



PROTOCOLO N°14 DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PARES

I. INTRODUCCIÓN

Los conflictos forman parte integral de la vida en comunidad; es inherente a la dimensión social del ser humano. Lo importante es tener presente que existe una relación asimétrica entre los miembros de la Comunidad Educativa conformada por adultos, jóvenes y niños. En este contexto, la mayor responsabilidad siempre recae en el adulto en el momento de afrontar y resolver un conflicto.

El Colegio rechaza categóricamente las conductas consideradas como conflictos asociado a las relaciones humanas que ocurren en cualquiera de los escenarios sociales; los desacuerdos, las tensiones interpersonales, los enfrentamientos intra o intergrupales que pueden adoptar un carácter violento o destructivo, pudiendo dañar la convivencia escolar y la salud humana.

La comunidad educativa pondrá todos los medios que tenga a su alcance para prevenirlos e intervenirlos, en el caso que se hayan producido, considerando las dificultades que se puedan presentar. Nos importa mucho cuidar y formar a nuestros alumnos e involucrar en esta acción a toda la comunidad escolar. De acuerdo a lo anterior, los reportes de posibles conflictos entre pares serán resueltos según quede establecido luego del análisis del hecho, abordándolos con un manejo ajustado al debido proceso.

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTO ENTRE PARES.

- **NEGOCIACIÓN:** La negociación es una técnica de resolución pacífica de conflictos, que se ejecuta a través de dos o más partes involucradas que dialogan cara a cara, analizando la discrepancia y buscando un acuerdo que resulte mutuamente aceptable, para alcanzar así una solución a la controversia.
- **ARBITRAJE PEDAGÓGICO:** Es el procedimiento de resolución del conflicto, guiado por un adulto con atribuciones en la institución escolar, quien, a través de un diálogo franco, respetuoso y seguro, escucha atenta y reflexivamente de la posición e intereses de las partes, antes de determinar una salida justa a la situación planteada.
- **MEDIACIÓN:** Es una técnica de resolución pacífica de conflictos en la cual una persona o grupo que no es parte del conflicto ayuda a las partes en involucradas a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema.



Las tres técnicas de resolución implican de parte de la comunidad escolar, establecer un procedimiento para conformar el equipo que esté a cargo de ello.

1. EQUIPO DE CONVIVENCIA ESCOLAR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PARES

Estará liderado por un profesor, Encargada de Convivencia Escolar, subdirección y/o Directora.

Los roles asociados:

- Guiar y Supervisar los procesos y acciones a desarrollar.
- Propositivo, al reunirse periódicamente para analizar los casos detectados y hacer las derivaciones pertinentes, si fuese necesario.
- Generador de Acciones remediales, asignando responsables y plazos.
- Generador de actividades que promuevan una sana convivencia escolar.

PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO ENTRE PARES:

Recepción del Reporte:

- Toda persona que trabaje en el Colegio tiene la obligación de dar aviso al profesor en caso de enterarse, por sí mismo o través de terceros, de cualquier situación de conflicto entre alumnos, sea que haya sido cometido al interior de nuestro establecimiento o fuera de él.
- Quien reciba el reporte de conflicto entre pares, debe escucharlo con atención, darle importancia, no hacer conjeturas y no emitir juicios de valor previos.
- Las personas que pueden recibir estos reportes son: Profesores jefes, Profesores de asignatura, Encargado de Convivencia Escolar o a cualquier miembro de la Comunidad Educativa.

Procesamiento del reporte: Investigación

- El manejo de este tipo de reportes se registrará de acuerdo al Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar del Colegio.
- Las indagaciones sobre reportes del conflicto entre pares sólo podrán ser realizadas por encargado de Convivencia Escolar y/o Dirección.
- Al inicio del proceso el profesor, dialogará con los estudiantes involucrados, que les corresponda saber del hecho y del nivel de implicación que supuestamente tiene cada uno de éstos en ella y el proceso que se realizará para resolverla. Si fuese necesario se recurrirá al encargado de Convivencia Escolar y/o Dirección.



- Si el reclamo se presenta contra otro estudiante se garantizará la tranquilidad y seguridad de él o los alumnos supuestamente afectados.
- Deberá considerar procedimientos que garanticen la escucha de las versiones de los involucrados y acogida de sus posibles descargos en forma oral y/o escrita. En relación con la víctima de conflicto, se evaluará la pertinencia de aplicar una o más de las siguientes medidas durante la indagación, resolución y seguimiento del procedimiento.
- El Encargado de Convivencia Escolar y/o Dirección deberá citar a los padres en conjunto con el Profesor Jefe, para entregar la información recabada.
- El Encargado de Convivencia Escolar y/o Dirección determinarán quién se hará responsable del monitoreo de la víctima, derivándola a especialistas internos o externos, según sea pertinente.
- Se informará a los padres que se realizarán intervenciones a nivel de curso o grupos, en caso que se estime conveniente.
- En caso de que el (la) apoderado (a) solicite que su hijo(a) no sea atendido por los especialistas del establecimiento, deberá dejar constancia por escrito de dicho hecho. Sin embargo, el apoderado deberá comprometerse a mantener informado de la evolución de su hijo al Colegio a través del Encargado de Convivencia Escolar o de la persona que este último determine. En caso de ser necesario una evaluación y atención psicológica, serán los padres los encargados de realizarlas en forma externa.
- El Encargado de Convivencia Escolar y/o Dirección levantará acta de la reunión sostenida con los padres, la que deberá ser firmada por los asistentes. Del resto de las acciones deberá dejar registro escrito indicándose la fecha de cada una.
- Si luego de las entrevistas iniciales y del procedimiento aplicado, la situación aún no se aclara, entonces el Encargado de Convivencia Escolar y/o Dirección, determinará las medidas a seguir para continuar el proceso de investigación.



Resolución:

- Se tomarán en consideración una de las tres técnicas para resolver el conflicto.
- Cuando el profesor haya escuchado la versión del conflicto, analizará los antecedentes recabados y decidirá, la veracidad del conflicto reportado o la desestimaré.
- Si el reclamo es desestimado: el profesor comunicará la decisión a todas las partes.

Las siguientes variables antes de sugerir medidas a aplicar:

- La aplicación de un enfoque esencialmente formativo en el manejo de las faltas a la buena convivencia.
- El grado de falta en el conflicto entre los pares.
- La edad, la etapa de desarrollo y madurez de (los) alumno(s) afectado(s).
- La naturaleza, intensidad y extensión de la falta, así como las características del afectado.
- La conducta anterior del responsable.
- Los antecedentes y descargos presentados por el autor de la falta.
- Otros aspectos relevantes consignados durante la indagación del hecho (testigos).
- La medida y/o sanción sugerida será de responsabilidad del profesor y/o del Encargado de Convivencia Escolar si fuese necesario.
- Una vez decididas las medidas a tomar se comunicará a todas las partes involucradas.
- El informar a las partes interesadas la resolución del conflicto debiendo quedar constancia del envío y recepción de lo sucedido (agenda escolar).
- La persona que designe el Encargado de Convivencia Escolar, con el apoyo del Profesor jefe, serán los responsables del seguimiento de la evolución de los alumnos víctimas y testigos. Se informará a los padres que se realizarán intervenciones a nivel de curso o grupos, en caso de que se estime conveniente.



Seguimiento:

El Encargado de Convivencia Escolar y/o la persona designada para ello por parte de Dirección, deberán hacer seguimiento del conflicto con las partes directamente involucradas, como también con el curso, con el apoyo de la psicóloga, según el caso.

Nota:

El establecimiento dejará registro del caso de conflicto entre pares, en la hoja de registro de entrevista a alumnos y en la hoja de vida del Libro de clases. Cualquier situación no considerada en este protocolo, la Dirección tomará las medidas correspondientes.