

El rol de las familias sobre la convivencia escolar y los conflictos

Cada familia, como parte de la comunidad educativa, tiene un rol fundamental en la promoción de los vínculos escolares saludables y en el abordaje de los conflictos de convivencia cuando estos surgen entre estudiantes:

- > **ANTICIPANDO LAS SITUACIONES: ESCUCHANDO A LOS NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES**
- > **TRABAJANDO CON LA ESCUELA EN LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS**
- > **CONOCIENDO Y PARTICIPANDO DE LOS ESPACIOS DONDE SE TRABAJA LA CONVIVENCIA EN LA ESCUELA**

A- ANTICIPANDO LAS SITUACIONES: ESCUCHANDO A LOS NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES

Desde la familia se puede trabajar para anticipar y/o prevenir las situaciones de conflictos de convivencia. Por un lado es importante revisar nuestras formas de vincularnos entendiendo que **los/as adultos/as nos presentamos como un modelo posible para los/as niños/as y adolescentes.**

Por otra parte, **desde una escucha activa y atenta**, es posible detectar las situaciones antes de que impliquen un conflicto mayor y más sufrimiento. Tomarnos un tiempo para escuchar cómo les fue a los chicos y las chicas en la escuela, cómo se sienten, qué les preocupa, nos permite saber qué están viviendo y situaciones que están atravesando.

Como familia, es importante también **reconocer las influencias que pueden recibir los niños, niñas y adolescentes** más allá del ámbito escolar. Ellos/as, muchas veces, están expuestos/as de forma indirecta a la agresión, lo que puede contribuir a la reproducción de situaciones violentas a la hora de vincularse con otros/as.





Para recordar:

**Los/as adultos/as somos modelos para los NNyA.
Es clave conversar todos los días con los/as chicos/as,
dedicándoles un espacio de escucha atenta.
Cuidar la exposición de los/as chicos/as a situaciones de
agresión.**

Les compartimos algunas ideas que pueden ayudarlos/as a hablar con los niños/as y adolescentes, generando una **escucha atenta**, con preguntas abiertas y **en contextos que permitan generar esa conversación:**

> Pueden aprovechar situaciones cotidianas y distendidas donde puedan prestar atención sin tener que forzarlo, como el momento de cocinar, de hacer las compras, de camino de vuelta de la escuela, etc.

> Pueden iniciar la conversación haciendo preguntas que favorezcan respuestas que no sean únicamente “sí” o “no” como:
¿Qué fue lo que más disfrutaste hoy en la escuela?, ¿qué fue lo que menos te gustó del día en la escuela?, ¿qué fue lo que más te divirtió hoy?, ¿qué fue lo que más te aburrió hoy?, ¿qué te gustó hacer en el recreo?, ¿qué te hubiera gustado hacer o aprender diferente hoy?
De esa forma les transmitimos la confianza y generamos un ambiente ameno para que puedan plantear alguna preocupación si la tuvieran.

> Luego es importante dejarlos expresar sus sentimientos y opiniones incluso cuando sean difíciles de escuchar. No es recomendable pedirles que anulen sus emociones, o no permitir que las manifiesten, por ejemplo diciendo “no llores” o “no te enojés”.

> Debemos evitar hacer preguntas directas como “¿A vos alguien te hace algo en la escuela?” o “¿hay bullying en tu escuela?”. Con este tipo de preguntas es posible que se sientan presionados/as y no cuenten algunas cosas que suceden por vergüenza o temor.



En caso que cuenten alguna situación con la que no se sintieron cómodos/as, es importante evitar dar respuestas como: “¿vos por qué no te defendiste?” “Tendrías que haber hecho o dicho...”. Este tipo de frases suelen traer mucha culpa y hay que tener en cuenta que si no actuó de otra manera no fue porque no quiso, sino que no pudo. Es importante que les quede claro que no es su culpa lo que está pasando. Por el contrario, es bueno resaltar lo valioso de que lo haya podido contar y decirles que vamos a ayudar a que pueda resolverlo.

Debemos escuchar y luego tomarnos un tiempo para pensar cómo acompañar lo que está sucediendo y buscar junto a la escuela, posibles formas de solucionar el conflicto.

B- TRABAJANDO CON LA ESCUELA EN LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

Como dijimos anteriormente, desde el hogar es importante generar momentos de encuentro con los/as chicos/as y **escucharlos/as atentamente para que como adultos/as podamos pensar cómo actuar si apareciera una situación conflictiva.**

En estas conversaciones podríamos detectar que los/as niños/as o adolescentes son parte o testigos de un conflicto de convivencia.

¿qué NO es aconsejable hacer o decir ante un relato de conflictos?

En caso que cuenten alguna situación con la que no se sintieron cómodos/as y podrían ser los/as agredidos/as, es importante evitar dar respuestas como: “¿vos por qué no te defendiste?”, “Tendrías que haber hecho o dicho...”. Este tipo de frases suelen traer mucha culpa y hay que tener en cuenta que si no actuó de otra manera no fue porque no quiso, sino que no pudo. Es importante que les quede claro que no es su culpa lo que está pasando. Por el contrario, es bueno resaltar lo valioso de que lo haya podido contar y decirles que vamos a ayudar a que pueda resolverlo.



¿Qué sí se aconseja hacer o decir ante un relato de conflictos?

Cuando los/as niños/as o adolescentes son **testigos** de estas situaciones de agresión, debemos hablar con claridad para que las interrumpan o las detengan **buscando ayuda con un adulto de su confianza en la escuela**, sin convertirse en cómplices silenciosos.

Cuando nos relatan situaciones de agresión contra ellos/as mismos/as, es importante **proponer alternativas no violentas como posibles respuestas para responder a los malos tratos u hostigamiento**. Nuestro rol como adultos/as es ayudarlos a construir otras posibles respuestas basadas en los valores que intentamos transmitir como la tolerancia y el respeto.

Cuando nos relatan situaciones en las que creemos que pueden estar ejerciendo agresión o acoso, es necesario que **escuchemos sin culpar ni juzgar para tomar real conocimiento de lo que está sucediendo**. A veces puede ser difícil creer que nuestros hijos/as, sobrinas/as, nietos/os, pueden burlarse o molestar a otros/as pero debemos escuchar en este sentido.

No debemos naturalizar las situaciones de maltrato. Muchas veces se escuchan frases como “es cosa de chicos/as”, “esto siempre pasó” o “no es tan grave”. Estas frases pueden llevar a que chicas/os sientan que no tomamos en serio sus problemas o los minimizamos. De esta forma, también pueden sentirse mal por no poder superar estas situaciones o por ser “más débiles” que otras/os.

¿Cómo pensar posibles soluciones a los conflictos?

En todas las situaciones (ya sea de acoso o agresión, donde quien nos la comunica es parte o no del conflicto), luego de escuchar al niño/a o adolescente, es fundamental comunicarnos con la escuela para poder trabajar en conjunto en la resolución de los conflictos de convivencia escolar.



Comunicarnos con la escuela permitirá **pensar juntos/las posibles soluciones** que contemplen las necesidades y situaciones singulares de cada niño/a y adolescente. Este diálogo con los/as referentes de la escuela debe ser activo para estar al tanto de cómo sigue la situación y qué cuestiones hay que reforzar ya sea en la escuela o en casa.

Este actuar en conjunto es fundamental porque **cuando no hay intervención de los/as adultos/as, los conflictos entre los/as niños/as y adolescentes suelen acrecentarse** y generar malestar o alcanzar situaciones que involucran la agresión física. Es cierto que los/as chicos/as también necesitan aprender a resolver entre ellos/as los conflictos como una manera de ir accediendo a la autonomía, pero no siempre pueden solos/as y en estos casos necesitan de la intervención adulta (referentes escolares y familia).

Para generar estas conversaciones con la escuela es importante que nos acerquemos a la escuela por los **canales de comunicación habituales** que utilizan las familias (como cuaderno de comunicados, mail, teléfono), y se plantee la necesidad de un espacio para conversar a fin de contarles la situación relatada por los niños/as y adolescentes.

Así se generarán reuniones o espacios de encuentro, que no deben ser meramente informativos, sino **espacios de escucha e intercambio y brinden la confianza que permita acercar posiciones que en un principio pueden parecer enfrentadas.**

Luego será indispensable que los/as adultos/as frente al conflicto **les pregunten a los/as chicos/as cómo se sienten, qué les ocurrió y qué necesitan.** El proceso de poner en palabras los sentimientos y pensamientos favorece a que los/as estudiantes comprendan el conflicto desde una perspectiva más amplia y pidan ayuda si la necesitan, ya sea por situaciones que le pasan en la escuela o por fuera de esta.

Educar para una convivencia saludable es una responsabilidad compartida entre la familia y la escuela.





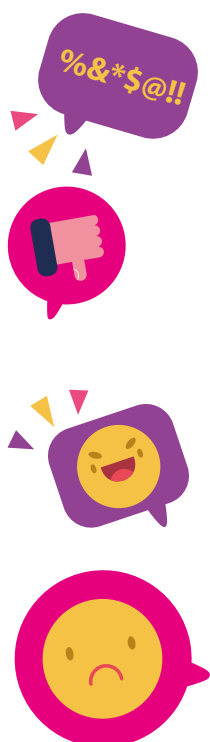
¿Cuáles son las posibles acciones concretas frente a los diferentes conflictos?

De acuerdo a cada conflicto y los diálogos generados para pensarlos, se evaluará en la escuela y con participación de la familia, posibles abordajes que pueden implicar, entre otros, los siguientes:

- **Acudir a los espacios escolares donde se trabaja la convivencia escolar para pensar posibles soluciones:** Acuerdo Escolar de Convivencia, Consejo de Aula, y Consejo Escolar de Convivencia.
- **Acciones de abordaje diferenciadas de acuerdo a cada tipo de conflicto:**

Agresión entre pares: es necesario habilitar desde la escuela espacios para poder conversar con cada estudiante en privado para entender un poco más porque sucede lo que sucede. Dar la palabra a ambas partes es fundamental para resolver el conflicto y que ambos/as se sientan escuchados/as y cuidados/as y asegurarles que serán acompañados/as por los adultos. Por otra parte en estos espacios privados es necesario establecer un límite, un corte frente a la situación resaltando que es una forma de maltrato y por lo tanto inaceptable y no puede continuar.

Acoso entre pares o bullying : en estos es preciso trabajar con el resto de los y las estudiantes que son **testigos** de estas situaciones para reforzar la necesidad de que convoquen a los/las adultos/as cuando observan alguna situación de maltrato, corriéndose del lugar de observador y ubicándose activamente en un lugar de cuidado. A **quien ha sufrido una situación de acoso**, es fundamental asegurarle que será acompañado/a y se le brindará ayuda sin culpabilizar ni juzgar aquello que siente. Para generar más seguridad es importante buscar un referente de confianza adulto en la escuela con el que pueda contar y que tenga una mirada atenta para intentar evitar futuras situaciones. Respecto de **quien acosa** es importante que también pueda contar con una escucha atenta entendiendo que tiene también necesidad de ser mirado, cuidado y atendido. Transmitirle que puede reparar el daño causado y buscar soluciones.





➤ **Implementar acciones reparatorias que sean educativas e inclusivas, no desde el castigo sino desde el desarrollo de la responsabilidad frente a los actos.**

El abordaje dependerá de cada situación, pero es **importante EVITAR:**

- **Restar importancia a los conflictos**
- **Culpabilizar. Determinar la responsabilidad de los hechos a quién lo sufre.**
- **Enfrentar al acosado/a / agredido/a frente a quien/es lo acosan o agreden.**
- **Forzar a que los/as niños/as que están implicados se pidan perdón/ se den la mano.**

Resumiendo...

Las **familias** tienen un rol fundamental tanto para **anticipar y prevenir** los conflictos de convivencia escolares como para **abordarlos**. Para ellos es clave la **comunicación con los/as referentes escolares** para pensar juntos/as en alternativas de solución.

Para recordar:

- **No minimizar las situaciones que nos plantean los/as niños/as y adolescentes.**
- **Trabajar en la solución junto con la escuela.**
- **Proponer alternativas no violentas frente a la resolución de conflictos.**



C- CONOCIENDO Y PARTICIPANDO DE LOS ESPACIOS DONDE SE TRABAJA LA CONVIVENCIA EN LA ESCUELA

Otra manera en que las familias pueden involucrarse y acompañar la resolución de conflictos de convivencia, es conociendo y participando de los diferentes espacios escolares donde se trabaja la convivencia.

A continuación los explicamos brevemente.

En cada escuela tenemos distintos espacios para participar y que se escuche la voz de todos/as los/las estudiantes



El Consejo de Aula

- Es un espacio donde **estudiantes y docentes** de un curso trabajan un tema de convivencia **grupal**.
- Con la ayuda del/ de la docente se construyen **acuerdos y pautas** sobre cómo nos comportamos.
- Durante el intercambio no se mencionan casos particulares de ningún compañero o compañera, no damos nombres propios para evitar mayores conflictos. Se conversa sobre cómo nos gusta que nos traten, que se dirijan a nosotros/as, qué cosas no nos gustan respecto de cómo nos tratamos o que cosas nos hacen sentir mal, para aprender a llevarnos mejor.
- Los conflictos individuales son abordados en un espacio diferente, reservado y privado.

Consejo Escolar de Convivencia (CEC)

- Es un espacio del que participan **directivos, docentes, estudiantes, familias y no docentes**, y es convocado por la conducción de la escuela
- Es un **órgano consultivo**, es decir, que su función es la de asesorar a la conducción en temas de convivencia escolar
- El CEC se reúne en fechas establecidas por agenda educativa y también puede convocarse frente a un evento imprevisto.
- No es necesario que haya un conflicto para convocarlo. Estos espacios sirven también para **proponer ideas, jornadas, actividades**, etc.

El Acuerdo Escolar de Convivencia (AEC)

- Es un **documento** que debe reflejar lo que piensa la comunidad educativa incluyendo la **voz de directivos, docentes, estudiantes, no docentes y familias**.
- Se trabajan temas importantes de nuestra vida escolar. Por ejemplo, el uso de tiempos, espacios y elementos (como por ejemplo las tecnologías, vestimenta o juegos). Es importante diferenciar los acuerdos de las normas, ya que las normas no están en discusión ni en debate porque forman parte de la normativa institucional escolar, por ejemplo: horario de llegada y salida de la escuela.
- Estos **acuerdos** se piensan entre todos/as.
- Deben establecer las **pautas de convivencia** que son importantes respetar para mejorar la convivencia escolar.
- Es importante que se pueda revisar y modificar en caso de ser necesario.



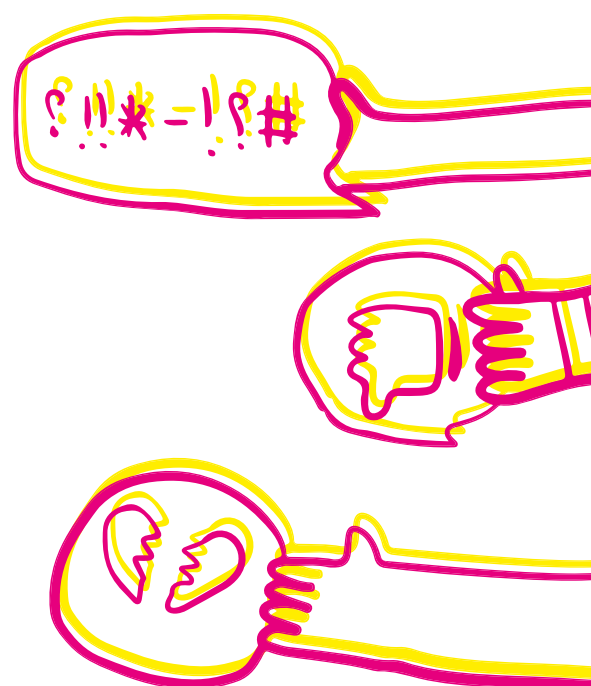
Cuando **construimos los acuerdos**, establecemos lineamientos para una convivencia respetuosa señalando los comportamientos que resultan inaceptables para la construcción de vínculos como la agresión, la discriminación y el maltrato. El acoso escolar y las situaciones de agresión entre pares son comportamientos que van en contra del Acuerdo Escolar de Convivencia y por eso, deben ser tratados de manera específica según las características de la situación.

La promoción de vínculos saludables desde la escuela

Desde el ámbito escolar muchas de las acciones que se realizan tienen como objetivo promover un clima saludable. Cuando la escuela desarrolla proyectos colectivos le da lugar al sentido de comunidad, el trabajar junto a otros/as es una de las maneras que propone la escuela para aprender a convivir con nuestras diferencias. Realizar actividades grupales implica escuchar y ser escuchado, llegar a acuerdos, conocer al otro, acercarse y buscar puntos en común.

El papel de los/las docentes es clave ya que ellos/as pueden, mediante su intervención, habilitar el diálogo y buscar soluciones colectivas junto con los/as estudiantes.

Como hemos mencionado, los órganos e instancias de participación como los Consejos de aula, la construcción del Acuerdo Escolar de Convivencia y el Consejo Escolar de Convivencia, son herramientas que favorecen la construcción de un clima escolar positivo.





Los **Consejos de Aula** ayudan a disminuir situaciones de conflicto y a detectar posibles malestares. Como familias, es importante conocer y conversar sobre lo sucedido en los consejos de aula para favorecer y fortalecer la comunicación familia-escuela.

En el **Acuerdo Escolar** queda establecido qué escuela queremos, cómo vamos a relacionarnos y qué cuestiones se permiten y cuáles no. Cuando lo construimos en conjunto todos y todas tomamos conocimiento y acordamos que cuando no se cumple lo que está establecido es necesario asumirlo desde un lugar de responsabilidad y reparación de lo sucedido.

Por otra parte, las escuelas de gestión estatal de la Ciudad son acompañadas por equipos externos integrados por profesionales de distintas disciplinas que pueden intervenir en el abordaje de las situaciones de convivencia escolar. Son los Equipos de Orientación Escolar (en inicial y primaria), el Equipo de Promoción de Vínculos Saludables (en primaria) y los Equipos de Asistencia Socioeducativa en Secundaria (en secundaria).

La normativa como marco para construir convivencia

En todos los niveles educativos se trabaja en el marco de la Ley Nacional N° 26.150/06 de **Educación Sexual Integral** -ESI- y Ley jurisdiccional N° 2.110/06.

Estas normas establecen el derecho de todos/as los/as niños/as y adolescentes a recibir una educación sexual integral que implica trabajar aspectos biológicos, psicológicos, sociales, afectivos y éticos. Desde la ESI, se trabaja la importancia de las emociones, los sentimientos, los vínculos, los derechos humanos, la diversidad, el respeto, el conocimiento y el cuidado del cuerpo y la salud.





Asimismo se establecen lineamientos para que los/as chicos/as aprendan a relacionarse desde el respeto de todos/as, sin distinción alguna, inspirando valores como la solidaridad y la empatía.

El marco de la ESI además promueve el cuidado de uno/a mismo/a y de los/as otros/as favoreciendo prácticas como la puesta de límites frente a situaciones donde los/as niños, niñas y adolescentes pudieran sentirse a disgusto, incómodos/as o maltratados/as.

Es esencial que los/as niños/as y adolescentes no sólo conozcan cuáles son sus derechos, sino también que aprendan a ejercerlos para promover vínculos saludables basados en el respeto.

También la Ley Nacional N° 26.892/13, sobre la **Promoción de la Convivencia y el Abordaje de la Conflictividad Social**, nos presenta una serie de principios en los que se enmarcan las acciones de convivencia escolar promoviendo: el respeto a la dignidad e intimidad, **el reconocimiento de los valores y creencias e identidades culturales, el respeto a las diferencias y su aceptación**, el rechazo a toda forma de discriminación, hostigamiento, agresión y exclusión en las interacciones entre los integrantes de la comunidad educativa incluyendo las que se produzcan en las redes sociales.

Estas normativas nos proponen generar espacios en la escuela para que los/as chicos/as participen y los/las adultos puedan escuchar qué cosas les interesan, cuales son aquellas que les preocupan, y también trabajar juntos sobre posibles conflictos que puedan aparecer. De esta forma aprenden a respetar la palabra de los/las otros/as y crear acuerdos frente a diferentes opiniones, formándose como futuros ciudadanos.





Palabras finales

A modo de cierre, queremos resaltar la idea de que la **Convivencia es un aprendizaje para todos/as los/as actores de la comunidad educativa que implica tiempo y un proceso que involucra a todos/as.**

La familia y la escuela deben aliarse desde la colaboración, cooperación y el mutuo compromiso para mejorar el clima escolar y resolver problemas comunes que afectan a toda la comunidad educativa, como lo son el acoso escolar y la agresión entre pares.

A través de las experiencias compartidas en el día a día de la escuela, tenemos la oportunidad de transformar estas situaciones. En este sentido, la escuela, actúa desde un rol de cuidado como garante de derechos de todos/as los /as niños/as y adolescentes impulsando la inclusión, alojando la diversidad y fomentando la promoción de vínculos saludables. Y las familias por su parte tienen el rol fundamental de escuchar a los/as niños/as adolescentes y accionar ante posibles situaciones de conflictos, en conjunto con los/as referentes escolares.

Subrayamos la necesidad de que tanto familia como la escuela trabajen juntos para abordar estas problemáticas ya que todos/as nosotros/as ejercemos el cuidado y educación de los/as niños, niñas y adolescentes.



Bibliografía de consulta:

Campelo, A.; Lerner M.; y otros (2014). Acoso entre pares: orientación para actuar desde la escuela. 1ra. Edición. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ministerio de Educación de la Nación.

Ley Nacional N° 26.206/06, de Educación. Disponible en:

<https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ley-de-educ-nac-58ac89392ea4c.pdf>

Ley Nacional N° 26.061/05, de Protección Integral de los Derechos de NNyA. Disponible en:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/110000-114999/110778/norma.htm>

Ley Nacional N° 26.892/13, de Promoción de la Convivencia y el Abordaje de la Conflictividad Social en todas las Instituciones Educativas. Disponible en:

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26892-220645/texto>

Ley Nacional N° 26.150/06, Programa Nacional de Educación Sexual Integral. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26150-121222/texto>

Ministerio de Educación de la CABA (2015). Guía de Orientación Educativa: Bullying - Acoso entre Pares. disponible en:

https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/guia_de_orientacion_educativa._bullying._acoso_entre_pares_1.pdf

Ministerio de Educación de la CABA (2015). Guía de Orientación Educativa: Abordaje cooperativo y pacífico de conflictos en la escuela. Disponible en:

https://www.buenosaires.gob.ar/areas/educacion/curricula/pdf/2010_mediacion.pdf

Ministerio de Educación de la CABA (2017). Construyendo Convivencia: Guía para fortalecer la convivencia en las escuelas primarias. Disponible en:

https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/guia_procedimientos_de_convivencia_primaria_0.pdf

Ministerio de Educación de la CABA (2018). Construyendo Convivencia: Guía para fortalecer la convivencia en las escuelas secundarias. Disponible en:

https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/guia_procedimientos_de_convivencias_ecundaria.pdf

Ministerio de Educación de la CABA (2020). Guía de ESI para las Familias. Disponible en:

https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/guia_esi_familias.pdf

Resolución CFE N° 239/14 anexo 1, sobre Pautas y Criterios Federales para la Elaboración de Acuerdos de Convivencia en el nivel Inicial y el nivel Primario. Disponible en:

https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/10111.pdf

