

Guía contra el Acoso Escolar. ¿Cómo Podemos Resolver Nuestros Conflictos?







Guía contra el Acoso Escolar.

Cómo Podemos Resolver Nuestros Conflictos.



CONFIANZA
E IMPULSO
CIUDADANO

A.C.

Confianza e Impulso Ciudadano A.C.

Primera Edición, Abril 2019

Impreso y hecho en México

Copyright: en trámite.

Sin el permiso previo y escrito de esta organización, no se permite la reproducción total y parcial de esta obra, su almacenamiento, alquiler, transmisión o transformación en cualquier forma o medio, sea mecánico, electrónico o virtual.

Ejemplar de distribución gratuita

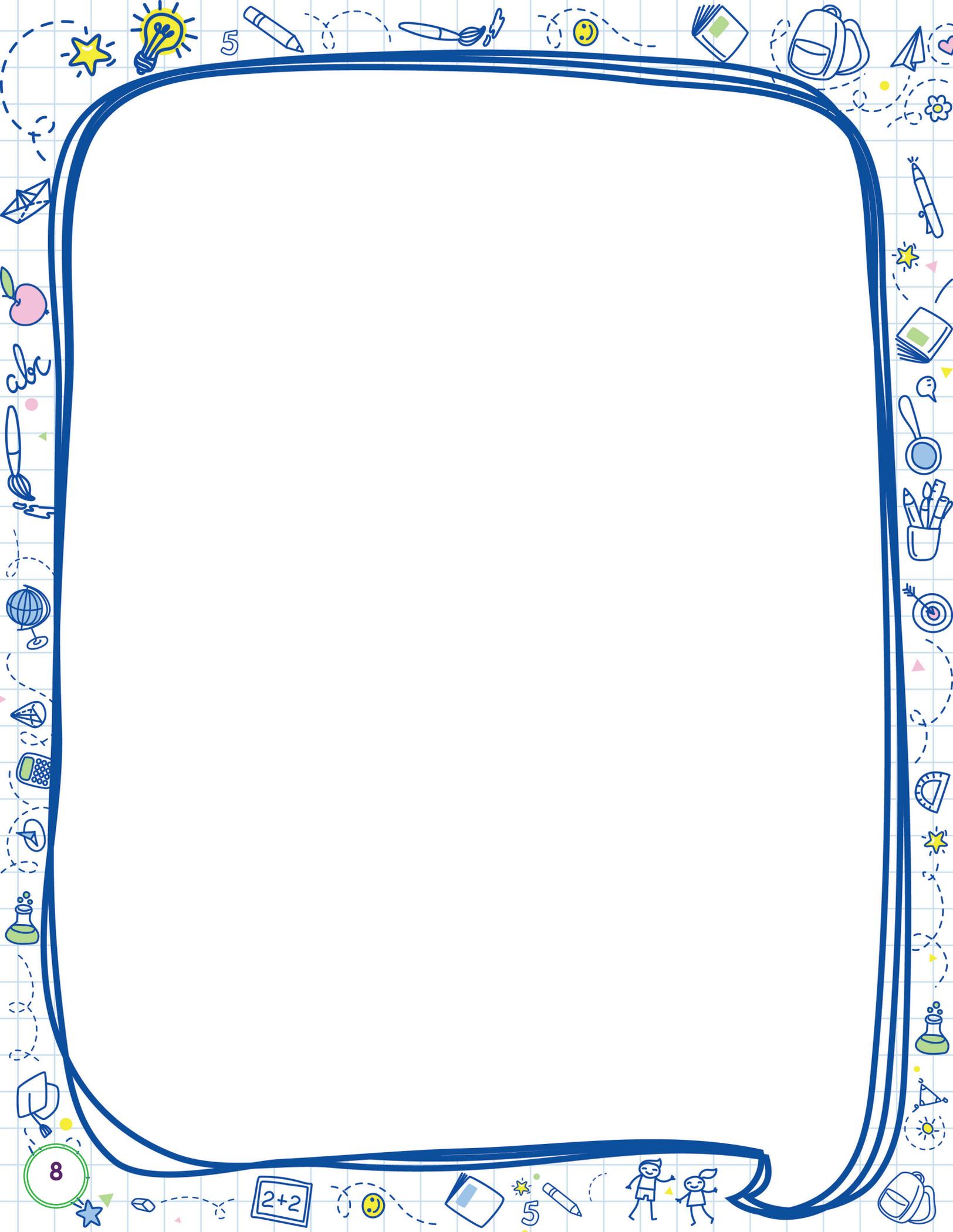
Autores: Ruth Delgadillo Martínez y
Luis Wertman Zaslav

Diseño Editorial: Daniela Mojica Lázaro

CONTENIDO

Introducción.....	9
Testimonios.....	11
Primer paso: Conocer la violencia en entornos escolares ¿Qué es la violencia?	12
Acoso Escolar	14
Acoso Escolar en Educación Preescolar.....	19
Acoso Escolar en Educación Primaria.....	20
Acoso Escolar en Educación Secundaria y Media Superior.....	23
Maltrato Escolar /Violencia Familiar Equiparada.....	24
Violencia Escolar.....	26
Segundo paso: Construcción de una Cultura de Prevención.....	30
Escalera de la Prevención.....	32
Tercer paso: Atención.....	36
Si soy el o la estudiante que recibió la violencia.....	36
Si soy mamá, papá o tutor de quien ha recibido la violencia.....	37

Si soy el o la estudiante que ejerce la violencia.....	38
Si soy mamá, papá o tutor de quien ejerce la violencia.....	39
Si soy docente.....	40
Si soy testigo.....	41
Conclusiones.....	41
Referencias.....	42



5



abc

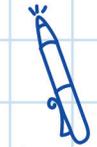


8

2+2



5



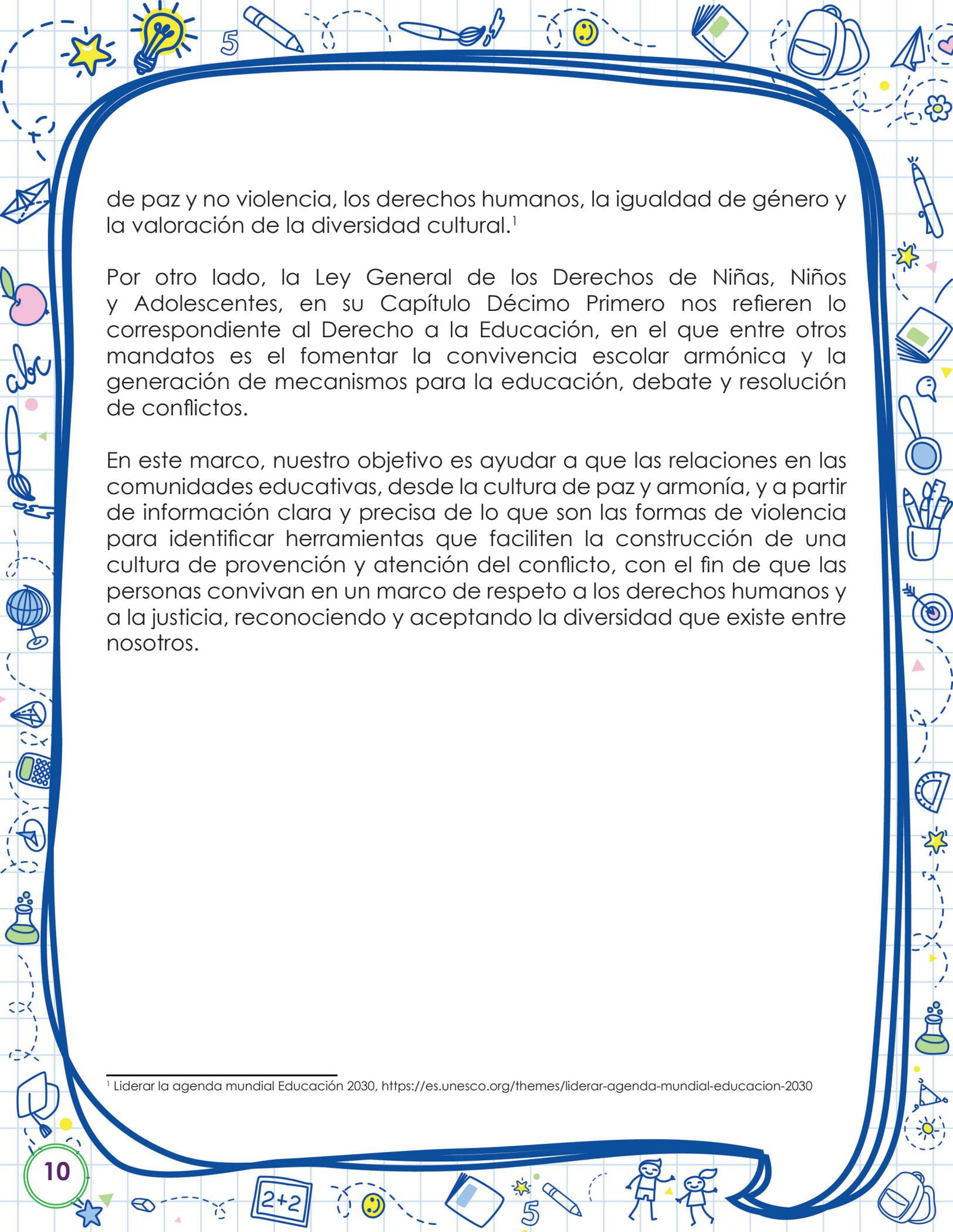
INTRODUCCIÓN

Día a día escuchamos la preocupación de mamás, papás, tutores y responsables de cuidado y crianza, por las historias de violencia que se presentan en diferentes escenarios de la convivencia escolar, todas ellas importantes por el impacto que deja en las personas que las viven y en las consecuencias que, a futuro, generan en el entorno de inseguridad y agresión que vivimos en México.

A lo largo de la historia, las personas han construido formas diversas de lastimar a otras personas, por lo que la violencia va tomando matices, de acuerdo a los contextos en los que se presenta; uno de ellos, es la escuela, en donde se ha hecho común nombrar la palabra “bullying”, para definir la violencia a lo largo del tiempo contra uno o varios estudiantes. Pero, más allá de permitir una identificación oportuna (aunque no correcta) para la atención eficaz del acoso escolar, ha conllevado a la naturalización de diferentes formas de violencia en las comunidades educativas que vulneran derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA).

El objetivo de este documento es precisar que, si bien el conflicto es parte de la naturaleza humana y debe ser enfrentado como un proceso de crecimiento personal y madurez, la violencia no es, ni será jamás, normal en una sociedad moderna.

En este sentido, las voces ocupadas en velar por el interés superior de las personas menores de edad (uno de los segmentos que sufre más de acoso escolar) son diversas: a nivel internacional la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible mandata a los países que son parte de la ONU a atender los 17 Objetivos, que en el marco del tema que nos ocupa, el Objetivo 4 busca “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”, en su meta 7, precisa que además de que las y los estudiantes tengan los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, se debe promocionar la cultura



de paz y no violencia, los derechos humanos, la igualdad de género y la valoración de la diversidad cultural.¹

Por otro lado, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, en su Capítulo Décimo Primero nos refieren lo correspondiente al Derecho a la Educación, en el que entre otros mandatos es el fomentar la convivencia escolar armónica y la generación de mecanismos para la educación, debate y resolución de conflictos.

En este marco, nuestro objetivo es ayudar a que las relaciones en las comunidades educativas, desde la cultura de paz y armonía, y a partir de información clara y precisa de lo que son las formas de violencia para identificar herramientas que faciliten la construcción de una cultura de provención y atención del conflicto, con el fin de que las personas convivan en un marco de respeto a los derechos humanos y a la justicia, reconociendo y aceptando la diversidad que existe entre nosotros.

¹ Liderar la agenda mundial Educación 2030, <https://es.unesco.org/themes/liderar-agenda-mundial-educacion-2030>

TESTIMONIOS

Teresa

Soy docente de secundaria y asesora de un grupo de tercer año. Estoy preocupada. Una de mis alumnas me comentó que, desde hace tiempo, a través del "Face" y del "WhatsApp", han difundido memes que hicieron con fotos de ella y que en los comentarios la humillan; le dicen que es una "perra", que la escuela no es para ella, y que, si sigue yendo, un día de estos la van a esperar para golpearla. Le dije que no se preocupara, que lo que sucede en el internet no es para tanto. Pero tengo miedo de que sí le pase algo.

Julia

Nosotros somos de Guerrero, hace dos meses nos mudamos a la Ciudad de México; hoy mi hijo de 9 años me dijo que en la escuela un compañero le pone apodos por su forma de hablar y por el color de su piel; le ensucian sus cosas y les dice a los demás que le peguen. Entre todos lo han tirado y lo patean. No le hemos dicho nada a la maestra, a lo mejor no nos cree.

Toño

Mi hija es acosada por un niño de su salón, le jala el cabello, le esconde su mochila, la empuja o no la deja pasar cuando van a salir del salón; yo creo que lo voy a ir a buscar a su casa para ponerle un alto, ayer le mandé un mensaje por Facebook y me insultó.

El primer paso: Conocer la violencia en entornos escolares

¿Qué es la violencia?

La conducta violenta es la acción u omisión que se realiza con la intención de lastimar a otra persona. Es un constructo social que mantiene elementos causales que se han transmitido a las generaciones recientes por medio de la cultura.

Es decir, la violencia se aprende y muchas veces este aprendizaje se normaliza hasta convertirse en un estilo de vida, y no solo para quien la ejerce, sino incluso para quien la recibe u observa la conducta.

Por ello, mientras para algunos ver que una persona golpea a otra puede ser algo natural, para otros puede generar sorpresa y hasta indignación. En este proceso de transmisión cultural, hay personas que repiten los patrones de conducta sin saber que son expresiones de la violencia; aunque, en otros casos, las personas no tienen la capacidad para saberlo, porque lo han vivido como una experiencia constante.

¿Recuerdan las frases de los abuelos o de los padres en los últimos 50 años, que todavía se repiten ahora, sobre la necesidad de defenderse a golpes o de que, si nos dejamos pegar, ellos después nos golpearían a nosotros para que sintiéramos que era mucho peor?

Al ser una conducta que se aprende, la violencia también tiene la posibilidad de desaprenderse y construir nuevas formas de relacionarse y de resolver de conflictos. Porque es importante aclarar un aspecto del problema: la agresión no forma carácter, ni prepara a nadie para los conflictos que tendrá en la juventud o en la adultez y sí tiene una relación directa, por generaciones, con la crisis actual de inseguridad que nos afecta como sociedad.

En las comunidades educativas se identifican al menos 3 formas de violencia en los contextos escolares: acoso escolar, maltrato escolar / violencia familiar equiparada y violencia escolar, en cada uno hay actores y dinámicas diferentes, que se explican a continuación a fin de detectarlos y atenderlos oportunamente.

Violencia Escolar

Maltrato escolar / Violencia
Familia Equiparada

Acoso Escolar

Acoso Escolar

Es la violencia que se presenta por acción u omisión de un estudiante a otro estudiante, en el marco de la dinámica y/o actividades escolares, puede ser un ejercicio individual o colectivo.

Para definirlo como acoso escolar debe de:



El acoso escolar puede ser², ³:



Psicoemocional.

El objetivo es devaluar, intimidar o controlar a través de amenazas, chantaje, humillaciones, comparaciones que afecten a la autoestima .



Física directa.

El objetivo es el daño corporal, por ejemplo a través de golpes, patadas, pellizcos, mordidas, jaloneos, ...



Física indirecta.

La intención es el daño a las pertenencias del NNA, como es la destrucción, sustracción, ocultar.

² Protocolo único de identificación, canalización y atención de la violencia escolar en la Ciudad de México. <http://data.copred.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2017/02/Gaceta-CDMX-Protocolo-%C3%9Anico-de-Identificaci%C3%B3n-Canalizaci%C3%B3n-y-Atenci%C3%B3n-de-la-Violencia-Escolar-en-la-Ciudad-de-M%C3%A9xico.pdf>

³ El bullying homofóbico y transfóbico en los centros educativos. CNDH, México 2018.



Verbal.

Son expresiones como insultos o sobrenombres para humillar, desvalorizar, descalificar.



Sexual.

Acción que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual, a través de miradas o palabras lascivas, hostigamiento, acoso o cualquier práctica sexual no voluntaria.



Tecnologías de La Información y Comunicaciones.

Toda violencia psicoemocional a través de las herramientas tecnológicas: chats, blogs, redes sociales, correo electrónico o mensajes de texto. Se contempla la suplantación de identidad.



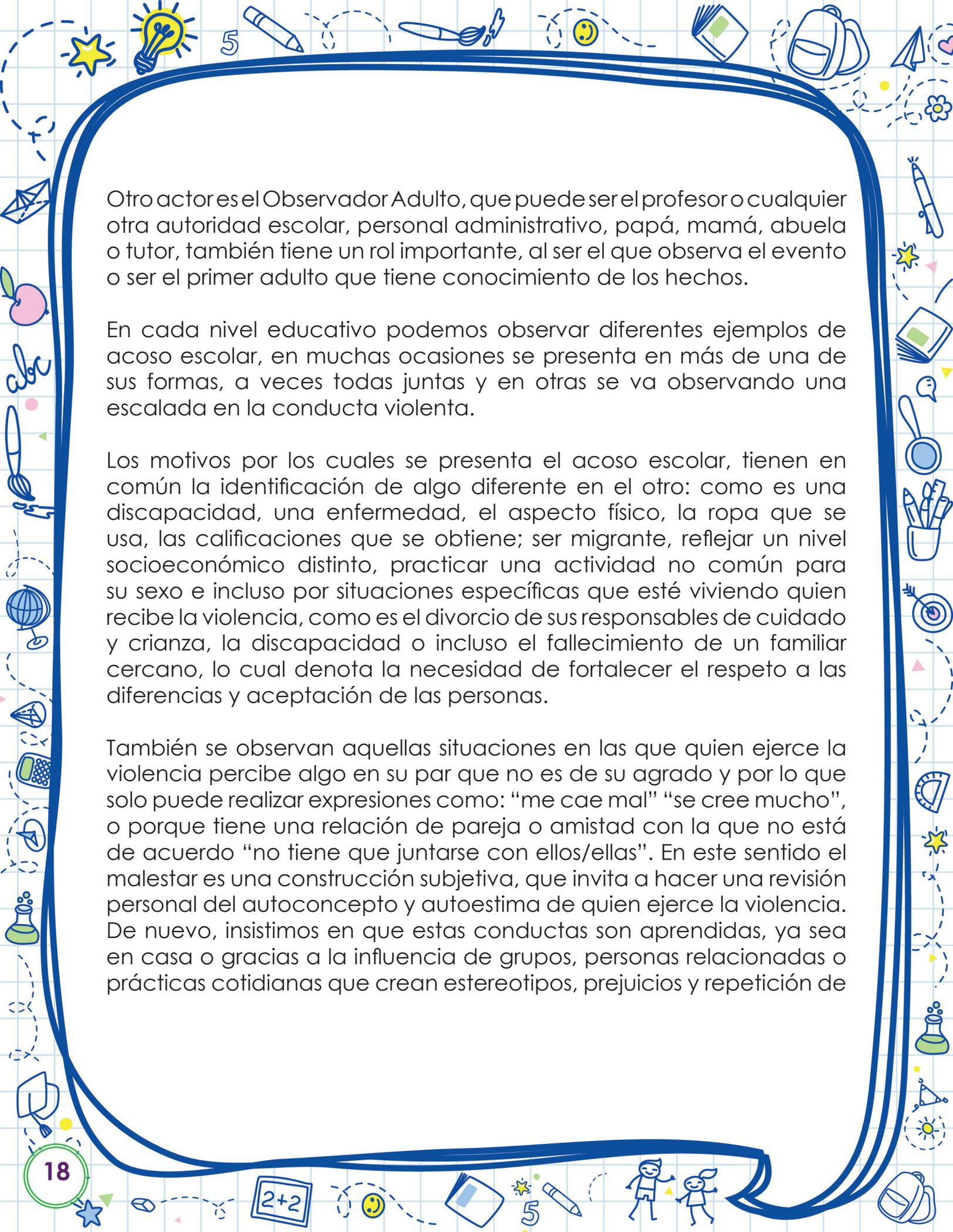
Acoso Escolar Homofóbico.

violencia que se dirige a las personas por su orientación sexual y/o identidad de género, percibida o real.

En la dinámica del acoso escolar se observan a **3** actores:



Cada uno de los actores puede ocupar alguno de los roles en algún momento, es decir, que quien recibe la violencia puede llegar a ser el que la ejerza como una forma de protegerse y/o defenderse; quien observa puede ser el siguiente que reciba la violencia o también en un acto de protegerse, sea quien colabore con aquel que la ejerza.



Otro actor es el Observador Adulto, que puede ser el profesor o cualquier otra autoridad escolar, personal administrativo, papá, mamá, abuela o tutor, también tiene un rol importante, al ser el que observa el evento o ser el primer adulto que tiene conocimiento de los hechos.

En cada nivel educativo podemos observar diferentes ejemplos de acoso escolar, en muchas ocasiones se presenta en más de una de sus formas, a veces todas juntas y en otras se va observando una escalada en la conducta violenta.

Los motivos por los cuales se presenta el acoso escolar, tienen en común la identificación de algo diferente en el otro: como es una discapacidad, una enfermedad, el aspecto físico, la ropa que se usa, las calificaciones que se obtiene; ser migrante, reflejar un nivel socioeconómico distinto, practicar una actividad no común para su sexo e incluso por situaciones específicas que esté viviendo quien recibe la violencia, como es el divorcio de sus responsables de cuidado y crianza, la discapacidad o incluso el fallecimiento de un familiar cercano, lo cual denota la necesidad de fortalecer el respeto a las diferencias y aceptación de las personas.

También se observan aquellas situaciones en las que quien ejerce la violencia percibe algo en su par que no es de su agrado y por lo que solo puede realizar expresiones como: "me cae mal" "se cree mucho", o porque tiene una relación de pareja o amistad con la que no está de acuerdo "no tiene que juntarse con ellos/ellas". En este sentido el malestar es una construcción subjetiva, que invita a hacer una revisión personal del autoconcepto y autoestima de quien ejerce la violencia. De nuevo, insistimos en que estas conductas son aprendidas, ya sea en casa o gracias a la influencia de grupos, personas relacionadas o prácticas cotidianas que crean estereotipos, prejuicios y repetición de

patrones.

De acuerdo con la experiencia en la atención a niñas, niños y adolescentes que han vivido acoso escolar, se observan algunas particularidades en la dinámica por nivel educativo, es importante contemplar algunas características por la etapa de desarrollo humano en la que se encuentran para entender y actuar de manera asertiva.

Educación Preescolar

A nivel preescolar, niñas y niños están en una etapa del desarrollo humano en la que la conciencia moral empieza a formarse, al aprender los valores de lo que debe ser, de lo considerado “bueno” y de lo considerado “malo”, al observarlo que es válido y no adecuado en sus entornos. La escuela, es un escenario más en donde se fortalecen los procesos de integración a la sociedad, al convivir con pares y con adultos que les son ajenos, van aprendiendo el significado de las relaciones y los roles que se pueden jugar en ellas.



En este sentido las y los preescolares están aprendiendo el significado de las conductas, repiten los patrones que han observado en su cotidianidad sin tener conciencia del daño que algunas de éstas pueden generar, en el caso de conductas violentas, generalmente lo que se observa son golpes, rasguños, empujones hacia sus compañeros y la conducta, generalmente, la realizan de manera individual. Otras

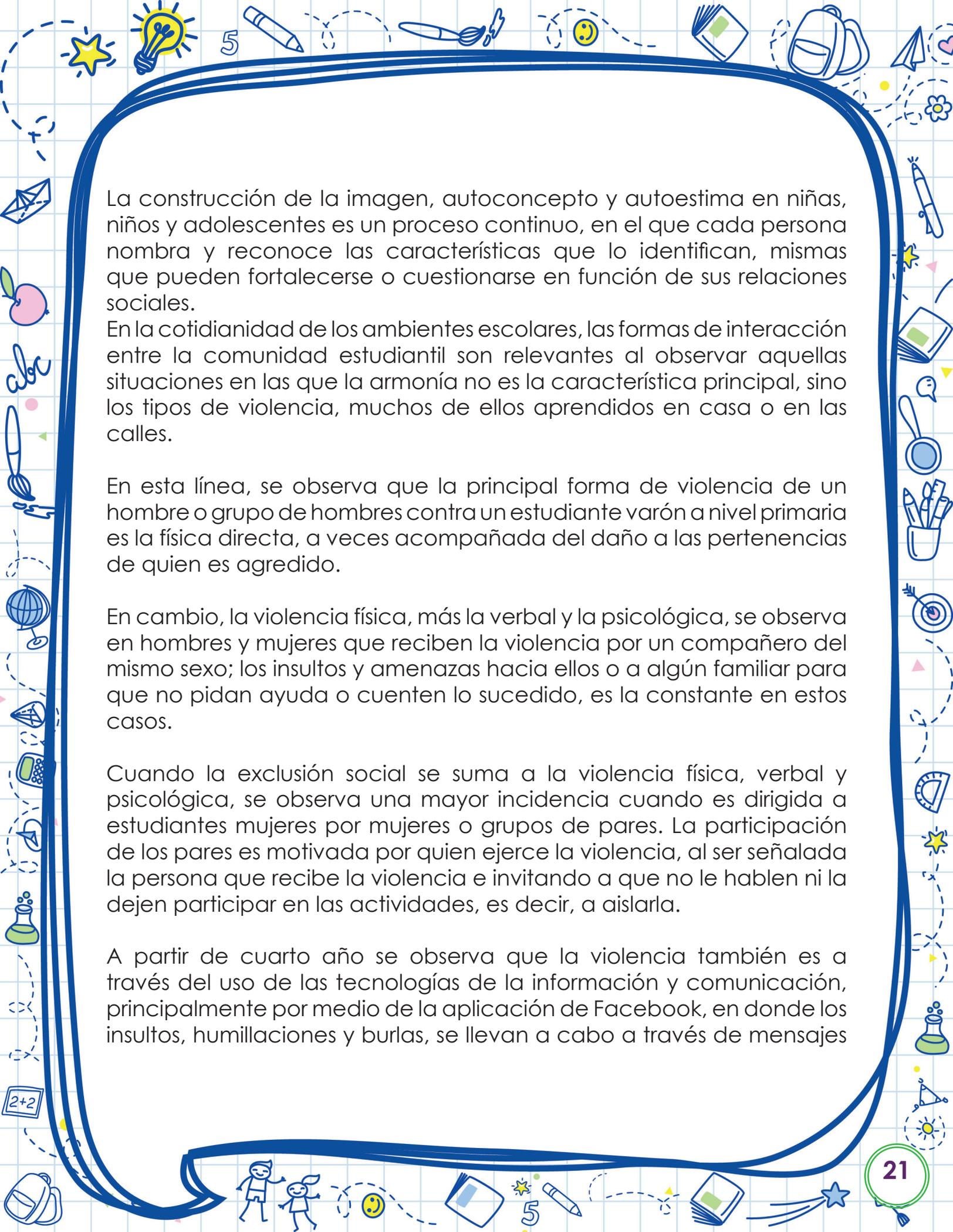
formas es la verbal, en donde palabras que identifican en su entorno las utilizan hacia algún compañero, sin tener la comprensión cabal del significado.

La relevancia del personal que convive con ellos en el aula es fundamental para que su actuación u omisión sea oportuna en la modificación, sin validar las palabras o la conducta que lastimó a la niña o niño, invitando al reconocimiento de las emociones y el daño que puede generar su conducta e identificando las pautas que son aceptadas, las cuales pueden ser fortalecidas a través del modelamiento, y que tendrá un impacto en la construcción de su propio concepto.

Educación Primaria

Niñas y niños han aprendido valores, hábitos, costumbres, reglas y normas sociales, en gran parte reflejo del estilo de crianza que han tenido con su familia, y que se alimentan con las interacciones en otros contextos como la escuela, uno de los más influyentes en las relaciones de amistad y con figuras de autoridad. Lo anterior les permite tener una comprensión de lo que se espera de cada una de las personas con quienes interactúan, como es la lealtad, la justicia, la obediencia, el castigo, la venganza, la competencia, la solidaridad y la generosidad, van aprendiendo sobre lo relativo de la construcción de los significados de los vínculos.





La construcción de la imagen, autoconcepto y autoestima en niñas, niños y adolescentes es un proceso continuo, en el que cada persona nombra y reconoce las características que lo identifican, mismas que pueden fortalecerse o cuestionarse en función de sus relaciones sociales.

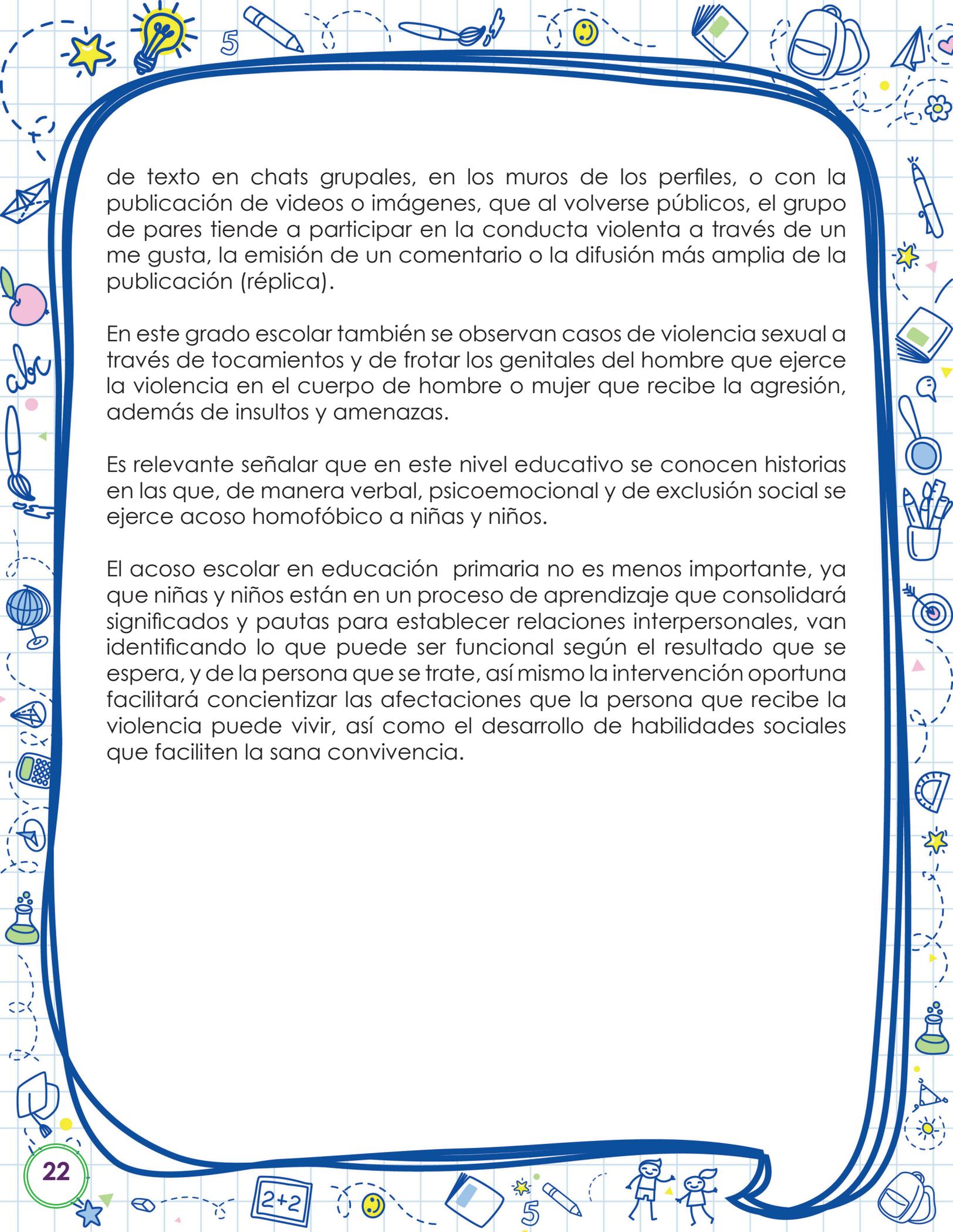
En la cotidianidad de los ambientes escolares, las formas de interacción entre la comunidad estudiantil son relevantes al observar aquellas situaciones en las que la armonía no es la característica principal, sino los tipos de violencia, muchos de ellos aprendidos en casa o en las calles.

En esta línea, se observa que la principal forma de violencia de un hombre o grupo de hombres contra un estudiante varón a nivel primaria es la física directa, a veces acompañada del daño a las pertenencias de quien es agredido.

En cambio, la violencia física, más la verbal y la psicológica, se observa en hombres y mujeres que reciben la violencia por un compañero del mismo sexo; los insultos y amenazas hacia ellos o a algún familiar para que no pidan ayuda o cuenten lo sucedido, es la constante en estos casos.

Cuando la exclusión social se suma a la violencia física, verbal y psicológica, se observa una mayor incidencia cuando es dirigida a estudiantes mujeres por mujeres o grupos de pares. La participación de los pares es motivada por quien ejerce la violencia, al ser señalada la persona que recibe la violencia e invitando a que no le hablen ni la dejen participar en las actividades, es decir, a aislarla.

A partir de cuarto año se observa que la violencia también es a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación, principalmente por medio de la aplicación de Facebook, en donde los insultos, humillaciones y burlas, se llevan a cabo a través de mensajes



de texto en chats grupales, en los muros de los perfiles, o con la publicación de videos o imágenes, que al volverse públicos, el grupo de pares tiende a participar en la conducta violenta a través de un me gusta, la emisión de un comentario o la difusión más amplia de la publicación (réplica).

En este grado escolar también se observan casos de violencia sexual a través de tocamientos y de frotar los genitales del hombre que ejerce la violencia en el cuerpo de hombre o mujer que recibe la agresión, además de insultos y amenazas.

Es relevante señalar que en este nivel educativo se conocen historias en las que, de manera verbal, psicoemocional y de exclusión social se ejerce acoso homofóbico a niñas y niños.

El acoso escolar en educación primaria no es menos importante, ya que niñas y niños están en un proceso de aprendizaje que consolidará significados y pautas para establecer relaciones interpersonales, van identificando lo que puede ser funcional según el resultado que se espera, y de la persona que se trate, así mismo la intervención oportuna facilitará concientizar las afectaciones que la persona que recibe la violencia puede vivir, así como el desarrollo de habilidades sociales que faciliten la sana convivencia.

Educación Secundaria y Media Superior

Las y los adolescentes en esta etapa del desarrollo humano están consolidando la construcción de su identidad, eligen grupos de referencia para compartir ideales, preferencias, creencias, valores o porque se sienten atraídos por alguna característica; en suma, buscan ser parte de un grupo, tener un estatus, una reputación, un grado de compañerismo, por lo que están dispuestos a hacer o dejar de hacer acciones que afiancen su posición, aun cuando no sean socialmente aceptables, ya que estos vínculos son parte importante en la conformación de su autoestima y autonomía, por lo que no hacer nada que provoque el rechazo se vuelve más importante que hacer lo correcto.



Para las y los adolescentes, la opción del uso de la violencia para poder resolver diferencias en las relaciones con los demás es contemplada como una solución inmediata y que obtiene respeto entre el grupo; en este sentido, la violencia física en combinación con alguna otra como la verbal, la exclusión social y la psicoemocional, es la de mayor incidencia tanto para mujeres como para hombres que reciben la violencia, y como actor, que ejerce la violencia en su mayoría suelen ser del mismo sexo de quien recibe.

En este nivel educativo la violencia puede tener consecuencias que pueden constituir un delito, como es la extorsión, el daño a la reputación, compartir imágenes íntimas, el robo o las lesiones.

Otra forma de alta incidencia es la violencia ejercida a través de las tecnologías de la información y comunicación, como es WhatsApp, Twitter y Facebook. Se ha hecho referencia a casos de mujeres como quienes reciben principalmente la violencia a través de amenazas, insultos, humillaciones, por medio de mensajes de texto o de voz, así como con la difusión de fotografías o “memes”.

En ambas formas se tiende a la participación de más de una persona con la idea de publicitar el contenido agresivo lo más que se pueda. Tanto en primaria como en secundaria se observa que las y los estudiantes que son violentados a través de las tecnologías de la información y comunicación, física y psicoemocionalmente o por la exclusión social, reportan una mayor afectación, reflejada en la negativa de acudir a la escuela, dolores físicos, problemas para dormir, modificación en sus hábitos alimenticios, tristeza y, en una etapa inicial, pensamientos suicidas.

Maltrato Escolar / Violencia Familiar Equiparada

El personal docente, directivo y administrativo en una comunidad educativa son actores que conocen a la población estudiantil en cuanto a su desempeño académico y, además, suelen conocerlos en parte de sus historias de vida; varios de ellos suelen dejar una huella positiva por la forma de enseñanza, la relación diaria establecida y el apoyo brindado ante necesidades específicas, que pueden no hallar en casa. Otros, en cambio, se pueden convertir en personajes en los que



no confían, a los que tienen temor, ya que por alguna razón pueden tener comportamientos que no coadyuvan a un sano desarrollo de niñas, niños y adolescentes.

La Secretaría de Educación Pública refiere que “el uso de la fuerza o poder a través de la violencia física, psicológica/emocional y/o negligencia u omisión que ejerza cualquier trabajador al servicio de la educación hacia los alumnos”⁴ se le identifica como Maltrato Escolar.

Siguiendo esta línea y, de acuerdo al Código Penal Federal en su Art. 343 Ter., “Se equiparará a la violencia familiar y se sancionará con seis meses a cuatro años de prisión al que realice cualquiera de los actos señalados en el artículo anterior⁵ en contra de la persona que esté sujeta a la custodia, guarda, protección, educación, instrucción o cuidado de dicha persona”.

En este sentido hay situaciones en las que el personal docente realiza u omite conductas que dan pauta a la violencia que se da entre estudiantes, incluso puede ser un ejercicio de poder con la intención de dañar directamente a un alumno de manera verbal, física directa, psicoemocional y/o de exclusión social.

Algunos ejemplos de ello son las expresiones de estudiantes o responsables de cuidado y crianza al referirse a dichas conductas:

“La profesora lo trata diferente a los demás, lo exhibe frente al grupo y le dice que es un mentiroso”, “Cuando la maestra está enojada les grita y jalonea”.

⁴ Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas de educación básica. SEP https://www.gob.mx/cms/uploads/docs/Orientaciones_211216.pdf

⁵ Art. 343 Bis. Comete el delito de violencia familiar quien lleve a cabo actos o conductas de dominio, control o agresión física, psicológica, patrimonial o económica, a alguna persona con la que se encuentre o haya estado unida por vínculo matrimonial, de parentesco por consanguinidad, afinidad o civil, concubinato, o una relación de pareja dentro o fuera del domicilio familiar.

Por otro lado, hay casos en las que el personal docente normaliza la violencia como una forma de relacionarse, como consecuencia, no realiza ningún tipo de acción al ser testigos de una situación de acoso escolar o a los responsables de cuidado y crianza les refieren que no es algo grave.

“El maestro ha estado presente cuando han golpeado a mi hijo y no hace nada” “Enséñale a defenderse”, “Son niños, así se llevan, no pasa nada”.

Cabe señalar que en muchas ocasiones el personal docente o directivo actúa con las pocas o nulas herramientas que posee en el tema; por ejemplo, lo relacionado con la violencia a través de las tecnologías de la comunicación e información o por cuestiones culturales y por la experiencia propia, que no identifiquen acciones viables de actuación.

Lo que implica que, si el docente no está capacitado o preparado para atender casos de violencia, su juicio está determinado por su educación personal o la falta de información sobre qué hacer.

Violencia escolar

Es aquella que se produce en el marco de los vínculos propios de la comunidad educativa, y en el ejercicio de los roles de quienes la conforman: madres, padres, estudiantes, docentes, directivos, tutores. Son el producto de mecanismos institucionales que



constituyen prácticas violentas y/o acentúan situaciones de violencia social.⁶

Ejemplos de esta forma de violencia es cuando la mamá de un estudiante que haya recibido acoso escolar se presenta ante alguna autoridad de la escuela o con el tutor de quien ejerció la violencia con la intención de desquitarse o de amenazar ante la falta de soluciones, o cuando el tutor de quien ejerció violencia amenaza al profesor para que no se lleve a cabo ninguna acción en contra de su hijo.

De fondo, lo que los responsables de crianza no advierten es que no hay diferencia entre el agredido y al agresor cuando se habla del problema personal que vive cada uno. En la mayoría de las ocasiones quien ejerce la violencia padece una situación mucho peor en relación a quien recibe la violencia, por lo que pensar que es menor el peso del conflicto porque quien agredió fue mi hijo se equivoca y nada más alienta a que el problema se incremente.

Frente a lo anterior, los responsables de la crianza deben preguntarse ¿qué es lo que no se está haciendo? o ¿qué seguimos haciendo para mantener estas conductas? Los primero es ignorar el entorno violento en el que se desarrolla la familia, por diversos factores, son quienes tienen la responsabilidad de la educación en el hogar.

Los patrones de conductas aprendidas como formas "eficientes" para solucionar un conflicto (gritar, destruir objetos, discutir con groserías, desacreditar la opinión de un miembro de la familia, aplicar una autoridad que no es real y recurrir a la violencia) o como procesos "naturales" para conformar la identidad o de madurar, influyen en la creación de estereotipos, prejuicios y falsas concepciones.

⁶ Luis A. D'Angelo, Daniel R. Fernández, (2011). Clima, Conflictos y Violencia en la Escuela. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Argentina, <http://dide.minedu.gov.pe/bitstream/handle/123456789/4547/Clima%2C%20conflictos%20y%20violencia%20en%20la%20escuela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Que el desarrollo en sociedad sea difícil no quiere decir que la violencia es un signo de nuestros tiempos o que no exista una solución.

Los adultos que acompañan a niñas, niños y adolescentes, exponiéndolos a situaciones en donde la violencia irá escalando de nivel y con la probabilidad de mayores riesgos y afectación, solo provocan un comportamiento que se repite en el patio o el salón de clase.

No solo invisibilizan la violencia, sino también las necesidades que tienen las y los estudiantes, como es el sentirse seguros, expresar sus emociones al recibir la violencia sin ser juzgados, su derecho a la educación inclusiva, equitativa y de calidad, gozar de una salud integral y poder vincularse con las personas con las que tienen afinidad y desarrollarse con plenitud en las actividades que son de su interés. Necesidades que demanda de toda la población estudiantil, incluso quien ejerce la violencia porque no sabe cómo expresar su problema, como para el que la observa y no desea participar para no sufrir lo mismo que quien es agredido.

Generalmente, en el sistema educativo y en el familiar, solo vemos una parte del problema, lo más visible, lo que consideramos que resuelve lo urgente: un cambio de grupo, de turno o de escuela, con una suspensión o un citatorio. Sin embargo, la solución requiere un cambio de paradigma en la forma de percibir y atender los conflictos.

Por ello, es que el conflicto es parte de la vida en cualquiera de sus etapas, la violencia no. Es la forma en que resolvemos nuestros problemas cotidianos, por medio del diálogo, el respeto, la tolerancia y la justicia personal -y de comunidad- que podemos reducir la violencia desde la sociedad mexicana y modificar los puntos urgentes que nos han traído hasta aquí: la falta de valores, la desconexión entre vecinos,

los referentes de éxito a partir de la ilegalidad, el abuso, la corrupción y la impunidad, entre otros, que debemos observar con sinceridad como mexicanas y mexicanos.



Imagen: Iceberg del Acoso Escolar

Segundo Paso: Construcción de Cultura de Provencción del Conflicto

Ante las diferentes formas de violencia que surgen en las relaciones interpersonales, se han realizado diferentes propuestas para la prevención, pero al analizar las situaciones en las que las personas han vivido la violencia nos lleva a recordar que es natural que haya diferencias entre las personas que participan, ya sea por sus opiniones, percepciones, propuestas de alternativas para tomar decisiones, identificando que detrás de una situación de acoso escolar, y otras expresiones de la violencia, hay conflictos que no se resolvieron asertivamente y a tiempo.

En este curso de ideas, los conflictos son una oportunidad en la que las personas, al hacer el uso adecuado de habilidades sociales, pueden resolverlos con la intención de que en la relación gane, es decir, cada una de las partes.

Burton (1990), nos refiere que la mejor manera de atender un conflicto es desde una Cultura de la Provencción, entendida como “el proceso de intervención antes de la crisis que conduce a una explicación adecuada de los conflictos, el reconocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas y el fomento de actitudes y relaciones de colaboración necesarios para manejarlo sin violencia”.⁷

⁷ Citado en Reyes, E; García, S. Convivencia con conflicto y sin violencia en la escuela: la provencción como estrategia de paz. Ra Ximnai, vol. 11, núm. 1. Enero-Junio, 2015, pp 19-32. Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México.

La forma como se decida resolver el conflicto es lo que marcará la diferencia, la provención es un proceso en el que a las personas se les provee de diferentes habilidades para atender cada una de las necesidades expuestas y afrontar el conflicto:

EMPATÍA	AUTOESTIMA	COMUNICACIÓN EFECTIVA / AFECTIVA
MANEJO DE EMOCIONES	NEGOCIACIÓN	NEUTRALIDAD
RESPECTO	TOLERANCIA	COOPERACIÓN

Estas habilidades ayudarán a que estudiantes, profesores, personal administrativo, directivos y responsables de cuidado y crianza se sientan parte de un grupo y la práctica de la provención sea parte de la cotidianidad en la comunidad educativa; el reto es solucionar los conflictos para evitar una escalada que generará mayores diferencias y malestares, una crisis que tenga como única salida la violencia y la ruptura de las relaciones.

Escalera de La Provención

La construcción de la provención se explica a través de la siguiente escalera⁸, cada peldaño es base para el siguiente paso:



⁸ Construyendo la paz en la escuela: cuidado y buen trato. Procesamiento positivo del conflicto. Ministerio de Educación República Dominicana, 2016. file:///C:/Users/ruth/Documents/CONFIANZA%20E%20IMPULSO%20CIUDADANO/ACOSO%20ESCOLAR/procesamiento%20de-conflictos-adultos%20escalera%20de%20la%20provenci%C3%B3n..pdf

La escalera de la provención guía el proceso, los primeros 4 peldaños están dirigidos a un fortalecimiento de habilidades a nivel personal:

Presentación. Disponibilidad de presentarse con todas y todos los integrantes del grupo o grupos, expresando la manera como le gustaría que le llamen.

Conocimiento. Cada integrante identifique sus habilidades, talentos, debilidades, reconociendo y aceptando lo que le hace diferente a los demás, y reconociendo a los otros como personas, con sus propias características, mismas que son respetadas.

Confianza. Creer y tener la seguridad de su participación en la convivencia, asumiendo la responsabilidad de sus acciones, y confiar en la participación de los demás.

Aprecio. Es el valor que tiene de sí mismo, de sus pensamientos, sentimientos y acciones, es su autoestima; al mismo tiempo aprecia a sus compañeros.

Los siguientes 3 peldaños son acciones en las que participa el grupo para la solución del conflicto:

Comunicación: En las relaciones interpersonales toda conducta emitida por una de las partes manda un mensaje, el cual debe ser escuchado, y mostrar disponibilidad para dialogar.

Para la comunicación efectiva se sugieren las 7 "C" que proponen Scott Cutlip y Allen Center:⁹

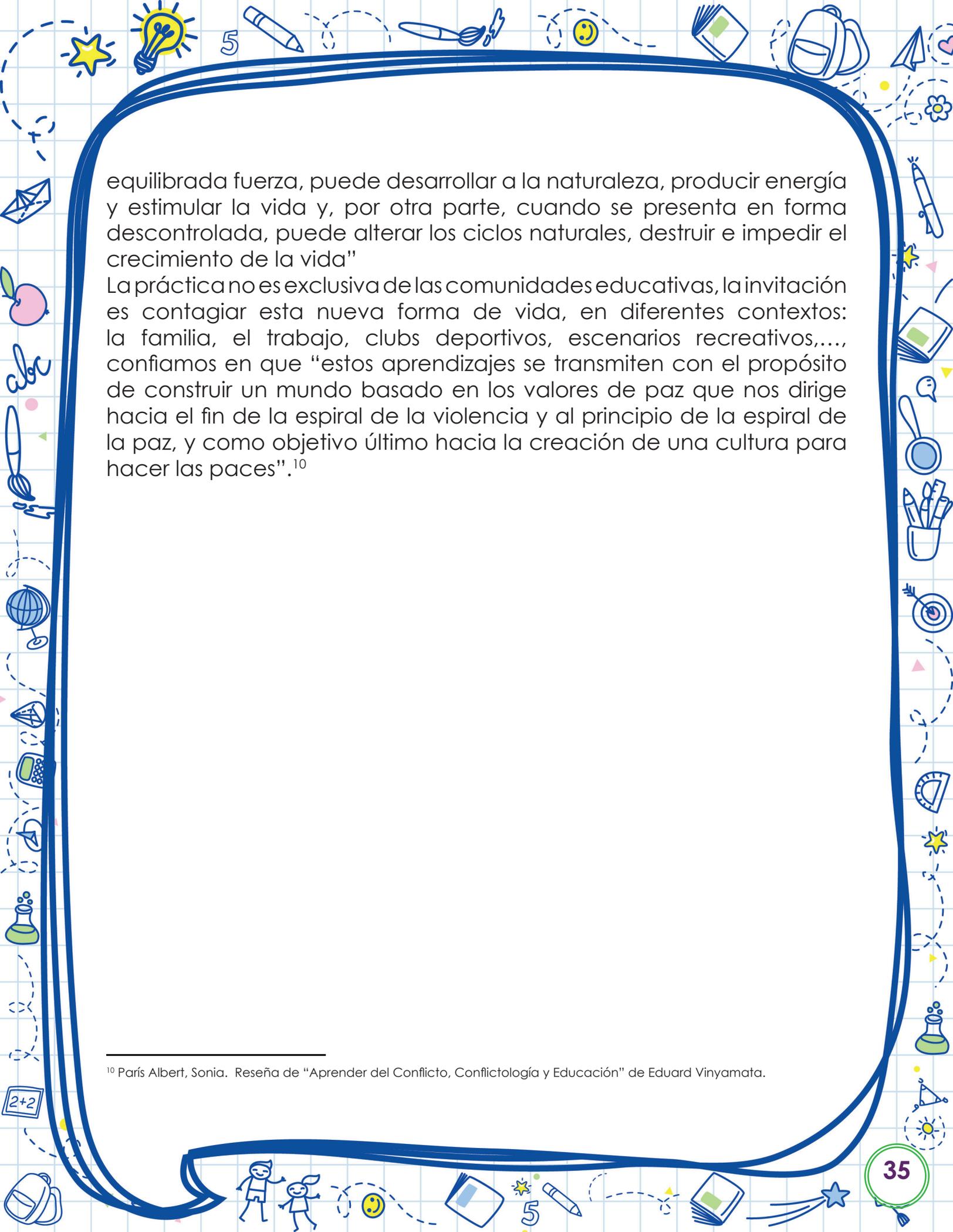
1. **Clara** – Sin ambigüedades.
2. **Concisa** – Sin redundancias y vueltas innecesarias.
3. **Concreta** – Evita que el mensaje quede abstracto.
4. **Correcta** – Que sea cierto lo que comunicas.
5. **Coherente** – Encuentra una lógica y sentido en la comunicación.
6. **Completa** – Cuenta todo lo esencial.
7. **Cortés** – No dejes de ser sincero y amable.

Consenso: Para construir acuerdos, en donde las necesidades de cada una de las partes involucradas quede satisfecha, se deberán explorar las diferentes alternativas, es decir la negociación les permitirá llegar al consenso.

Cooperación: Llevar a cabo la alternativa consensuada requerirá de la participación y colaboración de los actores involucrados, lo que dará como resultado un conflicto solucionado en donde todas las partes ganaron.

Hacer de la escalera un hábito nos llevará a descubrir que los conflictos simplemente existen en las relaciones humanas, Muñoz Belmar (2003) los define como "una fuerza natural que, controlada y en su justa y

⁹ París Albert, Sonia. Reseña de "Aprender del Conflicto, Conflictología y Educación" de Eduard Vinyamata.



equilibrada fuerza, puede desarrollar a la naturaleza, producir energía y estimular la vida y, por otra parte, cuando se presenta en forma descontrolada, puede alterar los ciclos naturales, destruir e impedir el crecimiento de la vida”

La práctica no es exclusiva de las comunidades educativas, la invitación es contagiar esta nueva forma de vida, en diferentes contextos: la familia, el trabajo, clubs deportivos, escenarios recreativos,...., confiamos en que “estos aprendizajes se transmiten con el propósito de construir un mundo basado en los valores de paz que nos dirige hacia el fin de la espiral de la violencia y al principio de la espiral de la paz, y como objetivo último hacia la creación de una cultura para hacer las paces”.¹⁰

¹⁰ París Albert, Sonia. Reseña de “Aprender del Conflicto, Conflictología y Educación” de Eduard Vinyamata.

Tercer Paso: Atención

El ideal es que los diferentes actores de las comunidades educativas sean capaces de resolver sus conflictos sin tener que llegar a un conato de violencia con la falsa idea de que será la mejor manera de resolverlo así, y que al no ser de esta manera, y pensando en un caso de acoso escolar, la escalada de la violencia trascienda incluso a la participación de otros actores, ya sea estudiantes de otros grupos o escuelas, docentes, directivos o responsables de cuidado y crianza para demostrar quién es el mejor o el más fuerte.

Lo anterior hace necesario que en cada comunidad educativa se cuente con un Protocolo de Actuación ante casos de Acoso Escolar, la Secretaría de Educación Pública, ha emitido un documento base para la elaboración de los mismos. A continuación, brindamos recomendaciones elementales para la atención:

Si soy el estudiante que recibió la violencia:

1. Me acerco a una autoridad escolar y comento lo sucedido.
2. En casa hago saber la situación, relatando cada una de las acciones que se han presentado y si alguien me ha brindado o negado la ayuda en la escuela.
3. Expreso las emociones y mi sentir de lo que estoy viviendo. Se vale sentir miedo, tristeza, enojo, frustración, vergüenza.
4. Si es la primera vez que me violentan, no me quedo callado, platico lo sucedido, ¡el silencio es el principal aliado de la violencia!
5. Si la violencia es a través de redes sociales hago una copia de los mensajes, imágenes, audios o videos, para tenerlo de respaldo, bloqueo a los contactos que ejercen violencia y los reporto en la aplicación.

6. Mantengo la calma y con el apoyo de papá, mamá, o tutor y la autoridad escolar, busco las alternativas de solución.

7. Me valoro, me cuido y no permito que la situación afecte mis actividades.

8. Junto con un adulto de confianza, busco el apoyo de un profesional en caso de que me sienta desanimado, sin tener deseos de acudir a la escuela, triste, o tenga problemas para dormir y/o comer.

9. Participo de las actividades escolares en el marco de la cultura de la provención de conflictos

Si soy mamá, papá o tutor de quien ha recibido la violencia:

1. Mantengo la calma y busco el espacio para escuchar.

2. Reconozco las emociones y sentimientos que tiene mi hija/hijo.

3. Expreso mi interés para encontrar la solución juntos.

4. Realizo un escrito con el relato de los hechos, refiriendo el tiempo que se tiene recibiendo la violencia, los nombres de las personas involucradas, las conductas de violencia vividas.

5. Me presento con la o el director de la escuela, con la disposición de encontrar una solución de manera conjunta, hago entrega del escrito y solicito de manera atenta firmen un acuse de recibido.

6. Participo de los acuerdos para la solución, acompaño a mi hija/ hijo en el proceso.

7. En caso de que mi hijo/hija tenga una afectación en su salud física y/o psicoemocional, busco el apoyo de un profesionalista para la revisión y atención oportuna, y en caso de que se presuma un posible delito me asesoro para hacer la denuncia.

8. Mantengo abierto el dialogo con cada uno de los actores para dar seguimiento y fortalecer herramientas en la solución de conflictos.

9. Es importante que mamá, papá y/o tutor conozcan los instrumentos normativos escolares, como es el reglamento o el protocolo de actuación ante una situación de violencia.

10. Participo de las actividades escolares en el marco de la cultura de la provención de conflictos.

Si soy el o la estudiante que ejerce la violencia:

1. Me detengo y me acerco a una persona que sea de mi confianza y que me pueda escuchar.

2. Comparto lo que estoy pensando, sintiendo, lo que me molesta, lo que necesito.

3. Hago una remembranza de las diferentes personas con las que he tenido conflictos y de las diferentes situaciones que me han molestado.

4. Junto con la persona de confianza identificamos las motivaciones que he tenido para violentar a otra (s) personas.

5. Junto con la persona de confianza identificamos las alternativas para solucionar los conflictos.

6. Si es necesario, junto con un adulto de confianza, busco el apoyo de un profesional para que me apoye en el fortalecimiento de habilidades sociales.

7. Participo de las actividades escolares en el marco de la cultura de la provención de conflictos.

Si soy mamá, papá o tutor de quien ejerce la violencia:

1. Identifico las creencias, pensamientos y actitudes que tengo hacia las conductas violentas entre escolares, apegándome al principio de atender las necesidades de cada uno de los estudiantes involucrados para coadyuvar a su sano desarrollo.

2. Mantengo la calma y busco el espacio para escuchar a la autoridad escolar, a mi hijo o hija, a papá, mamá o tutor del estudiante que recibió la violencia.

3. Expreso mi interés y disposición para encontrar la solución juntos. Junto con mi hija/hijo hacemos una remembranza de los diferentes momentos en los que ha tenido conflictos con sus pares.

4. Con mi hija o hijo dedicamos tiempo a identificar los motivos que le llevaron a violentar.

5. Justos revisamos las alternativas de apoyo, con la intención de colaborar en la solución y en el sano desarrollo de las y los estudiantes. Participo de los acuerdos para la solución, acompaño a mi hija/hijo en el proceso.

6. En caso de que mi hijo/hija tenga una afectación en su salud física y/o psicoemocional, busco el apoyo de un profesional para

la revisión y atención oportuna, y en caso de que se presuma un posible delito me asesoro en relación al proceso.

7. Mantengo abierto el dialogo con cada uno de los actores para dar seguimiento y fortalecer herramientas en la solución de conflictos.

8. Es importante que mamá, papá y/o tutor conozcan los instrumentos normativos escolares, como es el reglamento o el protocolo de actuación ante una situación de violencia.

9. Participo de las actividades escolares en el marco de la cultura de la provención de conflictos.

Si soy docente

1. Si estoy observando una situación de acoso escolar me acerco a los estudiantes con la disposición de observar y escuchar la situación.

2. Los invito a dialogar para identificar las necesidades y las alternativas de solución.

3. Si un estudiante me comenta la situación de acoso escolar que está viviendo, escucho con atención.

4. Reconozco y valido las emociones y el sentir de cada una de las partes.

5. Implemento el protocolo de actuación ante casos de acoso escolar.

6. Mantengo la disposición para atender observar y escuchar a papá, mamá o tutor para encontrar las soluciones.

7. Realizo el registro de las acciones realizadas en una bitácora para dar seguimiento.

8. Si se observan conductas que puedan ser un delito se hace de conocimiento a la dirección de la escuela y se brinda información sobre el derecho a la denuncia a la familia de quien recibió la violencia.

9. Promuevo con el grupo y en la escuela la cultura de la provención de conflictos.

Si soy testigo

1. Si soy menor de edad pido el apoyo de un adulto.

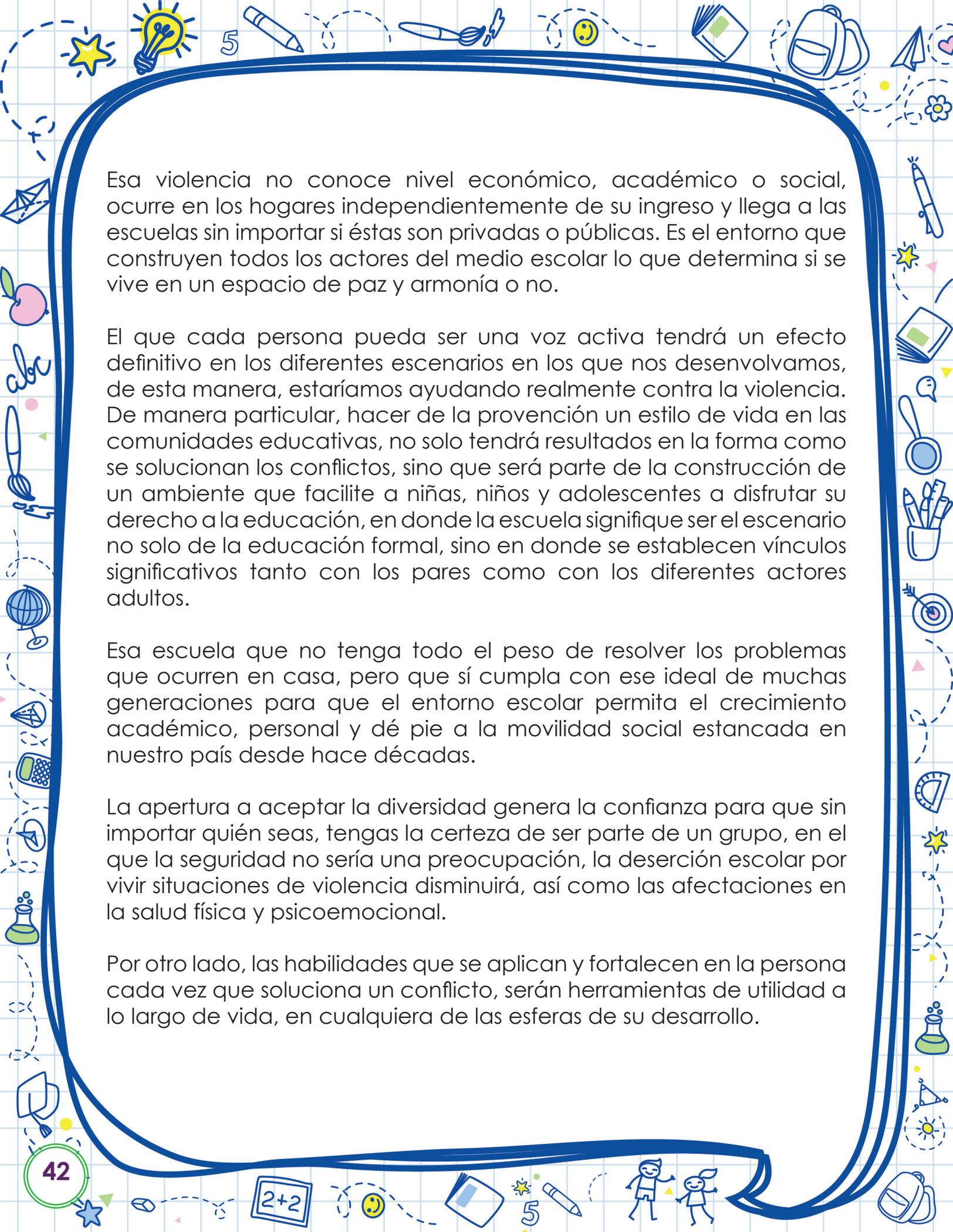
2. Si soy adulto me acerco con respeto e invito al diálogo para elegir la mejor solución.

3. Ante casos donde haya algún tipo de riesgo para alguna de las personas involucradas solicito el apoyo de alguna autoridad escolar.

4. Promuevo acciones que fortalezcan la cultura de la provención del conflicto.

Conclusiones

La cultura de la provención es un reto que nos toca como ciudadanía asumir y ser parte de la generación del cambio. El tiempo que nos lleve construirla depende de la disposición personal para iniciar la deconstrucción de valores, estereotipos, creencias, actitudes en el establecimiento de las relaciones interpersonales que están fundamentadas en una violencia que se genera desde casa.



Esa violencia no conoce nivel económico, académico o social, ocurre en los hogares independientemente de su ingreso y llega a las escuelas sin importar si éstas son privadas o públicas. Es el entorno que construyen todos los actores del medio escolar lo que determina si se vive en un espacio de paz y armonía o no.

El que cada persona pueda ser una voz activa tendrá un efecto definitivo en los diferentes escenarios en los que nos desenvolvamos, de esta manera, estaríamos ayudando realmente contra la violencia. De manera particular, hacer de la provención un estilo de vida en las comunidades educativas, no solo tendrá resultados en la forma como se solucionan los conflictos, sino que será parte de la construcción de un ambiente que facilite a niñas, niños y adolescentes a disfrutar su derecho a la educación, en donde la escuela signifique ser el escenario no solo de la educación formal, sino en donde se establecen vínculos significativos tanto con los pares como con los diferentes actores adultos.

Esa escuela que no tenga todo el peso de resolver los problemas que ocurren en casa, pero que sí cumpla con ese ideal de muchas generaciones para que el entorno escolar permita el crecimiento académico, personal y dé pie a la movilidad social estancada en nuestro país desde hace décadas.

La apertura a aceptar la diversidad genera la confianza para que sin importar quién seas, tengas la certeza de ser parte de un grupo, en el que la seguridad no sería una preocupación, la deserción escolar por vivir situaciones de violencia disminuirá, así como las afectaciones en la salud física y psicoemocional.

Por otro lado, las habilidades que se aplican y fortalecen en la persona cada vez que soluciona un conflicto, serán herramientas de utilidad a lo largo de vida, en cualquiera de las esferas de su desarrollo.

Referencias

- CNDH 82018) El bullying homofóbico y transfóbico en los centros educativos. Recuperado de <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/08-Bullying-homofobico.pdf>
- Código Penal Federal, Última Reforma DOF (2018). Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9_051118.pdf
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGDNNA_200618.pdf
- Los procesos de comunicación <http://losprocesosdelacomunicaciongrupo2.blogspot.com/2017/03/7c-de-la-comunicacion-asertiva.html>
- Luis A. D'Angel & Daniel R. Fernández, (2011). Clima, Conflictos y Violencia en la Escuela. Recuperado de <http://dide.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4547/Clima%2C%20conflictos%20y%20violencia%20en%20la%20escuela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Educación. (2016). Construyendo la paz en la escuela: cuidado y buen trato. Procesamiento positivo del conflicto. Recuperado de <file:///C:/Users/ruth/Documents/CONFIANZA%20E%20IMPULSO%20CIUDADANO/ACOSO%20ESCOLAR/procesamiento%20-de-conflictos-adultos%20escalera%20de%20la%20provenci%C3%B3n..pdf>
- Objetivos de Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- París Albert, Sonia. Reseña de "Aprender del Conflicto. Conflictología y Educación" (2003) Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, Vol. 10, Núm 33, pp. 315-328. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503315>
- Protocolo único de identificación, canalización y atención de la violencia escolar en la Ciudad de México. <http://data.copred.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2017/02/Gaceta-CDMX-Protocolo-%C3%A9nico-de-Identificaci%C3%B3n-Canalizaci%C3%B3n-y-Atenci%C3%B3n-de-la-Violencia-Escolar-en-la-Ciudad-de-M%C3%A9xico.pdf>
- Reyes, E. & García, S. (2015). Convivencia con conflicto y sin violencia en la escuela: la provención como estrategia de paz. Ra Ximnai, vol. 11, núm. 1. pp 19-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46139401001.pdf>
- SEP. (2016). Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar, maltrato en las escuelas de educación básica. Documento base para la elaboración de protocolos en las entidades federativas. https://www.gob.mx/cms/uploads/docs/Orientaciones_211216.pdf
- UNESCO. Liderar la agenda mundial Educación 2030 <https://es.unesco.org/themes/liderar-agenda-mundial-educacion-2030>







CONFIANZA
E IMPULSO
CIUDADANO

A.C.