



PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN CONSTRUCTIVA O ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Este protocolo de actuación, busca desplegar estrategias de resolución de conflictos pensadas para enseñar a plantearse situaciones problemáticas de una forma positiva y constructiva. En este sentido, cada resolución de conflicto busca enseñar y desarrollar habilidades para tratar los problemas de forma asertiva, correcta y eficaz. El objetivo de este protocolo no es eliminar los conflictos, debido que, entendemos que son parte de la compleja trama de las relaciones interpersonales en un contexto educativo. Por lo tanto, el objetivo principal es ofrecer conocimientos y pautas de conductas que permitan tratar los conflictos de manera colaborativa y participativa. Con esto se logra evitar la aparición de respuestas negativas y poco asertivas frente a situaciones de conflicto, para la cual es relevante la labor que desempeña el profesor o profesora jefe en el aprendizaje y enseñanza de las estrategias para la resolución de conflictos.

I. Resolución de conflictos (fases para la resolución de conflictos)

Paso 1: Orientarse positivamente: Entender que nuestra postura y mirada del problema también debe incluir otras miradas y ángulos. También, da cuenta de que debemos aceptar el conflicto y tomar la decisión y predisposición para abordarlo y solucionarlo. Evitar dar respuestas anteriores que han demostrado ser poco útiles para solucionar conflictos. Identificar y conocer las causas del problema. En consecuencia, en esta instancia se debe entrevistar a las personas en situación de conflicto, escuchar ambas partes y aclarar el problema.

Paso 2: Definir el problema: En esta instancia, se debe delimitar y formular el conflicto que se está viviendo, indagar los hechos significativos y relevantes del mismo y describirlos de la manera más clara y objetiva posible.

Paso 3: Idear y crear alternativas: Este paso tiene como objetivo, idear junto con él/los estudiantes, el mayor número de estrategias y soluciones alternativas posibles. En esta instancia, independientemente del conflicto que tenga el estudiante, se deben crear soluciones adaptadas a la necesidad del conflicto y su contexto.

Paso 4: Valorar las alternativas: Evaluar críticamente las distintas soluciones propuestas y tomar una decisión, atendiendo a dos criterios fundamentales: La consideración positiva de las consecuencias que de ella se deriva y la posibilidad real de llevarla a cabo.



Paso 5: Aplicar la solución adoptada: En ese paso se deben poner en práctica las decisiones que se han tomado. Es importante prever los pasos que se seguirán para realizarla, así como también los mecanismos de control y seguimiento, para potenciar su eficacia.

Paso 6: Evaluar los resultados: Evaluar los resultados obtenidos de la solución que se ha considerado más adecuada. En caso de no ser satisfactorios, se deberá iniciar nuevamente el proceso de búsqueda de soluciones de conflictos.

PROTOCOLO A SEGUIR:

- 1) Cualquier miembro de la comunidad educativa puede solicitar la intervención de un mediador, que puede ser el Encargado/a de Convivencia Escolar, un docente, paradocente, directivo y/o estudiante.
- 2) Serán objeto de mediación, todos aquellos conflictos que surjan entre cualquier persona perteneciente a la comunidad educativa y que afecten directa o indirectamente la convivencia armónica entre ellos o ellas.
- 3) Las solicitudes de apoyo con un mediador/a, se presentarán ante el Encargado de Convivencia Escolar. Este último podrá asignar la persona encargada de realizar la mediación, así como el día y la hora de la misma.
- 4) El mediador encargado dispondrá de 48 horas para preparar la mediación. En dicho tiempo, recabará toda la información que se disponga sobre los estudiantes y/o personas objeto de la mediación.
- 5) En relación al acuerdo alcanzado entre las partes, se dará cuenta al profesor/a guía de los/las estudiantes, lo que le permitirá realizar el seguimiento del cumplimiento. Junto a esto, la persona mediadora, deberá dejar consignada dicha mediación, en el Libro de clases (hoja de vida de cada estudiante). Por ejemplo: “Se lleva a cabo una entrevista de mediación entre los estudiantes (nombres)”, así mismo, se describirán los acuerdos consensuados.
- 6) Una vez realizada la mediación, el mediador hará un informe de la misma en el que describe, entre otras cosas, los acuerdos a los que han llegado las partes. En el citado informe aparecerá la forma en la que se va a realizar el seguimiento de los acuerdos alcanzados entre estudiantes. Cabe señalar la relevancia de registrar, en documentos oficiales y firmadas por los participantes en Hoja de entrevista, junto a la consignación en el libro de clases.



- 7) Junto a esto, se deberá informar a los apoderados mediante entrevista y/o libreta de comunicaciones. Esta acción deberá llevarse a cabo por el o la docente y/o mediador/a.