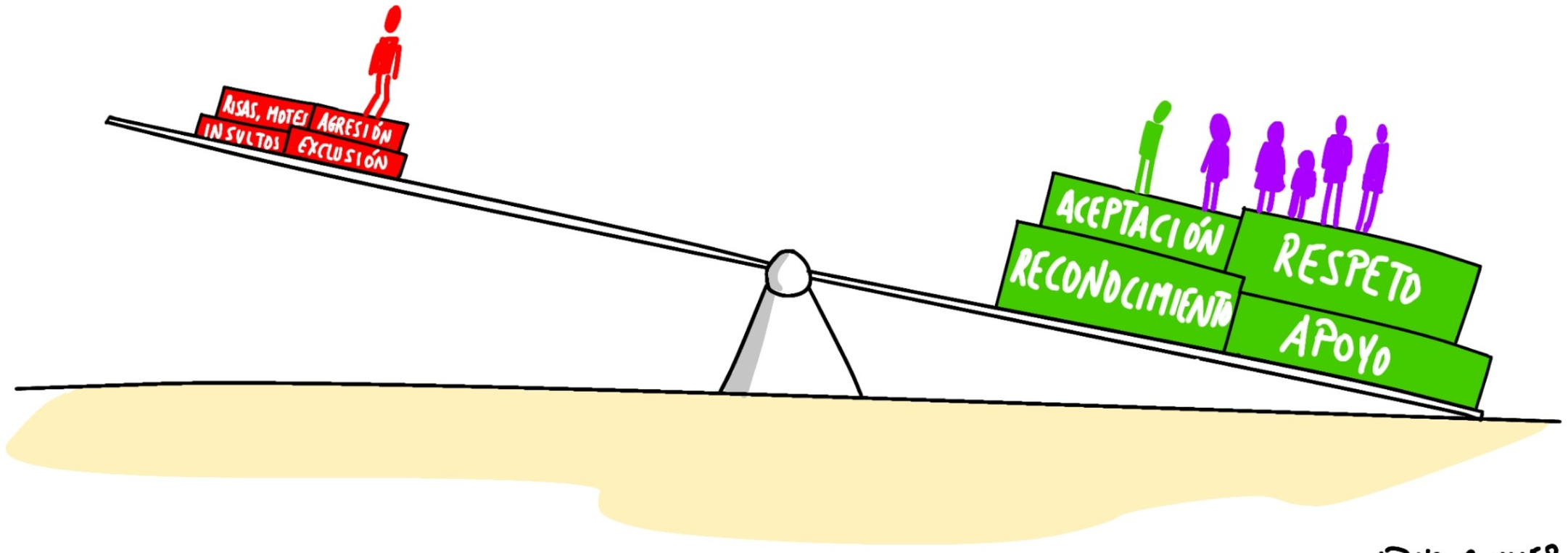


La intervención irá encaminada a movilizar a quienes observan pasivamente para que se posicionen en contra del acoso y romper el aislamiento de la víctima.

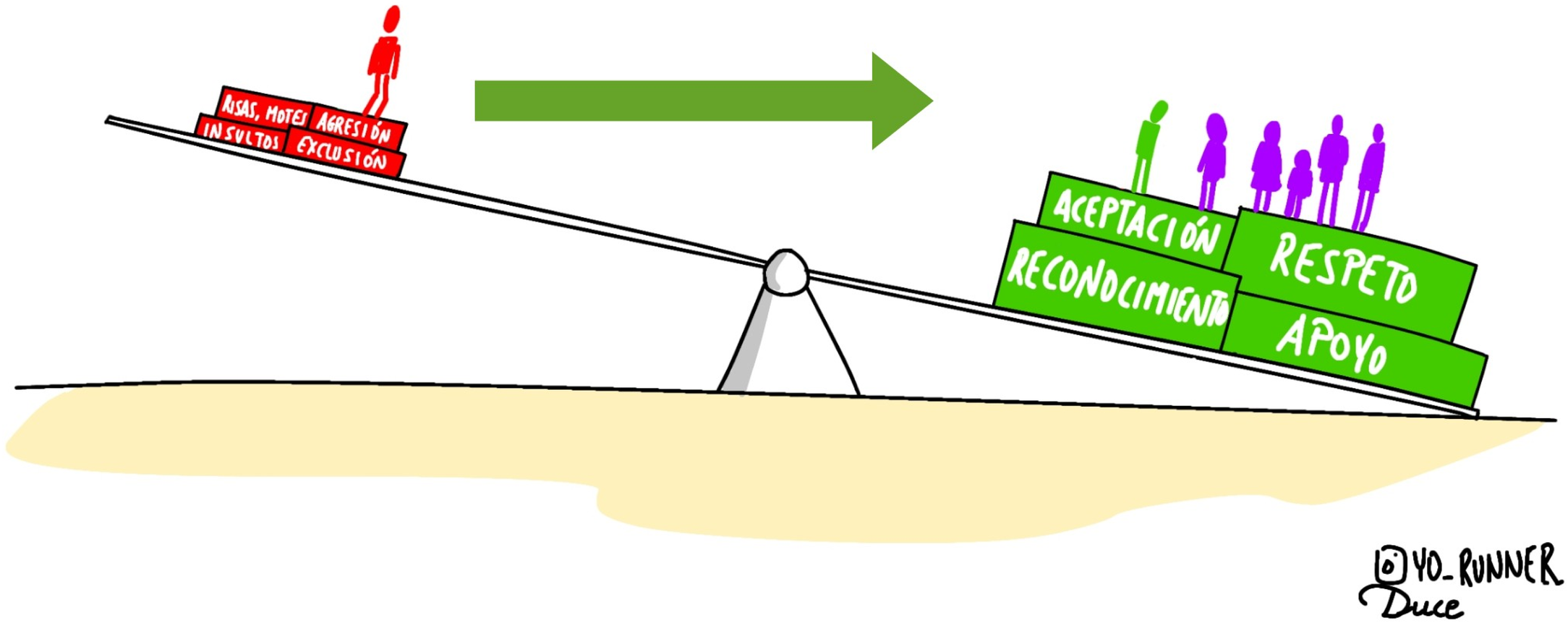


YO_RUNNER
Duce

No se trata de excluir al agresor, sino de que cambie su conducta de forma que sea un miembro más de un grupo respetuoso.



YO_RUNNER
Duce


RISAS, MOTES
AGRESIÓN
INSULTOS
EXCLUSIÓN
ACEPTACIÓN
RESPETO
RECONOCIMIENTO
APOYO
YO_RUNNER
Duce

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Educación, Cultura y Deporte

RESOLUCIÓN DE 19 DE OCTUBRE DE 2018 DEL DIRECTOR GENERAL DE INNOVACIÓN, EQUIDAD Y PARTICIPACIÓN POR LA QUE SE DICTAN INSTRUCCIONES SOBRE EL **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN INMEDIATA ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR**

No toda conducta contraria a la convivencia requiere la aplicación del protocolo contra el **acoso escolar**.



Hay que estar **muy atentos** a los primeros indicios (desde los primeros cursos) y **actuar con decisión** y claridad ante ellos.



En el momento en que cualquier integrante de la comunidad educativa comunique la sospecha de la existencia de una posible situación de acoso escolar, el centro debe poner inmediatamente medidas de protección y supervisión, registrar la entrada mediante el anexo I-A del protocolo y **comunicarlo** a Inspección de educación y al Equipo de Orientación en Convivencia Escolar.

ANEXO I-a

COMUNICACION AL EQUIPO DIRECTIVO DE UN POSIBLE CASO DE ACOSO ESCOLAR

CENTRO:	LOCALIDAD:

Breve descripción de los hechos:

Persona que comunica el caso:

- ☐ Alumno/a.
- ☐ Profesor/a tutor/a.
- ☐ Profesor/a.
- ☐ Personal de Administración y Servicios.
- ☐ Familia o tutores legales.
- ☐ Orientador/a.
- ☐ Otro (especificar)
- ☐ Anónimo.

Datos de identificación de la/s posibles víctima/s (indicar NOMBRE, APELLIDOS, ETAPA/CURSO Y EDAD)

Datos de identificación del supuesto/s agresor/es o responsable/s de los hechos.

Datos de identificación de los/as observadores/as.

Observaciones y otros datos de interés.

Se adjunta documentación: ☐ NO ☐ SÍ

Indicar tipo:

En a de de 20.

D/Dª:

Firma:

REGISTRO DE ENTRADA	RECEPCIÓN DIRECCIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO
	En , a de de 20. Fdo. El/La Director/a del centro D/Dª

[1] Máxima confidencialidad

Tanto “papeleo” ¿Para qué?



Planificar, guiar, orientar y visibilizar la actuación del centro.

Dar seguridad jurídica a la Dirección.

Facilitar el trabajo posterior, en caso de reclamación de la familia.

Principios de actuación:

Protección	• Se asegurará protección inmediata a la posible víctima y se transmitirá **seguridad y confianza.**
Intervención eficaz, rápida. No precipitada.	• La respuesta educativa contemplará los dos tipos de medidas educativas: las **reparadoras** y, si procede, las **disciplinarias**.
Discreción y confidencialidad	• Sólo los **profesionales** implicados tendrán conocimiento de los hechos, circunstancias y actuaciones al respecto.
Transparencia y diálogo	• Se mantendrá una **actitud dialogante, de escucha y empatía**.

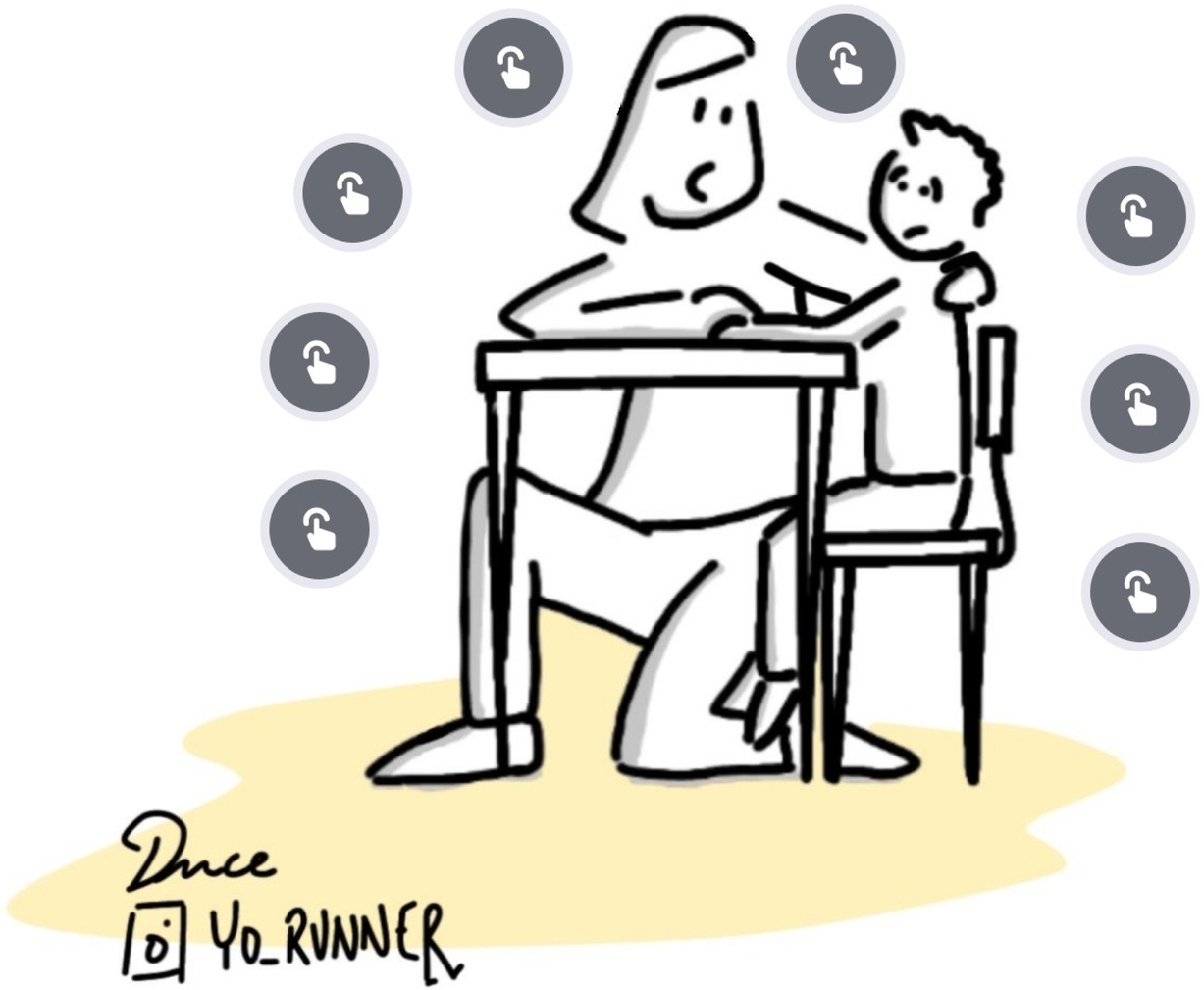
Principios de actuación:

Intervención con todo el alumnado implicado	• Víctimas, protagonistas del acoso y **observadores/as.**
Prudencia y sensibilidad	• En las **intervenciones.**
Seguimiento y evaluación	• Necesidad de **tiempos y agentes** para supervisar la eficacia de las medidas adoptadas, establecer mecanismos de coordinación y comunicación y evaluar el funcionamiento de todo el proceso.

Tengamos en cuenta que es muy probable que la situación lleve tiempo produciéndose y que al alumno/a le de vergüenza comunicarlo e incluso se sienta culpable de la situación.

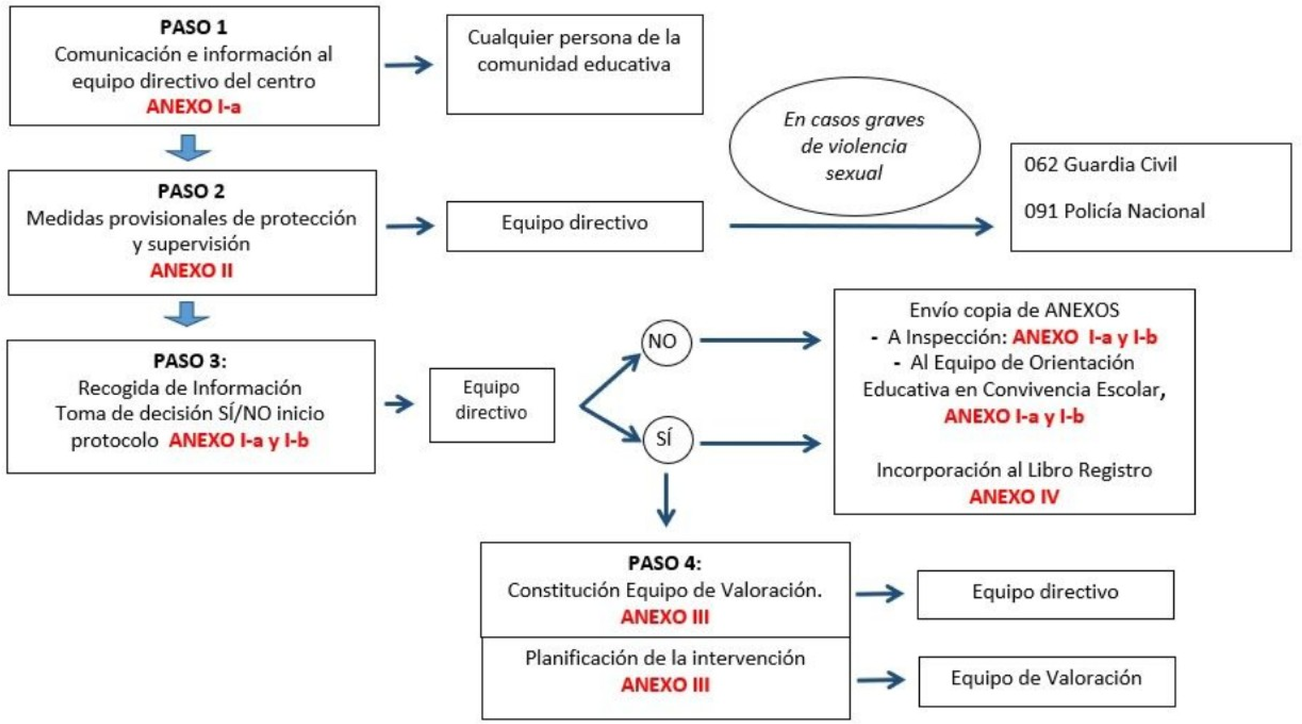


Tengamos mucho cuidado para que en nuestra intervención no parezca que le estamos culpabilizando.



FASE 1	DETECCIÓN-COMUNICACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN
FASE 2	PROCESO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN
FASE 3	ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES
FASE 4	SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN.

FASE 1: DETECCIÓN-COMUNICACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN



FASE 2: PROCESO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

PASO 5:
Comunicación y citación a las familias o tutores/as legales del alumnado implicado.
(*DOCUMENTOS DE APOYO A)*

→ Equipo de Valoración
Doc. Apoyo A.1.1 y A.1.2
ANEXO V

↓

PASO 6:
Entrevistas con el alumnado implicado.
(*DOCUMENTOS DE APOYO B)*

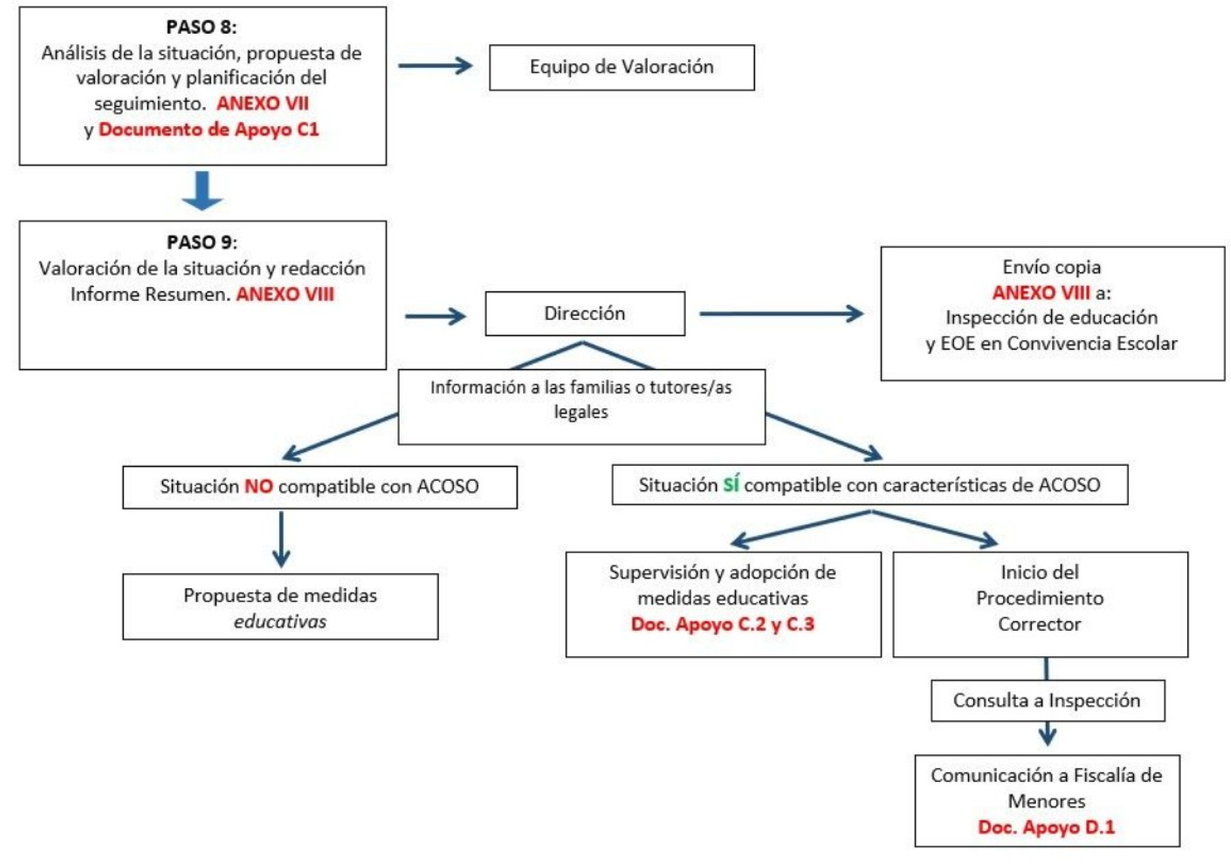
→ Equipo de Valoración
ANEXO V

↓

PASO 7:
Recogida de Observación Sistemática.

→ Equipo de Valoración
ANEXO VI

FASE 3: ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES



Un momento de reflexión.



¿Para qué queremos intervenir?

¿Qué queremos conseguir?

- ¿Que se proteja a nuestro hijo/a?
- ¿Que se sancione, incluso expulse a quienes agreden?
- ¿Que el alumnado observador se implique de manera positiva?
- ¿Qué quienes agreden reconozcan el daño causado y se comprometan a repararlo?
- ¿Que se establezcan relaciones de respeto entre todo el alumnado?

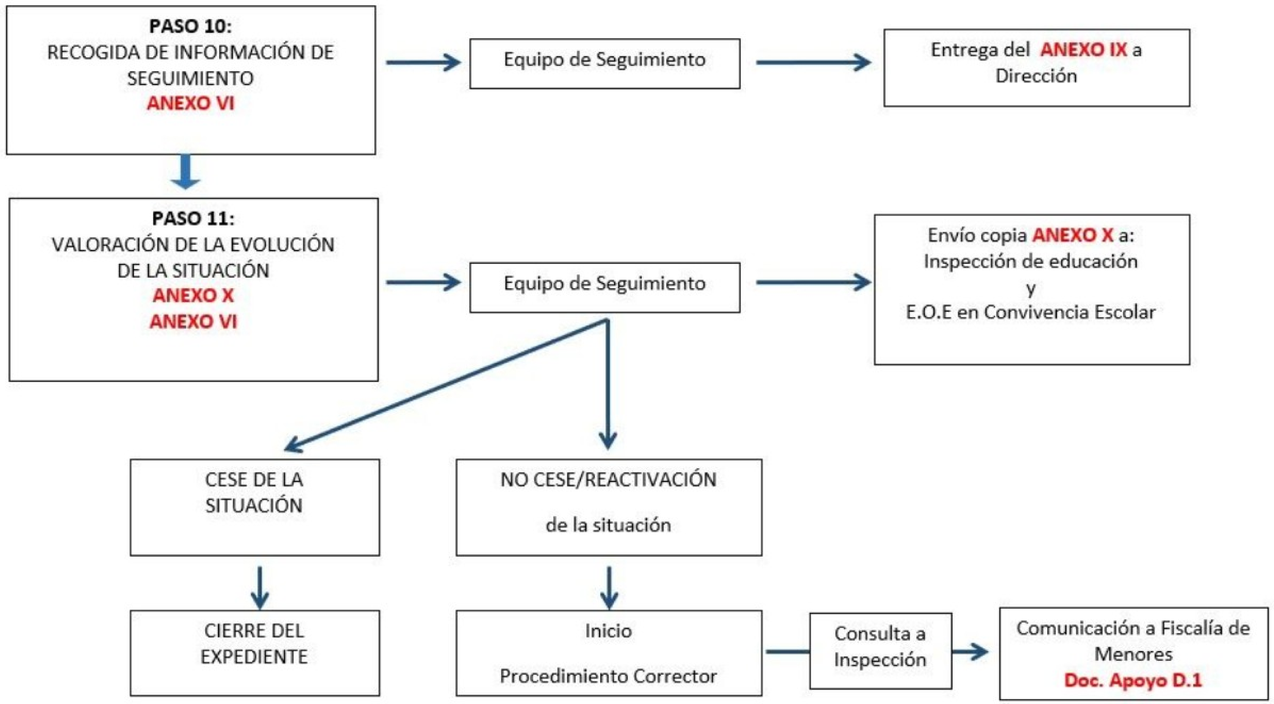
¿HAY ACUERDO ENTRE…?



- Lo que quiere/necesita la víctima.
- Lo que quiere/necesita su familia.
- Lo que quiere/necesita el profesorado, el centro, la administración educativa…

La respuesta a estas cuestiones guiará la intervención del centro
y va a condicionar la visión de cada familia implicada,
así como su mayor o menor disposición a colaborar.

FASE 4: SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN.



http://equipoconvivencia.catedu.es/



Estamos hablando de **menores**. Alumnas y alumnos que necesitan aprender a respetar, a relacionarse de manera justa, incorporar valores de ciudadanía democrática.

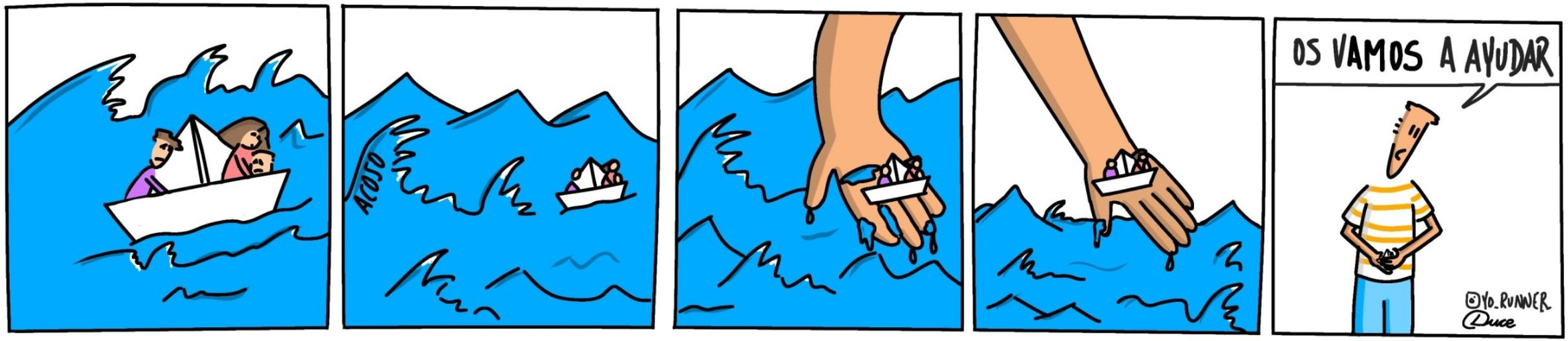
Algunas conductas son rechazables; las personas, no.

El centro educativo no debe convertirse en verdugo de los autores del acoso.

Todos tenemos “derecho” a equivocarnos y la obligación de rectificar y reparar el daño.

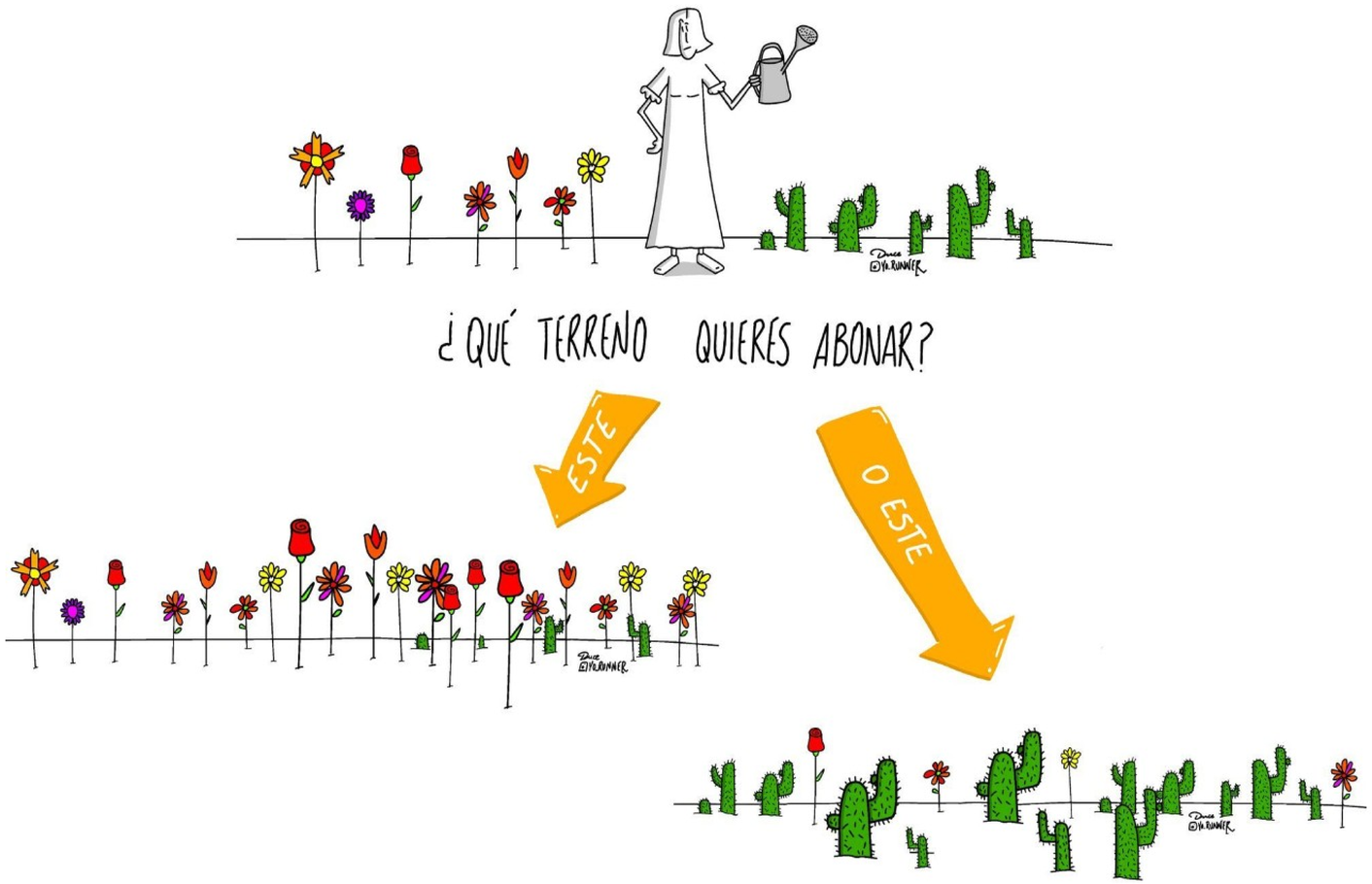
Si hablamos de acoso escolar, la administración educativa debe ser **la primera** en recibir notificación por parte de las familias sobre su posible existencia: informando al profesor/a tutor/a, a Jefatura de estudios, a la dirección y, en última instancia, a inspección de educación.

Denunciar ante la policía o la guardia civil, siendo un derecho que las familias pueden ejercer, saca el tema del ámbito educativo y no facilita por sí mismo la superación de la situación. LLegado el caso, recomendamos previamente, insistir ante la dirección del centro y recabar asesoramiento de los servicios de orientación, inspección de educación y asociaciones.



“Las cosas pequeñas son grandes contra el acoso”

WHITSON, SIGNE (2017) 8 claves para poner fin al acoso escolar. Barcelona. Eleftheria.



Un cambio es posible. ¡Ya se está haciendo!

El profesorado cada vez está más formado y sensibilizado. Muchos centros están desarrollando efectivos planes de convivencia e igualdad. El alumnado participa en los distintos Sistemas de Ayuda entre Iguales y hay una creciente concienciación sobre el acoso en la comunidad educativa.


RESOLUCIÓN
DE
CONFLICTOS
Miguel A. odrego González

CONTENIDOS

1.- Qué entendemos por conflicto.

2.- Componentes y dinámicas del conflicto.

3.- Formas de abordar el conflicto.

4.- Prácticas restaurativas.

5.- Estructuras para la prevención y resolución de conflictos.

6.- Para saber más.

1.- Qué entendemos por conflicto.

JUAN CARLOS TORREGO. (2001)	"Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus peticiones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales."
PACO CASCÓN. (2000)	"Hablaremos de conflicto en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores en pugna".
C. BOQUÉ (2002)	"Los conflictos son un hecho natural de la vida. No son ni positivos ni negativos, sino que depende de cómo respondamos ante ellos."
PEDRO URUÑUELA (2016)	*"Una situación en la que dos o más personas o grupos perciben o tienen posiciones, valores, intereses, aspiraciones, necesidades o deseos contrapuestos. Estas posiciones, valores, intereses, etc., chocan entre sí, no son sólo diferentes. Las emociones y sentimientos juegan un papel importante en el desarrollo del conflicto, dando color a las comunicaciones y conductas de ambas partes."*

Las distintas definiciones de conflicto incorporan los siguientes **elementos**:



Los conflictos se dan siempre **entre personas**. Eso los distingue de los problemas, barreras o dificultades materiales que dificultan el alcance de nuestros objetivos y que es necesario eliminar o superar.



Elementos característicos de los conflictos
Interdependencia de las partes.
Incompatibilidad entre metas, objetivos, opiniones, actitudes o valores. Se percibe a la otra parte como un obstáculo.
El componente emocional. Frustración. Distintos modos de gestionar el conflicto.
La oposición , contradicción y no conciliación entre los protagonistas y sus intereses, deseos o metas. Hay enfrentamiento o lucha.
El papel de las percepciones y de la subjetividad de cada una de las partes.
La igualdad y desigualdad de poder.
Las distintas estrategias que pueden emplear las partes para solucionarlo.

¿Por qué surgen los conflictos?

- Interdependencia
- Escasez de recursos
- Diferencias personales
- Pertenencia al grupo
- Distintas formas de expresión
- Contradicciones

Los conflictos en los centros escolares se muestran de manera abierta o cerrada.

Conflicto abierto:

Conflicto cerrado:

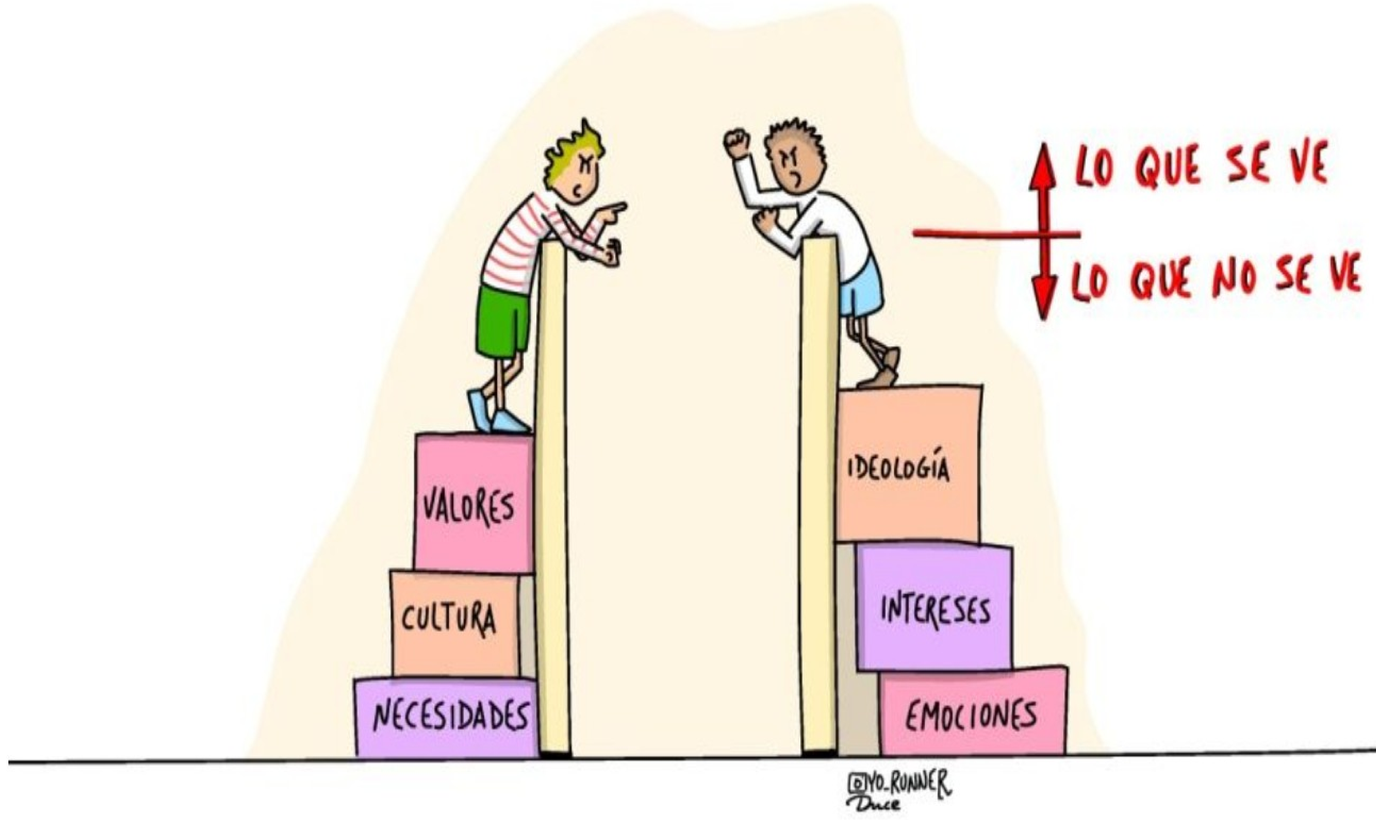
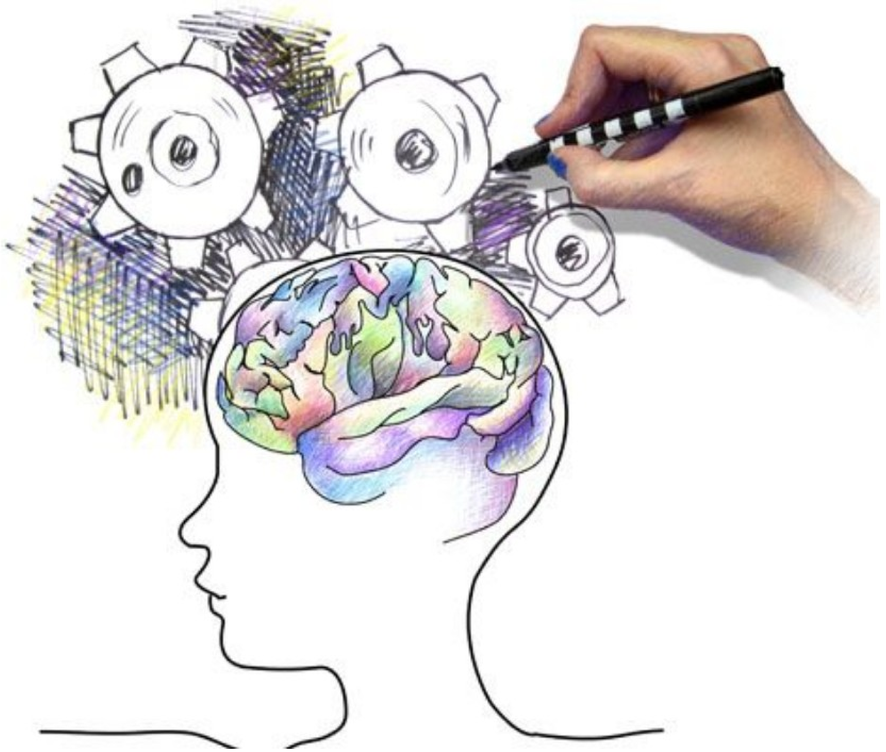


Ilustración de Sergio Duce Sesé

Aprender a convivir con el conflicto y aprender a gestionarlo adecuadamente, empezando por nuestros propios conflictos internos, es una tarea fundamental e imprescindible.



CONTENIDOS

1.- Qué entendemos por conflicto.

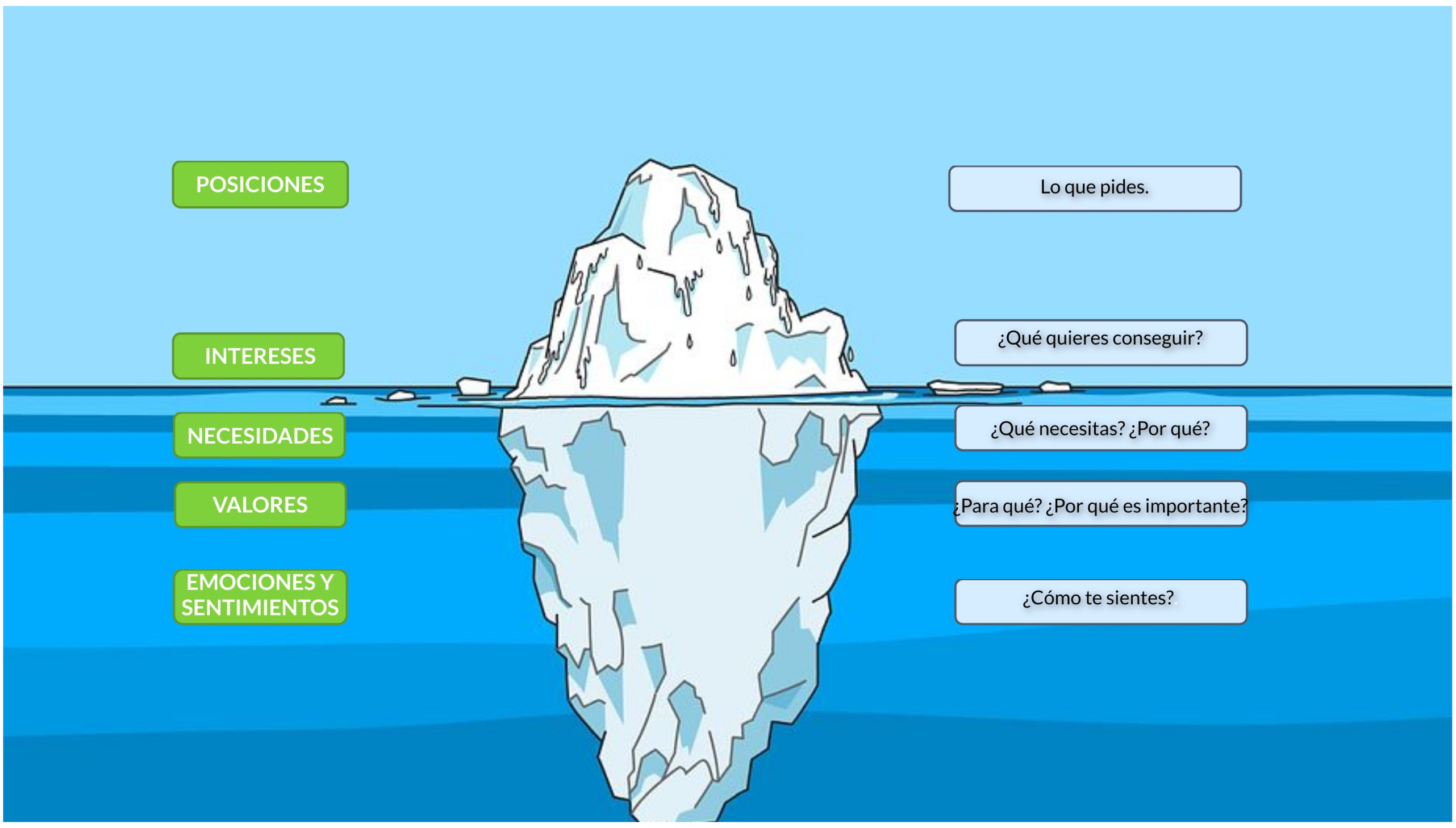
2.- Componentes y dinámicas del conflicto.

3.- Formas de abordar el conflicto.

4.- Prácticas restaurativas.

5.- Estructuras para la prevención y resolución de conflictos.

6.- Para saber más.


POSICIONES
Lo que pides.
INTERESES
¿Qué quieres conseguir?
NECESIDADES
¿Qué necesitas? ¿Por qué?
VALORES
¿Para qué? ¿Por qué es importante?
EMOCIONES Y SENTIMIENTOS
¿Cómo te sientes?

Las tres “P” del conflicto:

Personas

- ¿Quiénes están involucrados?
- Posiciones, intereses, necesidades.
- ¿Cómo se sienten? ¿Emociones y sentimientos?
- ¿Cómo ven el conflicto? Percepciones.

Problema

- Puntos concretos a resolver.
- Cosas que tienen en común, aceptables por ambas partes.
- Recursos existentes y necesarios.
- ¿Cuáles son las posiciones, necesidades e intereses de las partes?

Proceso

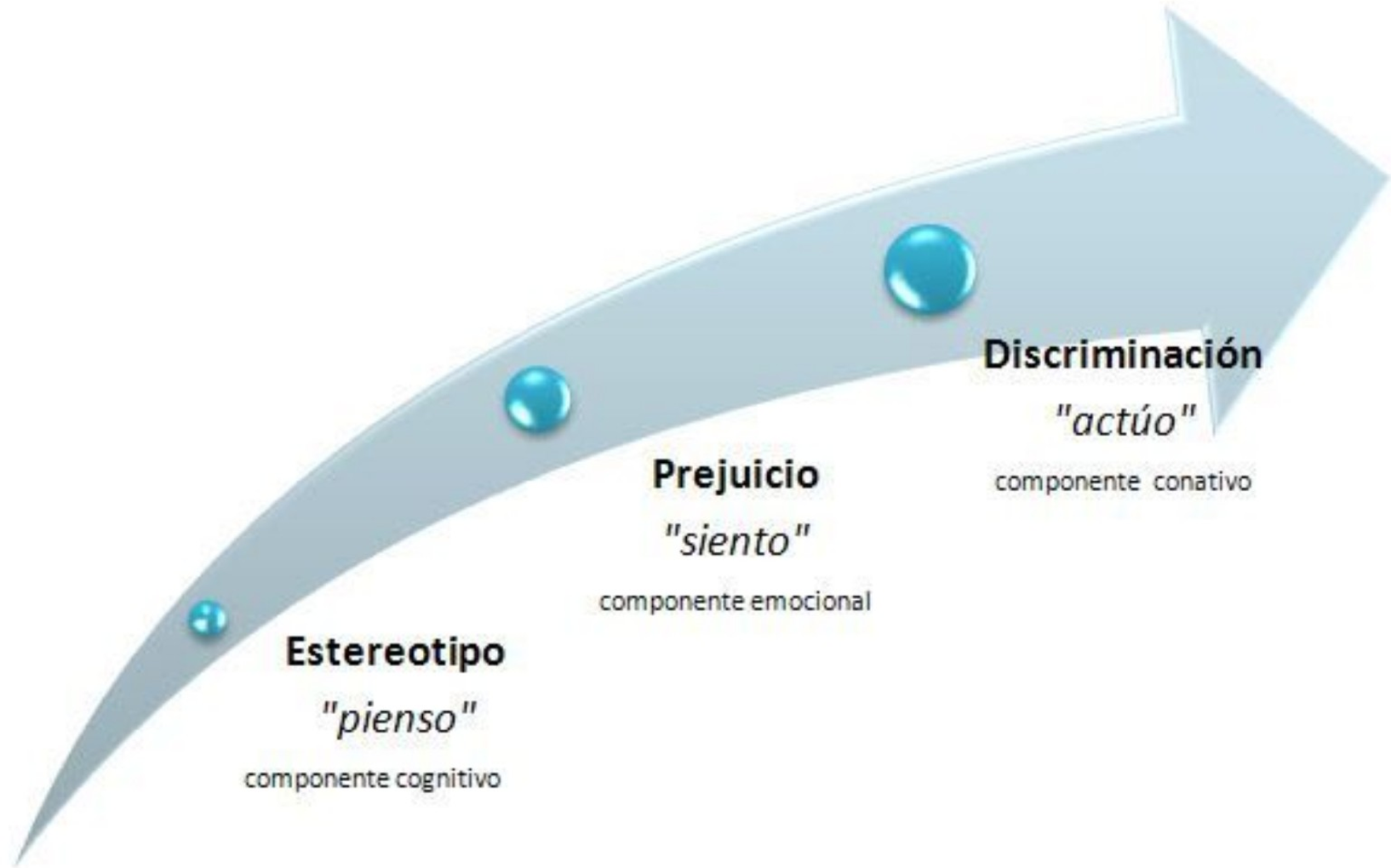
- Dinámica del conflicto ¿En qué momento se encuentra?
- ¿Cómo está la comunicación entre las partes?
- Forma en que se toman las decisiones.

PREJUICIOS

ESTEREOTIPOS



Características de los estereotipos



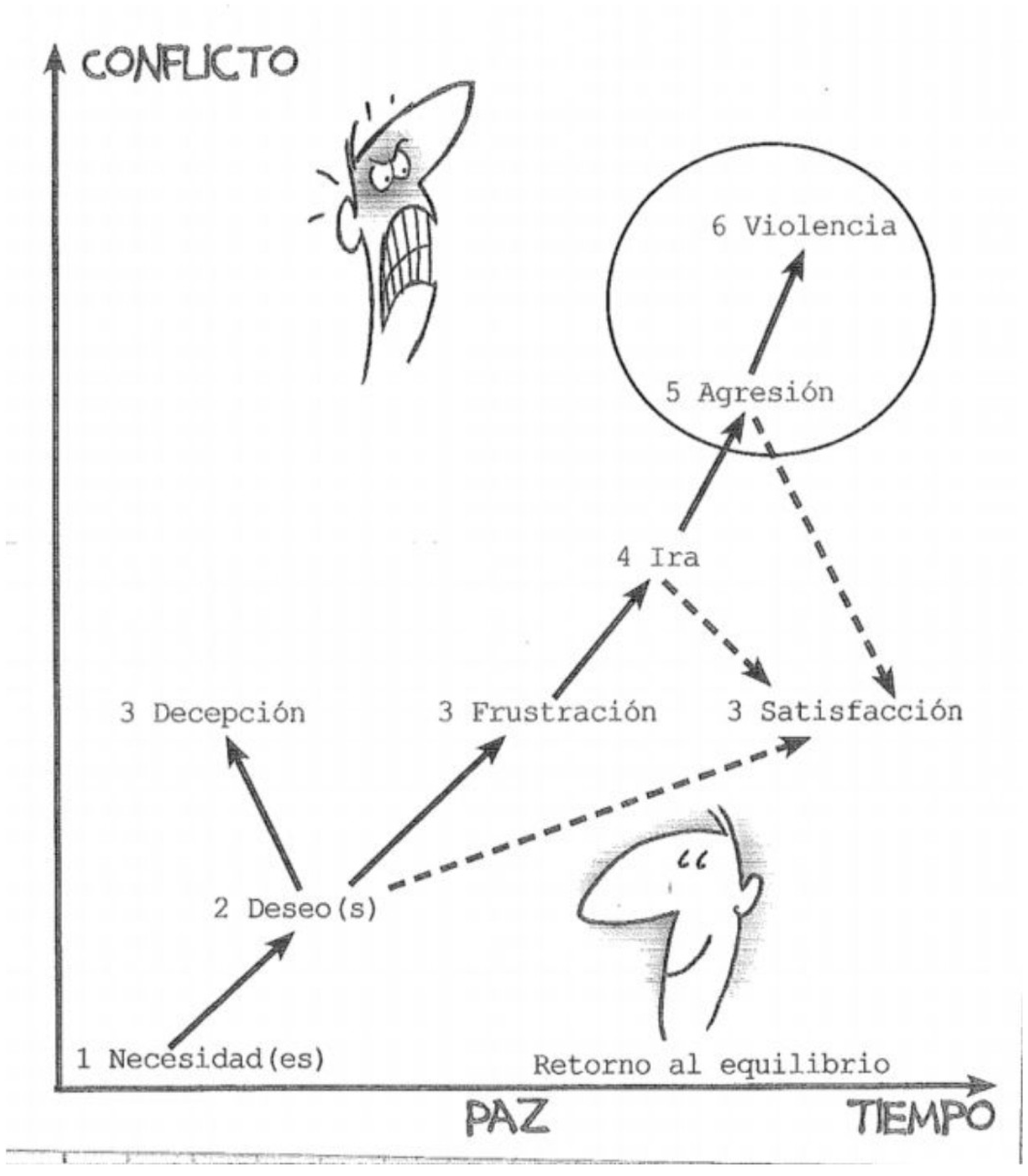
VER

El último factor a tener en cuenta ante un conflicto, son sus **fases:**

- **Conflicto latente.**
- **Escalada.**
- **Desencadenante, detonante.**
- **Estancamiento.**
- **Desescalada.**

Es frecuente que la fase de estancamiento tenga pequeñas escaladas y desescaladas si el conflicto no se transforma adecuadamente.

Es importante empezar a ver el conflicto como una oportunidad de mejorar algo que no está funcionando todo lo favorablemente que sería deseable.



0

Imagen tomada de CUADERNO DE EJERCICIOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS. terapias verdes

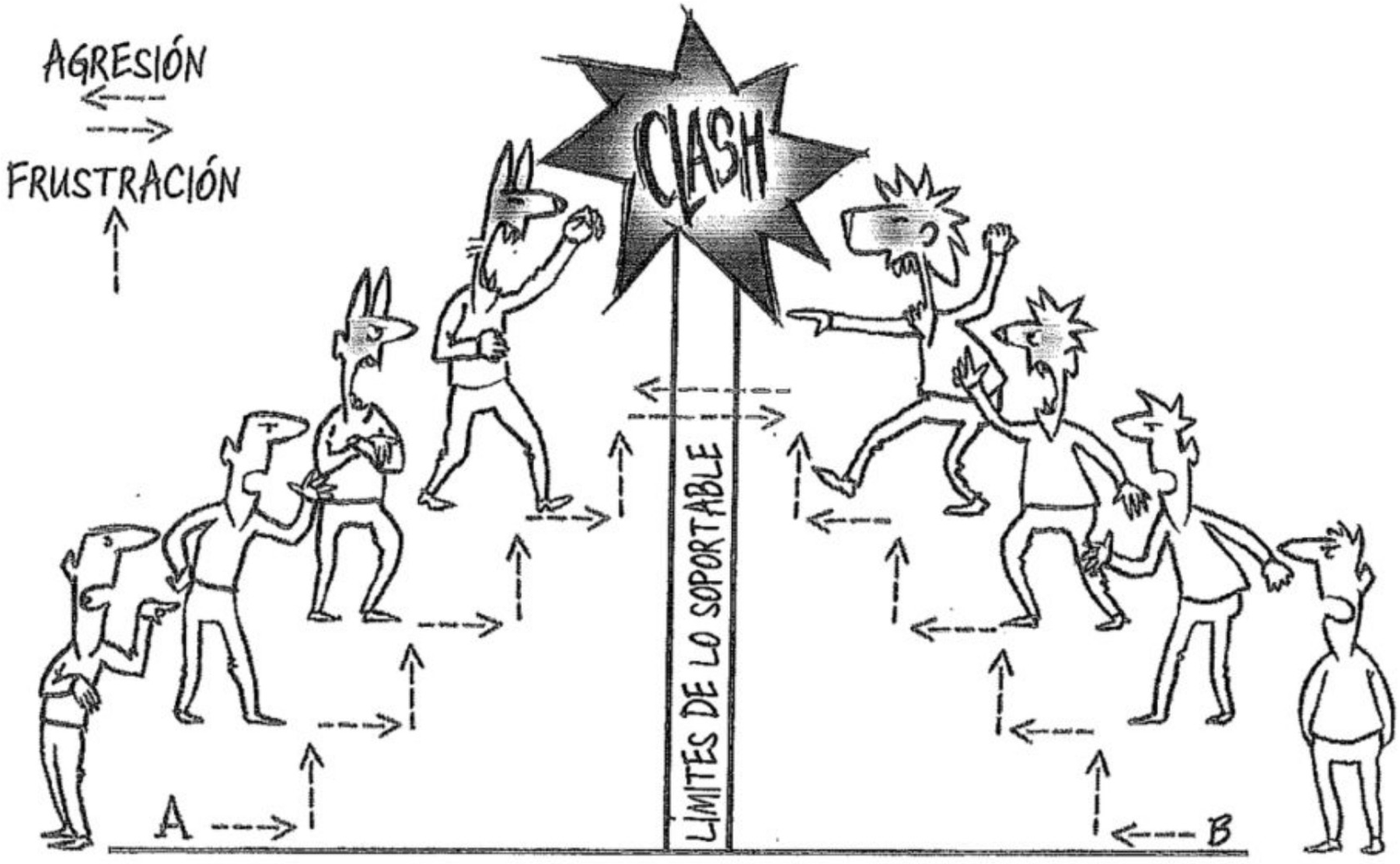


Imagen tomada de CUADERNO DE EJERCICIOS
DE GESTIÓN DE CONFLICTOS. terapias verdes

Las expresiones del conflicto:

Conflicto entre **dos personas**, pueden darse varias situaciones, las más frecuentes son dos

Igualdad de poder.	Los malos entendidos y la pérdida progresiva de la expresión afectiva entre las partes terminan generando un conflicto, o varios.
Desequilibrio de poder.	Si la parte más empoderada no siente empatía por la otra parte y disfruta de su situación privilegiada, puede llegar a provocar los conflictos para satisfacer su ego, podría generar momentos de violencia, incluso una situación de acoso.

CONTENIDOS

1.- Qué entendemos por conflicto.

2.- Componentes y dinámicas del conflicto.

3.- Formas de abordar el conflicto.

4.- Prácticas restaurativas.

5.- Estructuras para la prevención y resolución de conflictos.

6.- Para saber más.

3.- Formas de abordar el conflicto.

Tres son las estrategias posibles que se pueden emplear en la gestión de los conflictos

ganar-perder

perder-perder

ganar-ganar.

Junto a estas tres estrategias, pueden encontrarse **cinco respuestas a los conflictos**, en función de dos elementos básicos que conforman las posibles respuestas ante el mismo:

- Los **objetivos** que busca cada una de las partes, y
- La **relación** que existe entre dichas partes.

De la importancia que se le dé a cada uno de estos elementos dependerá que aparezca una de las **cinco conductas posibles** ante el conflicto: competición, acomodación, evitación, compromiso y colaboración.

+

Interés por
los objetivos



-

-

Interés por
la relación

+

SEIS ETAPAS DEL ITINERARIO PARA LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS

R	Etapa 1	**Recapacitar y preparar**	Aceptamos que tenemos un conflicto, aclaramos nuestros objetivos, preparamos el terreno, removemos obstáculo...
E	Etapa 2	**Expresar**	Decimos cómo lo vemos cada uno, lo definimos y sintetizamos llegamos a un acuerdo sobre la naturaleza del conflicto.
SOL	Etapa 3	**Soluciones alternativas**	Indagamos y averiguamos con curiosidad qué alternativas tenemos para resolver el conflicto.
V	Etapa 4	**Valorarlas alternativas propuestas**	Valoramos las ventajas e inconvenientes de las alternativas.
E	Etapa 5	**Experimentar**	Hacemos un plan de acción para llevar a la práctica las alternativas que nos parecido viables.
R	Etapa 6	**Revisar**	Evaluamos cómo nos va con las soluciones dadas.

URUÑUELA, P. (2020) El plan de convivencia del centro educativo. Madrid. Narcea

Prevención vs “provención”

PREVENCIÓN, necesidad de actuar antes de que exploten (crisis) y se manifiesten en su forma más descarnada.

Connotaciones negativas: no hacer frente al conflicto, evitarlo, no analizarlo, no dejar que aflore todo lo que hay dentro, no ir a sus causas profundas, etc.

Paco Cascón sugiere mantener el término de “prevención” cuando nos referimos a la guerra, a los conflictos bélicos, o a cualquier otro tipo de consecuencias destructivas.

CASCÓN, P. (2001) Educar en y para el conflicto. Disponible en: http://bibliotecavirtualrs.com/2012/11/educar-en-y-para-el-conflicto/

A nivel educativo, la **provención** significa intervenir en el conflicto cuando está en sus primeros estadios, sin esperar a que llegue la fase de crisis.

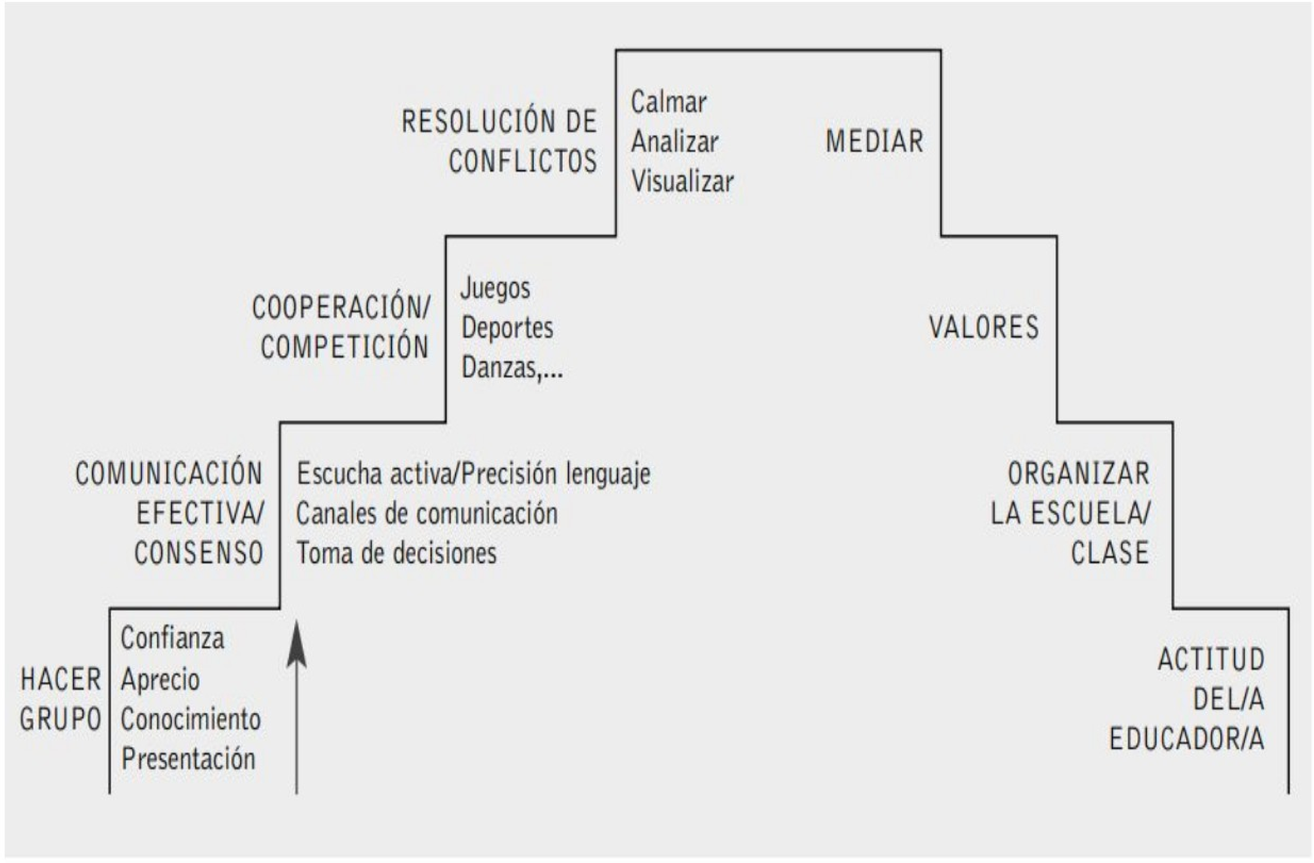
Favorecer y proveer de una serie de **habilidades** y **estrategias** que permitan enfrentar mejor los conflictos.

Se trata de un proceso, porque el desarrollo de cada una de estas habilidades está apoyado en la anterior y porque es fundamental que se trabajen de una forma planificada y sistemática si queremos que tengan efectividad.



PROVENCIÓN:

Temas a tratar con el alumnado



Implicaciones para el profesorado

CASCÓN, P. (2001) Educar en y para el conflicto. Disponible en: http://bibliotecavirtualrs.com/2012/11/educar-en-y-para-el-conflicto

¿Por qué fracasamos al intentar resolver conflictos?



Una fuente importante del fracaso en la resolución de conflictos se produce cuando hay un **bloqueo en la comunicación**:



SEGÚN COMO AFRONTEMOS UN CONFLICTO

EFECTOS NEGATIVOS

- Deterioro del clima social.
- Pérdida de motivación.
- Tendencia a buscar culpables de las experiencias desagradables.
- Distorsión del flujo de comunicación.
- Postura defensiva y agresiva hacia las partes de las que se desconfía.
- Dificultad de empatizar.
- Se toman decisiones de poca calidad.
- Tendencia a evitar a personas que se perciben como hostiles.
- Pérdida de energía en el logro de los objetivos.
- Se imponen las decisiones.

POTENCIAL EDUCATIVO

- Aprendemos a tomar decisiones y a actuar.
- Estimulamos el pensamiento reflexivo.
- Aprendemos a afrontar la realidad y a recuperarnos de la adversidad.
- Descubrimos que todos podemos ganar.
- Aprendemos a valorarnos a nosotros mismos y a valorar las diferencias.
- Desarrollamos la creatividad y las habilidades para buscar soluciones.
- Aprendemos más sobre nosotros mismos y las demás personas.
- Disfrutamos más el tiempo que pasamos juntos.
- Aprendemos a generar relaciones sólidas y duraderas.
- Incrementamos nuestra motivación para aprender.

Desde el ámbito escolar hemos de trabajar a favor de una buena resolución de conflictos, ya que una deficiente o mala resolución conduce a un descenso en la motivación y rendimiento de las personas afectadas, tanto en el profesorado como en el alumnado, y a un deterioro de las relaciones entre las personas implicadas en el conflicto.

CONTENIDOS

1.- Qué entendemos por conflicto.

2.- Componentes y dinámicas del conflicto.

3.- Formas de abordar el conflicto.

4.- Prácticas restaurativas.

5.- Estructuras para la prevención y resolución de conflictos.

6.- Para saber más.

A la luz de lo que hemos ido viendo sobre los conflictos, os invitamos a cuestionarnos sobre si los mecanismos y pautas de actuación que tenemos en los centros para abordar los problemas de convivencia…

1. ¿Tratan los daños, las **necesidades** y las **causas** de la ofensa?

2. ¿Se centran adecuadamente en la **víctima**?

3. ¿Instan a los ofensores a asumir la **responsabilidad** por sus acciones?

4. ¿Involucran a **todas las partes** pertinentes?

5. ¿Existen oportunidades para **dialogar** y tomar decisiones de manera participativa?

6. ¿**Respetan** a todas las partes involucradas?

Enfoque restaurativo.

Justicia restaurativa - Justicia retributiva



Responsabilización.

Reparación de daños.

Restauración de relaciones.

VENTANA DE LAS RELACIONES



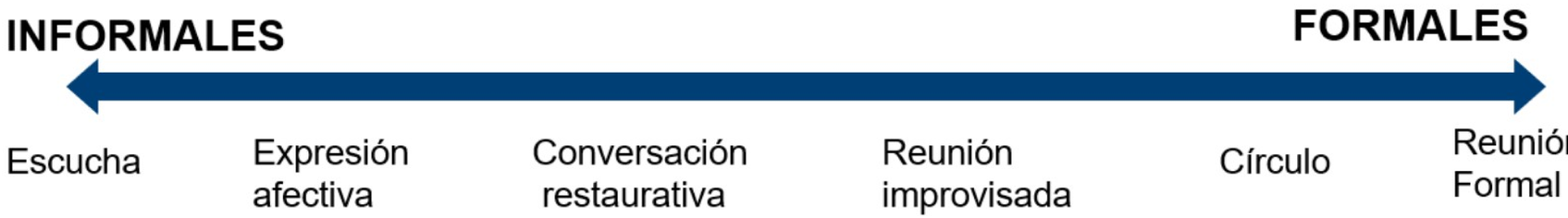
Imagen tomada de BOQUÉ, C. (2020) Prácticas restaurativas para la prevención y tratamiento de conflictos. Madrid. Narcea

Debemos buscar el cierre del círculo de la restauración de las relaciones estableciendo códigos de respeto entre las partes.



Imagen tomada de: AVILÉS, J.M. (2020) Convivir sin acoso. Madrid Narcea.

Repertorio de prácticas restaurativas



Prácticas restaurativas

Resolver un conflicto tiene mucho que ver con cambiar la narrativa y darle una forma que el otro pueda escuchar y entender.

Comprensión mutua

En el momento actual.

- ¿Qué ha pasado?

¿A quién y cómo ha afectado?

¿Cómo te sientes ahora con todo eso?

Responsabilidad personal

Investiguemos el pasado

OFENSOR/A

¿Qué quieres compartir respecto a lo que tú pensabas o querías conseguir cuando decidiste actuar?

VÍCTIMA

¿Qué fue lo más difícil para ti?

Acuerdos

Cuidemos el futuro

OFENSOR/A

¿Qué te gustaría que ocurriera a partir de ahora?

¿Qué puedes hacer para mejorar la situación?

VÍCTIMA

¿Qué necesitarías que ocurriera a partir de ahora?

¿Qué quieres pedir?

¿Qué puedes ofrecer?

https://escolapau.uab.cat/municipiosypaz/municipis/Ficha18.pdf

PREGUNTAS RESTAURATIVAS:

Al protagonista de la conducta incorrecta	¿Qué pasó? ¿ Qué estabas pensando en ese momento? ¿Qué has pensado desde e incidente? ¿Quién crees que se ha visto afectado por tus acciones y como? ¿Qué podrías haber hecho de otro modo? ¿Qué crees que sería necesario para arreglar las cosas? ¿Qué debería suceder ahora?
A quien sufrió las consecuencias	¿Cuál fue tu reacción en el momento del incidente? ¿ Cómo te sientes con respecto a lo que pasó? ¿Qué impacto ha tenido para ti? Y ¿Para tu familia? ¿Qué ha sido lo más difícil para ti? ¿Cómo reaccionó tu familia y tus amigos cuando se enteraron? ¿Qué esperas de la persona que causó daño?

La Comunicación No Violenta

1. Observar los **hechos** sin juzgar, manteniéndose fiel a la realidad, evitando prejuicios, con una actitud proactiva.

2. Identificar los **sentimientos**, tomando conciencia de que las demás personas no son responsables de nuestras emociones, controlando y ejerciendo la autoridad productivamente y entendiendo que los sentimientos, en sí, no son ni positivos ni negativos, tan solo informan de las necesidades satisfechas o no satisfechas.

3. Focalizar la atención sobre nuestras **necesidades** y la de los demás, evitando actuar desde la culpa y la vergüenza.

4. **Pedir cambios** concretos formulándolos como un proceso y eliminando el lenguaje estático basado en juicios (bueno/malo, correcto/incorrecto…) insultos y humillaciones, obligaciones (deberías, tendrías que…) y amenazas.

Sentimientos bajo la conducta desadaptada



Prácticas restaurativas

CÍRCULOS

y

CONFERENCIAS



Fuente: BOQUÉ, C. (2020) Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de los conflictos. Madrid. Narcea.

“CÍRCULOS” y “CONFERENCIAS”

- Las **conferencias** son "responsivas [1]" y se usan para resolver conflictos entre víctima y ofensor de manera ajustada y con el apoyo de otras personas de la comunidad. Las conferencias sirven para “*reconectar*”.

- Los **círculos** suelen ser "proactivos", especialmente en el ámbito escolar. Su objetivo es construir lazos de convivencia y comunidades fuertes con la participación del grupo entero. Sirven para “*conectar*”.

En ambos casos, **nos centramos en las personas** y no en sus actos, buscando restaurar la dignidad de que todo ser humano es portador.

(1) Responder de manera ajustada, responsable y colectiva a un problema

CÍRCULOS

Reunión de personas que se comunican **cara a cara** y **de igual a igual**.

Buscan construir relaciones positivas en el grupo pasando del "yo" y "tú" al "**nosotros**" para explorar conjuntamente cuestiones que incumben al grupo.

Solo se puede constituir con las aportaciones libres y genuinas de quienes están **conscientemente presentes**. Es absolutamente imprescindible ser auténtico y establecer un verdadero clima de respeto y aprecio.

CÍRCULOS

Se desarrollan **de forma pautada**, bajo la **conducción de una persona** que los facilita con pequeños rituales destinados a que todo el mundo intervenga, garantizar la seguridad emocional y el bienestar y establecer la conexión entre todos y todas.

El círculo no existe por el simple hecho de sentarnos en corro: Se debe crear paso a paso.

Las **fases** por las que pasa son: apertura, conexión y cierre.

CÍRCULOS

FASE 1: APERTURA.

1. Constitución: acogida y funcionamiento del círculo.
2. Chequeo: estado emocional y expectativas.
3. Mezcla: movimiento y cohesión de grupo.

FASE 2: CONEXIÓN

4. Planteamiento: para qué se convoca el círculo.
5. Exploración: qué sabemos y donde nos situamos.
6. Compromiso: cómo nos responsabilizamos.

FASE 3: CIERRE

7. Diversión: relación y juego.
8. Colofón: valoración y agradecimientos.
9. Despedida: planes y expectativas.

CONFERENCIAS:

Reúne solamente a las personas que se han visto afectadas por un conflicto donde hay un ofensor confeso y una víctima identificada.

Pueden incluirse amigos y familiares de cada una de las partes (microcomunidad) y ciudadanos y ciudadanas del vecindario (macro-comunidad) a quienes también alcanza el daño en forma de inseguridad en el barrio, vandalismo, etc., y que tienen influencia en los conflictos que allí se producen.

CONFERENCIAS:

Se **cuenta con la comunidad** y la pone al servicio de las personas implicadas en el problema en forma de apoyo para reparar el daño causado y restaurar la dignidad del ofensor.

En lugar del castigo y la sanción se **busca la reparación y la reinserción en el grupo**. También **se refuerza a la víctima** reconociendo y legitimando su derecho a llevar una vida plena y pacífica, por ello se le muestra que no está sola y se le expresa el calor y la comprensión de la comunidad.

CONFERENCIAS:

Son una alternativa a los sistemas de justicia tradicionales y jerárquicos que resuelven los conflictos siguiendo los principios de ganar-perder y de víctima-rescatador que penalizan, pero no reparan.

La finalidad es "**responsiva**": responder de manera ajustada, responsable y colectiva a un problema. En vez de actuar identificando al culpable y penalizándolo, se trabaja en común para encontrar una respuesta válida para la comunidad, una vía de restaurar la convivencia y paliar el daño causado.

CONFERENCIAS:

En las conferencias **todos y todas se comprometen** a poner de su parte para que el cambio se lleve a cabo, prestando la ayuda y aportando los medios y recursos de cada uno. Además, se atiende a la víctima de manera personalizada permitiéndole expresar su dolor y sus necesidades, en lugar se ser la gran olvidada, como ocurre en la estrategia punitiva sancionadora.

El proceso que se sigue es tan valioso, o más, que el acuerdo que se construye.

No se pretende hacer cambiar a los demás, sino establecer una relación más armoniosa y empoderadora con uno mismo y con los otros. Fortalece la comunidad y previene la aparición de nuevos conflictos.

CONFERENCIAS:

Las conferencias se utilizan con éxito en el ámbito penal y desde ahí se trasladan al ámbito educativo. Son altamente **funcionales y educativas** porque coordinan y alinean los esfuerzos de toda la comunidad en pro de una convivencia positiva y unas conductas adaptadas.

A ser posible, **deben ser facilitadas** por una o, incluso, dos personas convenientemente capacitadas y bien formadas en prácticas restaurativas.

CONFERENCIAS:

FASE: PREPARACION.

1. Aceptación de responsabilidad o declaración de culpabilidad de quien cometió la ofensa.

2. Conexión con la comunidad, para garantizar su apoyo y compromiso.

3. Deseo de reparación y rehabilitación.

FASE: ACOGIDA

4.Agradecer la participación y efectuar las presentaciones.

5. Resumir los hechos por los cuales se convoca la conferencia.

6. Clarificar la dinámica a seguir.

FASE: REPARACIÓN

7. Las preguntas restaurativas, que suelen seguir siempre el mismo guion.

8. El debate.

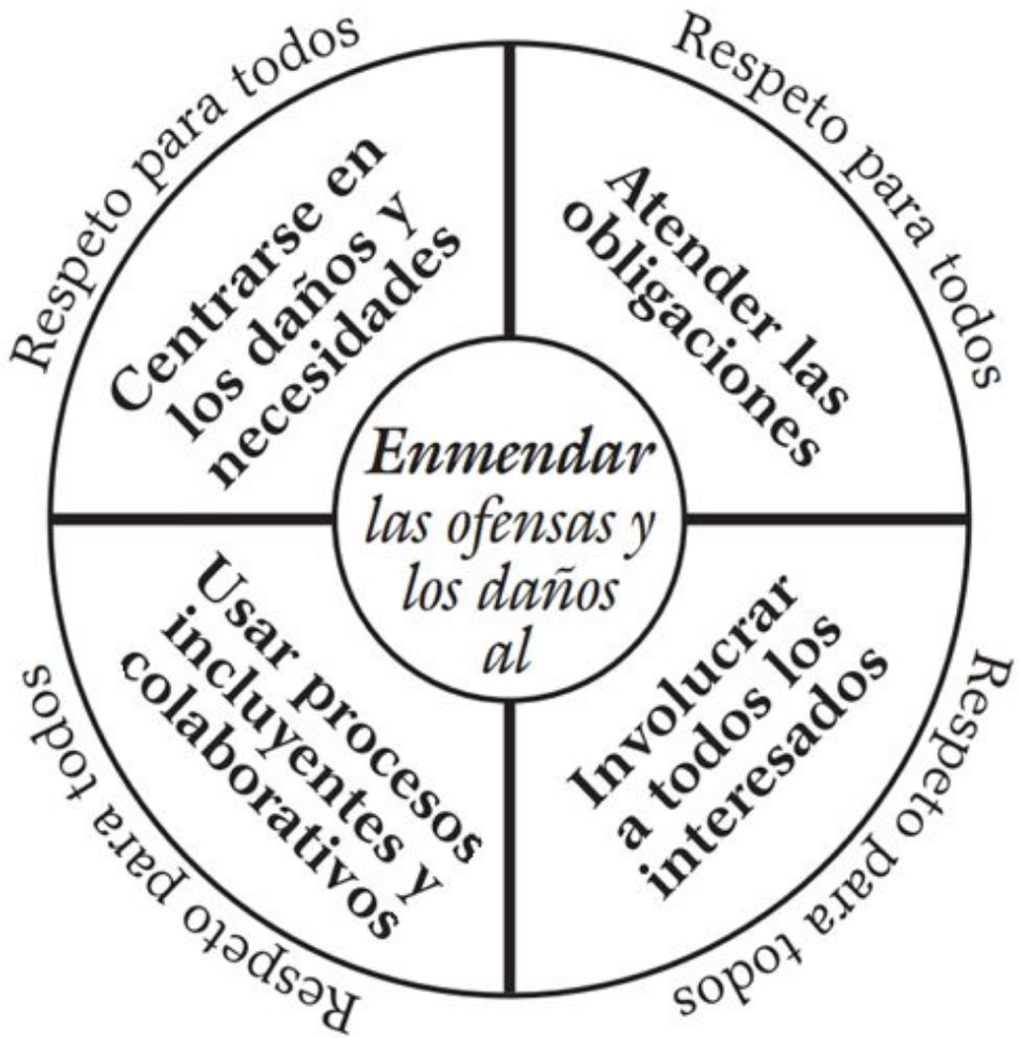
9. La reunión privada (opcional).

FASE: ACUERDO Y ACOMPAÑAMIENTO.

10. Se crea y firma el acuerdo alcanzado.

11. Se procede al cierre del círculo.

12.Se pactan medidas de seguimiento.



ZEHR, H. (2007) El pequeño libro de la justicia restaurativa. Good Books

CONTENIDOS

1.- Qué entendemos por conflicto.

2.- Componentes y dinámicas del conflicto.

3.- Formas de abordar el conflicto.

4.- Prácticas restaurativas.

5.- Estructuras para la prevención y resolución de conflictos.

6.- Para saber más.



Ilustración de Sergio Duce Sesé

El proceso de mediación

1.- ¿QUÉ NOS HA PASADO?

Objetivos	Desarrollo	Claves	Observaciones
• Iniciar la mediación. • Comprender el conflicto.	1. Solicitud y acceso. 2. Reunión inicial. 3. Aceptación de las normas. 4. Exploración del conflicto.	• Acoger: mostrar empatía. • Educar sobre el proceso. • Generar confianza. • Valorar si el conflicto es mediable. • Escuchar activamente.	• Firmar la solicitud de mediación y el acuerdo de confidencialidad. • Renunciar a mediar si no es posible.

2.- ¿QUÉ NOS INTERESA?

Objetivos	Desarrollo	Claves	Observaciones
• Enmarcar el conflicto. • Determinar los temas a trabajar.	2.1 Identificación de los intereses en juego. 2.2. Creación de interdependencia. 2.3 Definición del conflicto. 2.4 Elaboración de la agenda.	• Ventilar emociones. • Reunir y filtrar la información. • Conducir el proceso con aplomo. • Buscar el equilibrio de poder. • Empoderar.	• Celebrar un "caucus" en caso de bloqueo. (1) • Decidir qué temas se abordarán y cuáles se dejan fuera de la mediación.

3.- ¿CÓMO NOS ARREGLAMOS?

Objetivos	Desarrollo	Claves	Observaciones
• Generar alternativas. • Cooperar en la construcción del acuerdo. • Cumplir y revisar los pactos.	3.1 Lluvia de ideas. 3.2 Compatibilizar intereses. 3.3 Redacción del acuerdo. 3.4 Puesta en marcha y seguimiento.	• Crear una atmósfera relacional positiva. • Estimular la creatividad. • Promover la cooperación. • Ser agente de realidad. • Valorar si el acuerdo es justo.	• Preguntar a cada persona qué haría de diferente si se volviera a encontrar en un conflicto similar. • Formalizar el cuerdo cuando se estime conveniente.

Fuente: BOQUÉ, M.C. (2020) Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de los conflictos. Narcea. Madrid.

Estructuras de apoyo simétricas y asimétricas

a) Alumnado ayudante. Es un sistema de ayuda entre iguales, en el que, con la colaboración y supervisión del profesorado, se constituye un grupo de alumnos voluntarios capaz de escuchar, acompañar y ayudar a otros compañeros/as, constituyendo un equipo de ayuda que actúa con supervisión y acompañamiento del profesorado.

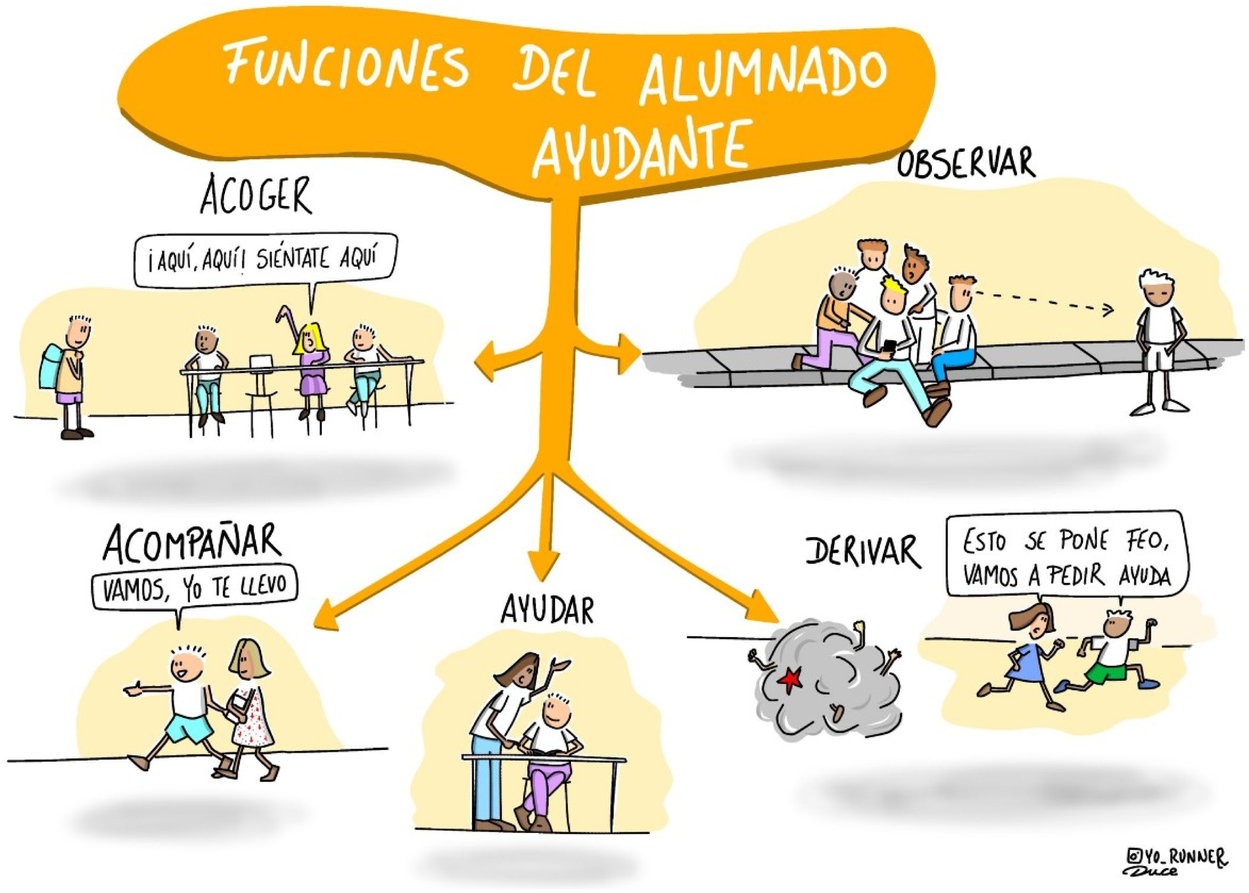


Ilustración de Sergio Duce Sesé

Estructuras de apoyo simétricas y asimétricas

b) Ciberayudantes. Amplían las funciones del Alumnado Ayudante, adentrándose en el terreno de las redes sociales y las relaciones que el alumnado establece a través de ellas. Los ciberayudantes contribuyen a sensibilizar a sus compañeros/as en el buen uso de las redes sociales, informan sobre riesgos y fraudes y les instruyen en la configuración correcta de las distintas aplicaciones.

Estructuras de apoyo simétricas y asimétricas

c) Hermano/a mayor. Esta figura consiste en la tutorización, por parte del alumnado de cursos superiores de Educación Primaria y Secundaria, del alumnado que inicia etapa. Colaboran en el programa de acogida del centro y mantienen contacto, con el alumnado tutorizado, brindándoles apoyo y manteniéndose a su disposición, especialmente durante el primer trimestre.

Estructuras de apoyo simétricas y asimétricas

d) Alumnado mediador. La mediación consiste en un procedimiento estructurado de resolución de conflictos, en el que una tercera persona ayuda a las dos partes enfrentadas a encontrar por ellas mismas una solución. En el ámbito educativo esta función suele se desempeñada por parejas de alumnos/as, previamente formados. Actúan con la asistencia y supervisión de un equipo de mediación.

Estructuras de apoyo simétricas y asimétricas

e) Tutorización individualizada o tutorías afectivas.
Refuerza y amplía la acción tutorial sobre el alumnado con dificultades de integración en el grupo, con dificultades personales y/o en riesgo de fracaso académico, especialmente en casos de necesidad específica de apoyo educativo. Un grupo voluntario de profesorado del centro realiza una función de acompañamiento y tutorización individualizada, en coordinación con el profesor/a tutor/a de grupo aula.

Estructuras de apoyo simétricas y asimétricas

f) Alumnado por la igualdad de género. Esta figura amplía las funciones del alumnado ayudante, colaborando en el desarrollo del Plan de Igualdad, en la prevención de la violencia de género y la promoción de la igualdad de género.

CONTENIDOS

1.- Qué entendemos por conflicto.

2.- Componentes y dinámicas del conflicto.

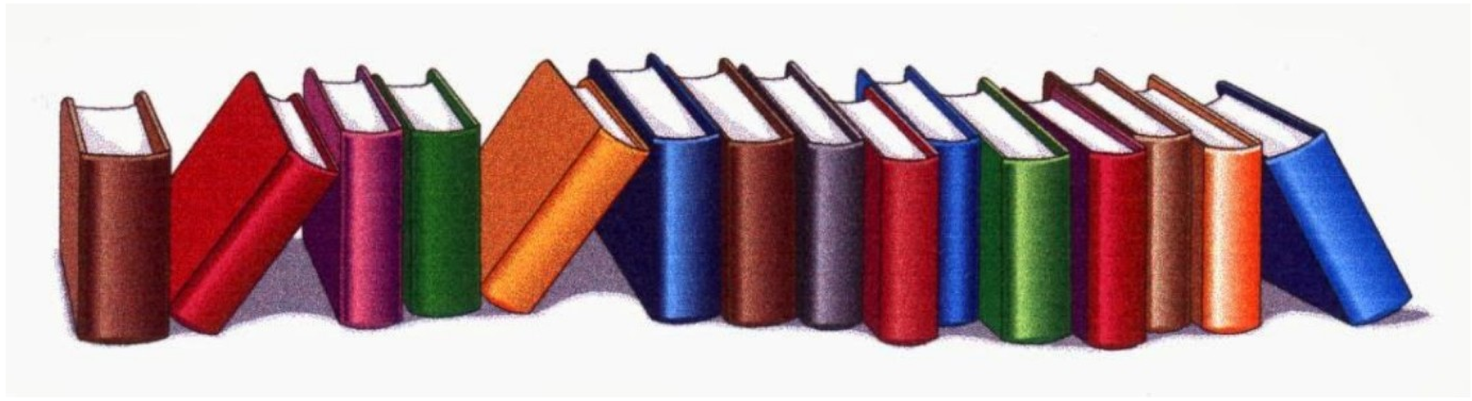
3.- Formas de abordar el conflicto.

4.- Prácticas restaurativas.

5.- Estructuras para la prevención y resolución de conflictos.

6.- Para saber más.

PARA SABER MÁS



GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Equipo de Orientación en Convivencia Escolar

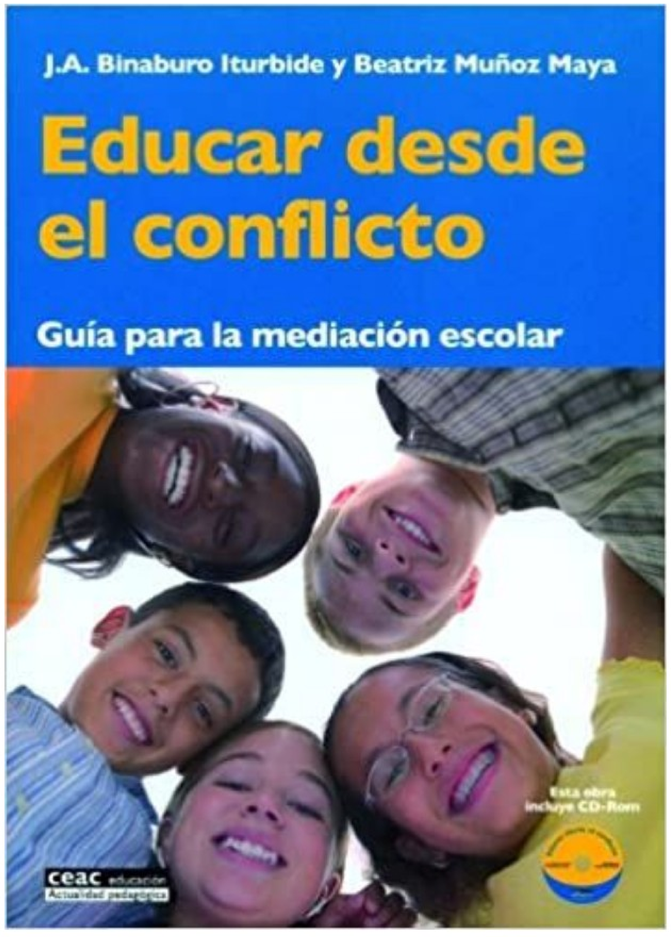
econvivencia

equipoconvivencia@aragon.es

c/ Castellote, 3, 50017 Zaragoza.

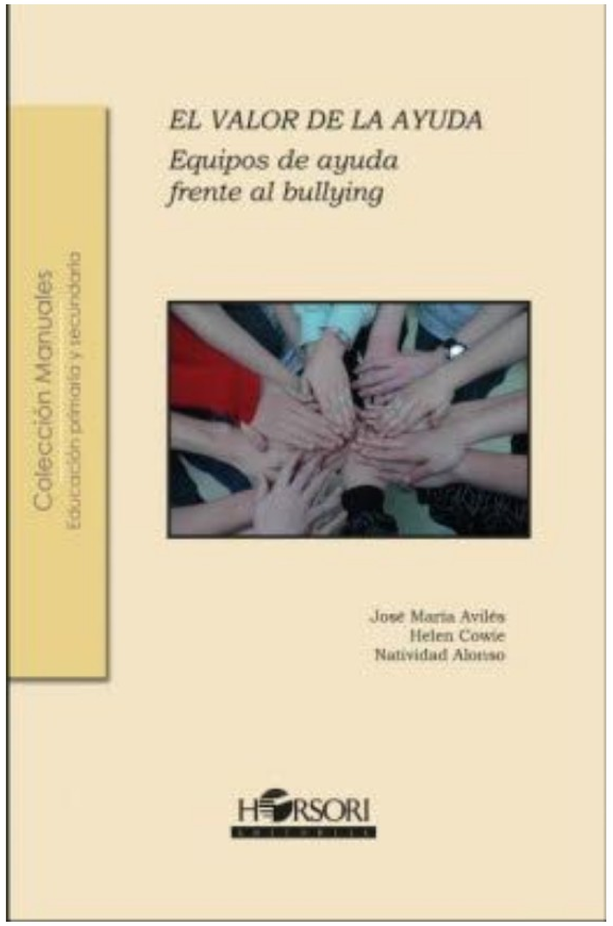


976 345 388



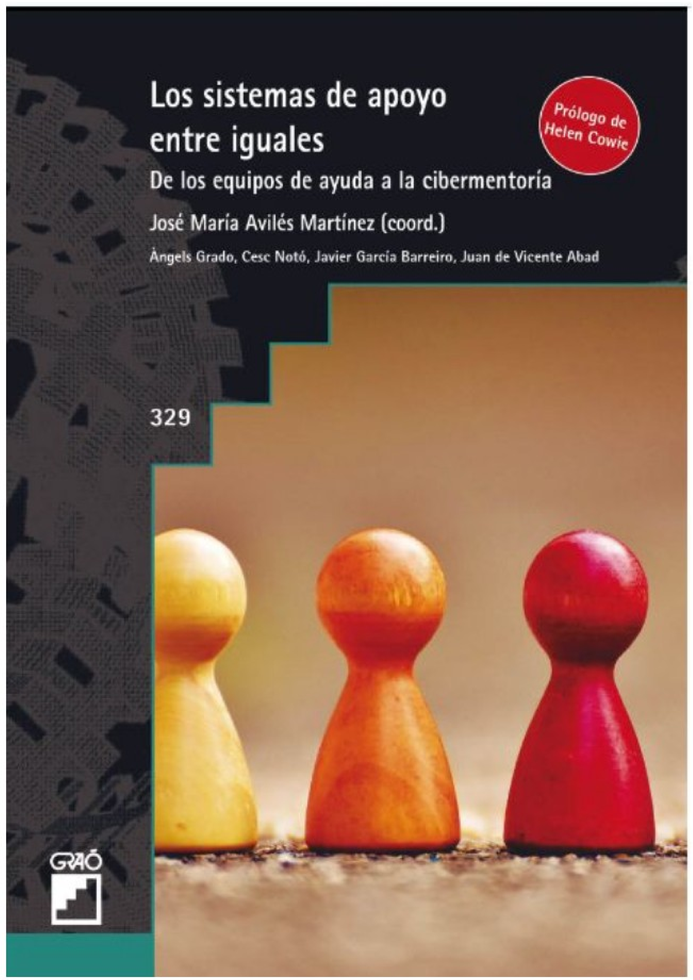
BINABURO, J.A. y MUÑOZ, B. (2007) Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar. CEAC.

Puede descargarse gratuitamente en:
https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/delegate/content/9bd9d0c9-2150-468f-bbd8-c8cbc96ea1b7?a=true



AVILÉS, JM (2019) El valor de la ayuda. Equipos de ayuda frente al bullying.

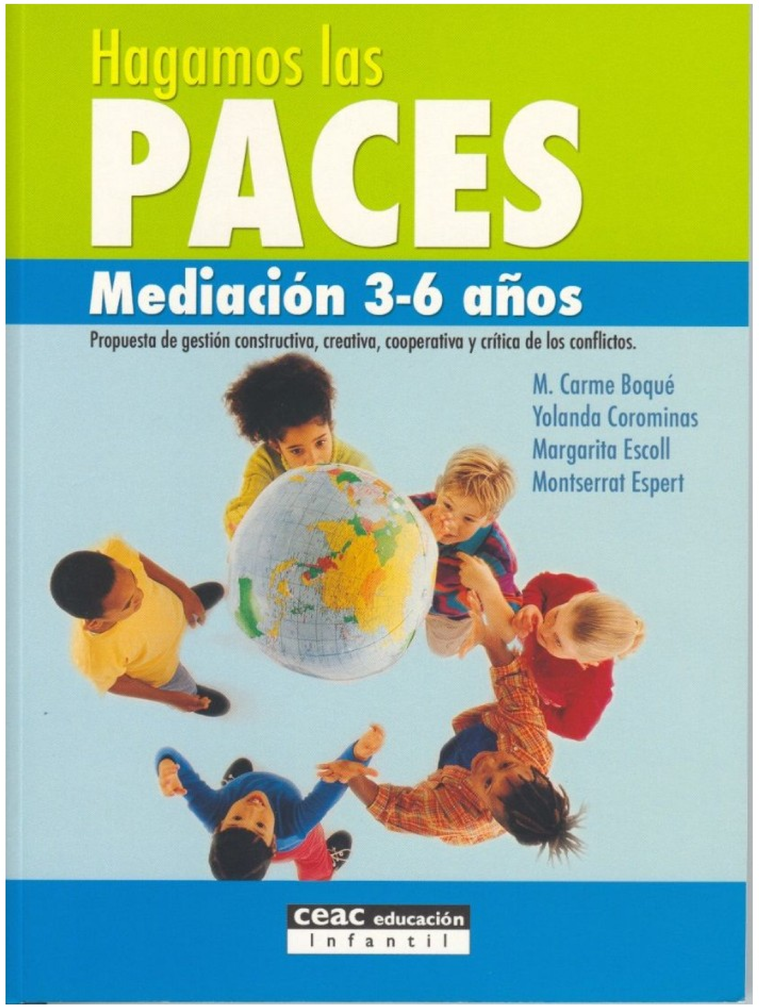
Barcelona. Horsori



AVILÉS, J.M. (cord.) (2019) Los sistemas de apoyo entre iguales. Ed. Graó



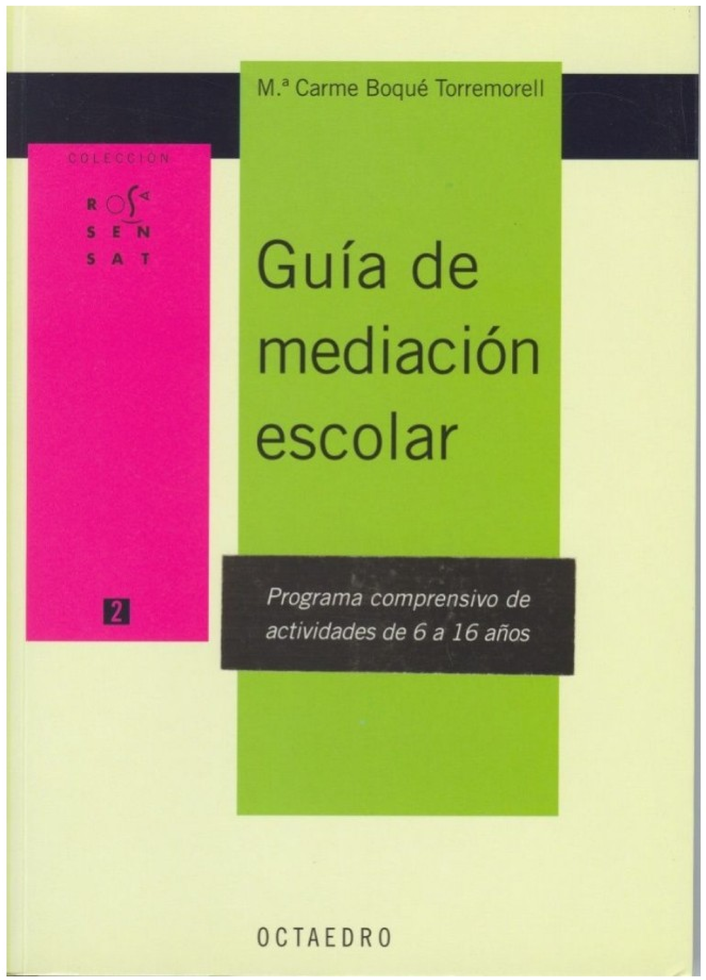
BLANCO LALINDE, EUGENIA (2015)
Cómo gestionar hoy los conflictos en las escuelas.
Ed. CCS.



BOQUÉ, COROMINAS, ESCOLL, EXPERT

HAGAMOS LAS PACES. Mediación 3-6 años.

CEAC. 2005



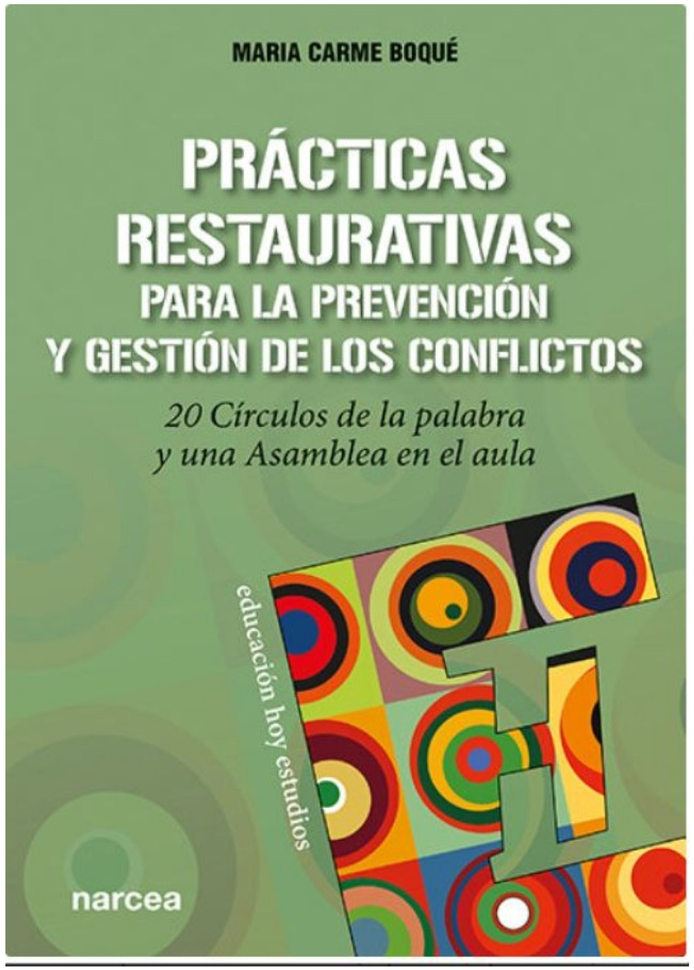
BOQUÉ, Carme

Guía de mediación escolar

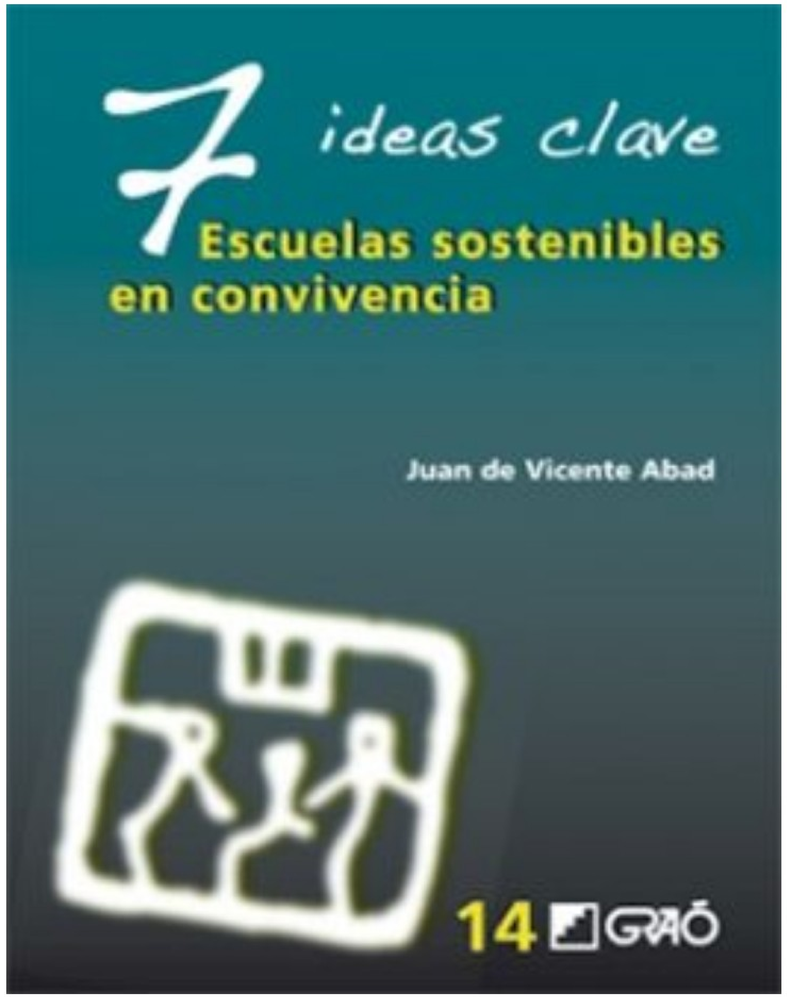
Octaedro-Rosa Sensat (2002)



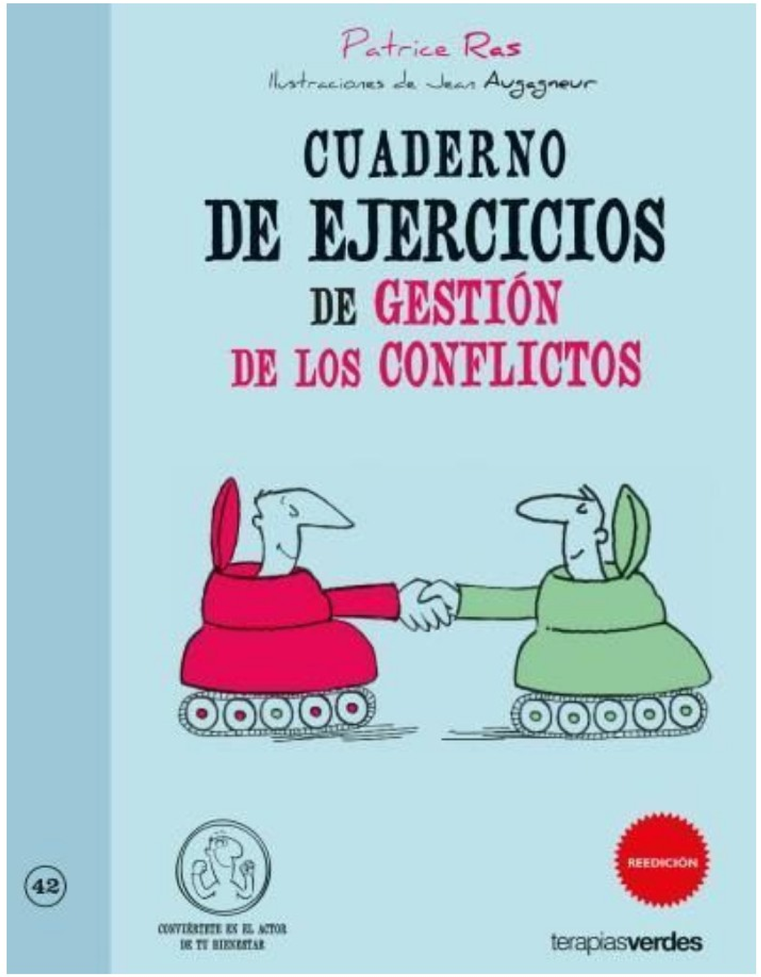
BOQUÉ, C. (2018) La mediación va la escuela. Madrid. Narcea.



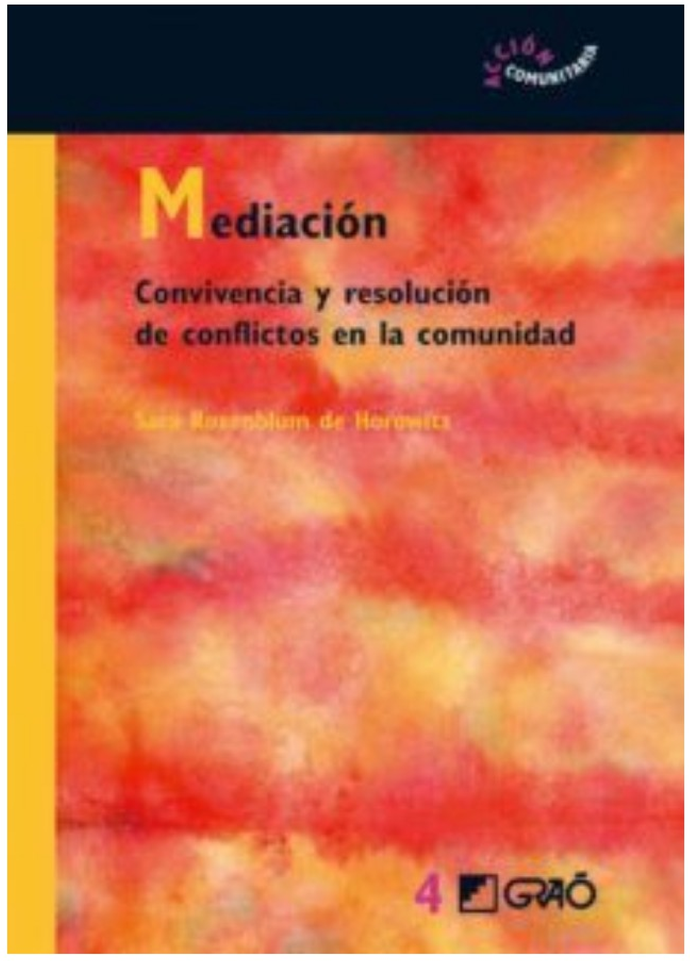
BOQUÉ, C. (2020) Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos. Ed. Narcea



DE VICENTE ABAD, J (2010) Escuelas sostenibles en convivencia. Barcelona. Graó



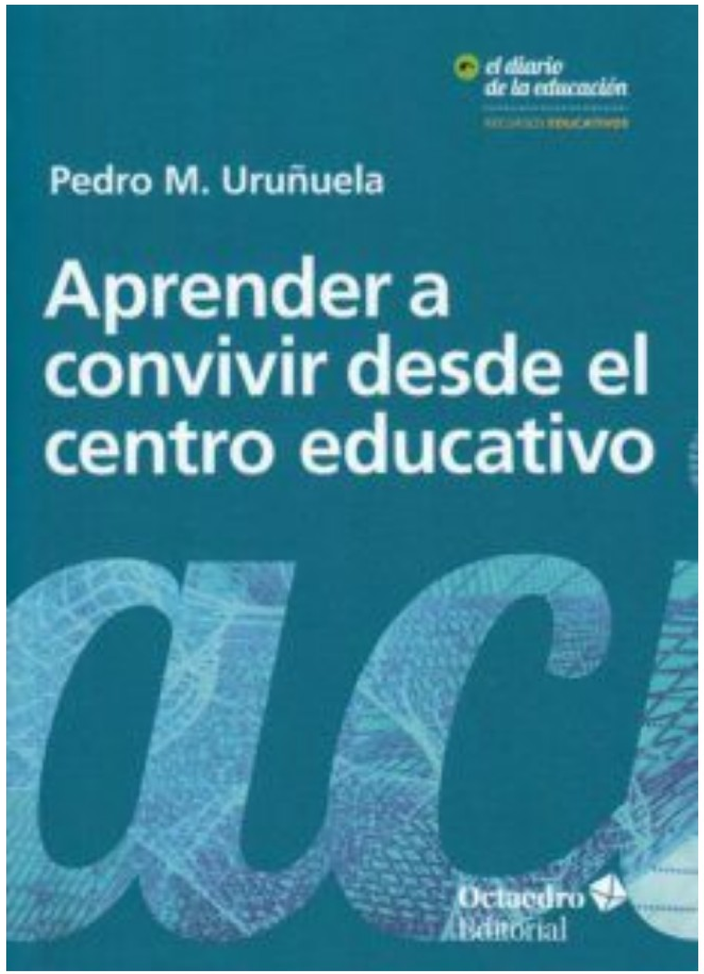
RAS, P. (2014) CUADERNO DE EJERCICIOS DE GESTION DE LOS CONFLICTOS, Editorial: NAVONA



ROZEMBLUN, S. (2007) MEDIACIÓN. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad . Ed. GRAO



URUÑUELA, P. (2016) Trabajar la convivencia en los centros educativos. Ed. Narcea

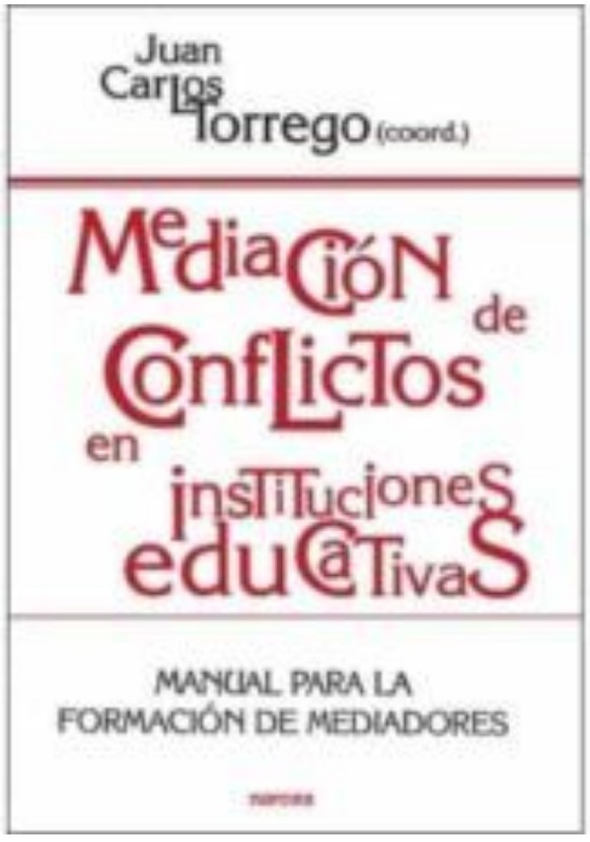


Uruñuela, P. (2018)

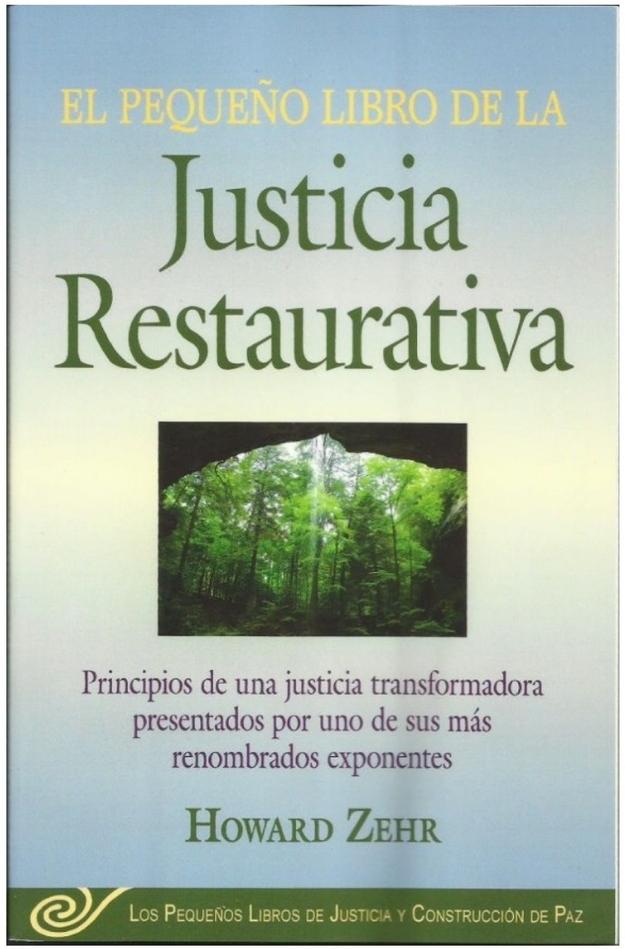
Aprender a convivir desde el centro educativo. Octaedro.



URUÑUELA, P. (2020) El Plan de Convivencia en el centro educativo. Madrid. Ed. Narcea.



TORREGO, J.C. (coord.) (2000) Mediación de conflictos en instituciones educativas. Ed. Narcea.



ZHER, H (2005) El pequeño libro de la justicia restaurativa.

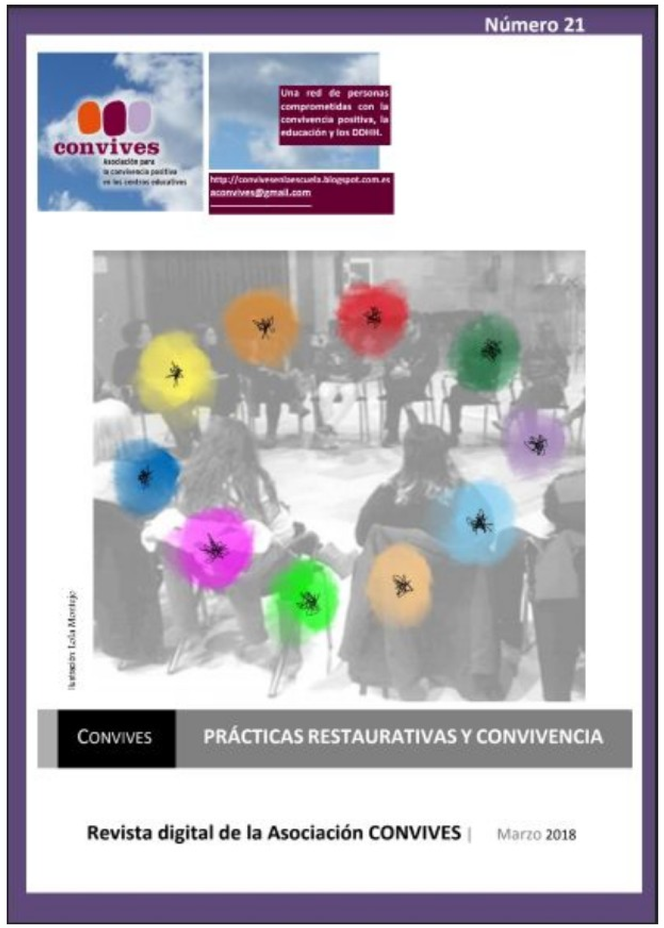
PARA SABER MÁS



PARA SABER MÁS



PARA SABER MÁS



http://equipoconvivencia.catedu.es/





http://convivesenlaescuela.blogspot.com.es/

https://escolapau.uab.cat/paz/

