



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO ESCOLAR

Introducción.

“Los conflictos interpersonales no siempre surgen por la infracción de una norma, sino de la propia relación entre dos o más actores educativos, por lo tanto en este caso no se puede sancionar ni castigar, más bien generar otra condición para llegar a una aclaración del conflicto y su posterior resolución”. (Conceptos claves para la resolución de conflictos en el ámbito escolar, 2006.Mineduc).

Nuestra institución se apoya en los fundamentos del *Aula Pacífica* (William Kreidler, 1984) que contempla cinco cualidades.

1. Cooperación: los estudiantes aprenden a trabajar juntos y a confiar el uno en el otro, ayudarse y compartir.
2. Comunicación: los estudiantes aprenden a observar atentamente, comunicar con precisión y escuchar con sensibilidad.
3. Tolerancia: aprenden a respetar y valorar las diferencias entre la gente y a comprender el prejuicio y cómo funciona.
4. Expresión emotiva positiva: aprenden el autocontrol y a expresar sus sentimientos, particularmente la ira y la frustración, de maneras que no sean agresivas o destructivas.
5. Resolución de conflictos: adquieren la capacidad necesaria para responder en forma creativa al conflicto en el contexto de una comunidad que les da apoyo y cariño.

Es así como en nuestro Manual de Convivencia se contempla como una de las medidas pedagógicas la RESOLUCIÓN DE CONFLICTO, en ella se especifica: “El establecimiento podrá implementar instancias de negociación, arbitraje, mediación u otros mecanismos de similar naturaleza como alternativa para la solución pacífica y constructiva de los conflictos de convivencia escolar. Este sistema incluirá la intervención voluntaria de alumnos, como la de docentes, orientadores, otros miembros de la comunidad educativa.”. El apoderado adhiere a nuestro PEI y Reglamento de Convivencia, al momento de la matrícula y con ello la participación de su pupilo de manera individual o colectiva de un proceso de intervención voluntario asociado a la resolución de conflictos.

PLAN DE ACCIÓN DEL PROTOCOLO

Cada vez que los estudiantes se encuentren frente a una situación de conflicto contarán con tres posibilidades de resolución, dependiendo de las características del caso y de la intención de resolver por cada una de sus partes. Hablamos de negociación, mediación y arbitraje.

Negociación: esta técnica se utiliza entre dos o más partes involucradas que dialogan cara a cara, analizando la discrepancia y buscando un acuerdo que resulte mutuamente aceptable, para alcanzar una solución a la controversia. Este proceso es administrado y sostenido por las personas que viven el conflicto a través de un diálogo franco, verás y respetuoso. Esta técnica es utilizada sólo cuando las partes manifiestan el interés y la voluntad de resolver sin la ayuda de alguien más.

La negociación se da de manera natural entre las partes o bien un docente cercano a los involucrados, o la unidad de orientación recomienda a las partes aplicar la técnica a sabiendas de la problemática y de la real intención de resolver el conflicto.

Los pasos que siguen las personas involucradas en la negociación son los siguientes:

1. Acuerdo de diálogo y escucha activa: las partes se disponen a dialogar cara a cara, a escucharse y expresarse plenamente y de manera respetuosa. De existir molestia, rabia o enojo en una o ambas partes involucradas se recomienda esperar a que las condiciones estén dadas.
2. Aclarando el conflicto: cada parte describe lo que pasó y qué sintió. Se debe dar cuenta de las circunstancias en las que se dio el conflicto.
3. Exponer intereses para resolver el conflicto: cada una de las partes expresa de manera asertiva sus expectativas considerando que en el proceso de negociación se gana y se pierde a la vez.
4. Acordar en conjunto la solución más adecuada al conflicto: se escoge en conjunto la opción que se presente como la más beneficiosa para ambos involucrados.

Mediación: técnica de resolución de conflicto que contempla directamente a las partes involucradas y a un tercero que ocupa la función de mediador/a. La mediación es recomendable cuando las partes se encuentran y se sienten incómodas frente a una problemática que les aqueja, las partes

presentan voluntad y buena disposición a resolver el conflicto, la problemática se encuentra afectando a terceros y los implicados deben continuar con su relación aunque quieran separarse.

Pasos a seguir en una mediación.

1. Caso será pesquisado por el profesor jefe, profesor de asignatura, algún asistente de la educación, padres o apoderados o bien alguna de las partes involucradas en la conflictiva que concurre directamente a la unidad de orientación a solicitar ayuda.
2. La unidad de Orientación se entrevista de manera separada con las partes involucradas y determina si es factible o no realizar una mediación, esto conoce como proceso de pre mediación.
3. Presentación y reglas del juego: este paso busca crear confianza en el proceso. Invita al diálogo y entrega las reglas de las partes involucradas que se deberán seguir durante la intervención.
4. Cuéntame y te escucho: este paso tiene por objetivo que las partes involucradas puedan exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos, desahogarse y sentirse escuchado.
5. Aclarar el problema: en este paso se busca identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los aspectos más importantes a resolver para los involucrados.
6. Proponer soluciones: el objetivo de este paso es proponer posibles vías de arreglo.
7. Llegar a un acuerdo: este último paso se dirige a evaluar las propuestas emergentes del paso anterior, junto con ventajas y desventajas, y así llegar a un acuerdo. Se invita a las partes a contar cómo creen que esta experiencia les servirá para evitar y asumir conflictos en el futuro. Se invita a la confidencialidad de los tratado, sin embargo se estimula a que con altura de miras se comparta esta experiencia con sus pares de modo de validarla y así evitar rumores que entorpezcan la convivencia.
8. Firma de acuerdos y seguimiento: las partes firman documento en donde se consignan los acuerdos y se establece seguimiento dependiendo del caso.
9. Citación apoderados e informe a profesor jefe: dependiendo de las características de la problemática inicial y del curso que se le haya dado, es factible la citación al apoderado de las partes para informar para participación de su pupilo en un proceso de mediación. Además de ello se informa al docente del procedimiento realizado de modo de estimular al resto de la comunidad a resolver temáticas a través de esta técnica. La documentación del caso atendido será guardada en los archivos de la unidad de orientación.

Arbitraje pedagógico: es un procedimiento de resolución de 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 la posición e intereses de las partes, antes de determinar una salida justa a la situación planteada.

Pasos a seguir en un arbitraje

1. El profesor jefe o un profesor de asignatura recepciona el caso y determina quién actuará como árbitro pedagógico pudiendo ser un docente, el inspector general o bien el director del establecimiento.
2. Una vez determinado el árbitro se le deriva el caso, toma conocimiento de la situación e inicia el proceso.
3. Reconstitución del conflicto es la instancia en la cual en conjunto con las partes se escucha los relatos, propiciando la escucha activa y realizando preguntas a las partes.
4. Posteriormente se busca una solución justa en la que se incluyan proposiciones tanto de los involucrados en el conflicto como del árbitro pedagógico para llegar a un acuerdo en el que se resguarden las reglas del proceso.
5. Se deja consignada en hoja de atención del estudiante o registro de inspectoría general o dirección del establecimiento los acuerdos finales del arbitraje.
6. Se informa de la resolución al profesor jefe y se cita al apoderado para informar de los acuerdos cuando la situación lo amerite.

Bibliografía

Manual de convivencia escolar del Centro Eduacional San Carlos, 2019. www.colegiosancarlos.cl
Conceptos claves para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. Mineduc, 2006.
Resolución de conflicto en las escuelas, K.Girard/ S. Koch. 1996. Edit. Gránica
Mediación escolar sin mediadores. A. Prawda. 2008.Edit.Bonum.