



PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN PACIFICA-COLABORATIVA DE CONFLICTOS.

✚ Introducción.

El objetivo de llevar a cabo este proceso es que los estudiantes aprendan a resolver sus diferencias o conflictos de manera pacífica y cooperativa, a través de la toma de conciencia de las propias conductas y sus consecuencias en el entorno.

✚ Conceptualización.

¿En qué consiste este proceso?

Proceso de varios pasos que se activa cuando ha existido un conflicto entre compañeros de colegio, que ha decidido resolverse de manera poco asertiva.

Pasos a seguir:

1. Proceso de diálogo con las partes conflictuadas:
 - Se le solicita a cada uno por separado que relate lo sucedido (conversación).
 - Si es necesario, se solicita que otras personas den su versión de los hechos.
2. Se conversa en conjunto con las partes conflictuadas, para acortar distancia entre ellas propiciando la empatía y convivencia armónica.
3. Se explica en VOZ ALTA el objetivo de esta reunión: resolver el conflicto a través del diálogo. Se les solicita **EXPLÍCITAMENTE** apertura y respeto.
4. Pasos a seguir para propiciar el diálogo entre las partes conflictuadas:
 - Descripción conductual: Se va guiando a los estudiantes para que indiquen la conducta concreta que ha generado el conflicto (no necesariamente va a ser la misma para las partes. Esto se pone en evidencia, dado que todos somos distintos y sentimos de formas diferentes. La percepción es un proceso singular.
¿Qué fue concretamente lo que te molesto? ¿Cuál fue la conducta o la acción que ocasionó el problema?



- Expresión de sentimiento: Se les solicita a las partes que expresen lo que sintieron al momento de sentirse dañados por el otro. Se les solicita que lo digan directamente a la persona involucrada y NO a quién conduce el proceso.
 - Expectativas: Se les solicita a los estudiantes que indiquen cómo les hubiera gustado que actuara el otro.
 - Responsabilidades: Se les solicita que cada uno/a reconozca la responsabilidad en el conflicto y el nivel: ¿Cuál fue entonces tu responsabilidad? ¿En qué te pudiste haber equivocado? O ¿Qué pudiste haber hecho distinto?
5. Expresión escrita para la toma de conciencia: Los estudiantes, utilizando un formato específico, completan por escrito, las reflexiones ya verbalizadas (Anexo 2).
6. Compromiso: Se llegan a acuerdos ambas partes, y se escribe un compromiso FORMAL (mismo formato anterior), con acciones concretas que van a modificar la próxima vez que haya conflicto. Se consignan firmas.

Medidas pedagógicas, formativas y/o disciplinarias.

Consecuencias: Independiente del proceso formativo que se haya realizado para la resolución de conflicto, se tomarán las medidas y sanciones dependiendo de las responsabilidades de cada parte y la gravedad de la falta a la norma cometida. Esto se verbalizará a los estudiantes, quienes deberán asumir con responsabilidad las consecuencias que se estimen necesario. Estas consecuencias, dependiendo de la falta se encuentran explícitas en el Reglamento Interno de Convivencia del Colegio (RICE).

Entrevista de apoderado: Dependiendo de la gravedad de la falta, se citará, a cada apoderado por separado, para informarle sobre la situación de su pupilo/a y las acciones y procedimientos realizados por el establecimiento. De ser necesario, se llamará al estudiante para el cierre de la conversación. Se llevará registro escrito de los temas y acuerdos y se consignan firmas en formato de entrevista de apoderado. Excepcionalmente y según criterio podrán realizarse entrevista con apoderados de estudiantes en conjunto.

Agente responsable de llevar a cabo el proceso: Dependiendo del nivel y lugar en que se desarrolló el conflicto, se espera que el responsable sea:

Siempre en primera el Profesor respectivo, cuando el conflicto se ha suscitado en el aula o durante el desarrollo de su clase. Si el conflicto ocurre durante recreos o instancias fuera del aula, es abordado por Inspector/a de ciclo u otro miembro del colegio (Ej. Equipo de Pastoral, Formación y Convivencia, PIE, Coordinación de Ciclo, otros) estos siempre deberán informar a la brevedad al profesor/a jefe.



Es importante señalar que en casos de conflictos GRAVES o GRAVÍSIMOS la coordinación de ciclo y el encargado de convivencia escolar, activan este protocolo y estará a cargo del cumplimiento de cada una de las etapas.

Importante: Es importante tener en cuenta, que el desarrollo del proceso debe darse el mismo día en que se desarrolla el conflicto (hacer todos los esfuerzos).

De darse el conflicto el día viernes, no dejar el conflicto sin resolver el fin de semana, ya que esto puede generar que el problema aumente y se dificulte la posibilidad de acortar distancia entre las partes conflictuadas. En estos casos se debe informar al apoderado el inicio del proceso de resolución pacífica del conflicto a través del teléfono, correo y/o vía agenda escolar.

Ventajas de este proceso y objetivos específicos del Proceso:

- Permite el conocimiento entre las partes conflictuadas. El conocimiento genera compromiso.
- Desarrolla la toma de conciencia de las consecuencias que generan las conductas. Con esto se desarrolla empatía. Permite aprender a dar oportunidades a quién se equivoca. Con esto se desarrolla la flexibilidad y solidaridad.
- Permite identificar las conductas concretas que generaron conflicto. Esto permite el autoconocimiento, en relación con lo que a uno lo vulnera, lo cual no necesariamente vulnera al resto. Desarrolla comprensión de las diferencias.
- Permite identificar las emociones que el conflicto ha generado, y expresarlas verbalmente. Con esto se desarrolla la empatía y expresión de emocionalidad.
- Permite explicitar las expectativas que ambas partes tenían de la conducta del otro. Esto les da la oportunidad a las partes de hacer una elección distinta una próxima vez.



**Anexo 1. Protocolo de resolución pacífica /colaborativa de Conflictos.
"Reflexión personal y compromiso"**

Estimado Estudiante: Te invitamos a expresar por escrito lo sucedido, logrando identificar el conflicto, las acciones que son inadecuadas y los sentimientos involucrados, y tu compromiso para una próxima vez, con el objetivo de que las relaciones interpersonales con tus compañeros de colegio, vaya siendo cada vez mejor. Te pedimos que seas claro (honesto) en tus escritos y lo hagas con tu mejor letra posible.

- Nombre Estudiante:
- Curso.....
- Fecha.....
- Nombre de otro/s estudiante/s involucrado/.....

a) CONFLICTO: Identifica y escribe lo sucedido:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b) RESPONSABILIDAD: Identifica tu grado de responsabilidad en este conflicto (¿Cuáles acciones no fueron las más adecuadas de tu parte?):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



c) SENTIMIENTOS: Anota cómo te sentiste tú y cómo crees que se sintió tu compañero/a:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

d) COMPROMISO: Anota cómo deberás actuar para una próxima vez y a qué te comprometes (aprovecha de pedir disculpas por escrito, si luego de esta reflexión percibes que cometiste un error):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA ESTUDIANTE



Anexo 2. Protocolo de resolución pacífica /colaborativa de Conflictos.

- Fecha de Ocurrencia del Conflicto:
- Lugar:
- Colaborador que aborda:

Estudiantes involucrados y Cursos:
(NOMBRES Y RUT)

Descripción del Conflicto:



Paso	Observaciones
1. Se conversa por separado con los estudiantes involucrados.	
2. Se sostiene una conversación con todos los estudiantes involucrados al mismo tiempo, con la conducción adecuada a esta instancia (Recordar claves y objetivo de este encuentro)	
3. Estudiantes expresan por escrito, en el formato correspondiente, lo conversado, estableciendo un compromiso (con acompañamiento del adulto)	
4. Leen cada estudiante en voz alta lo escrito y se cierra la conversación con los compromisos adquiridos.	
5. Se evalúa la gravedad de la falta cometida por las partes con coordinación de ciclo y encargado de convivencia para sanciones correspondientes según reglamento de convivencia.	
6. Se informa de la situación y procedimientos llevados a profesor/a jefe, en caso de desconocimiento.	
7. Se gestiona la citación de apoderados involucrados, para ser entrevistados por el profesor/a jefe, coordinación de ciclo, encargado de convivencia escolar u otro, e informa la situación y procedimientos seguidos por el colegio.	
8. Se archiva la documentación en carpetas que se encuentran en oficina del encargado de convivencia escolar.	
9. Monitoreo y seguimiento de ser necesario.	

**NOMBRE/S Y RUT
DEL FUNCIONARIO/S QUE ABORDA**