



PROTOCOLO FRENTE A CONFLICTO ENTRE PARES.

Convivencia Escolar

Contextualización

El Colegio Santa Clara de Placilla, por su sello franciscano, se compromete a promover el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes, adoptando todas las medidas necesarias para que se sientan aceptados y valorados como personas e hijos de Dios. Por ello, la comunidad educativa trabaja activamente en contra de cualquier forma de discriminación, exclusión y/o violencia, protegiendo siempre el derecho de nuestros estudiantes a recibir una educación en un ambiente de respeto mutuo, que fomente la fraternidad, solidaridad, paz, justicia y responsabilidad como valores fundamentales de la convivencia escolar pacífica y respetuosa. En este sentido, todos los miembros de la comunidad educativa son parte activa en la promoción de una sana convivencia.

Definición

Conflicto: “Son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo.

Así como encontramos coincidencia, cercanía, identificación y reciprocidad con otras personas, también son recurrentes emociones, sensaciones y experiencias que tienen dirección opuesta, que impactan en el fondo y forma de la relación humana. En este sentido, los conflictos son inevitables, a veces impredecibles, pero la gran mayoría de ellos se pueden administrar y resolver. En consecuencia, los conflictos surgen y se expresan de diferente manera, por motivos diversos y con distinta intensidad entre las personas.”

(Conceptos claves para resolución pacífica de conflictos, Mineduc, 2006)

Conflicto entre pares: se define como una situación, que surge cuando dos o más miembros de la comunidad educativa sostienen un desacuerdo por intereses opuestos, que no puede satisfacerse para ambas partes a la vez. Existe un equilibrio de poder entre las partes, y la relación entre éstas puede ser deteriorada, pero también mejorar si se interviene oportunamente (ref. MINEDUC, 2013)

Son considerados como ejemplos de situaciones constituyentes de conflicto:

- Diferencias de intereses o desacuerdo entre personas.
- Discusiones entre dos o más miembros de la comunidad escolar que están en igualdad de condiciones.

Las diferencias y conflictos entre compañeros se reconocen como parte inherente de la convivencia escolar. No obstante, es fundamental abordar y resolver estos conflictos cuando afectan el desarrollo normal de las relaciones interpersonales. Cualquier situación que surja dentro del aula debe ser tratada por la o el docente y/o asistente de aula correspondiente siguiendo el protocolo establecido y considerando estrategias formativas.

El proceso de resolución pacífica de conflictos involucra reconocer igualdad de derechos y oportunidades entre las partes en la búsqueda de solución que satisfaga a ambas partes, restablecer la relación y posibilitar la reparación de ser necesario.

Los conflictos que involucren conductas que transgredan las normas y que causen un grave perjuicio a la convivencia escolar, como los descritos en el "Reglamento Interno", serán tratados por el equipo de Convivencia Escolar y/o la Inspectoría General.

Actuación frente a situaciones de conflicto escolar entre estudiantes de la comunidad educativa.-

- 1. Toma de conocimiento:** El o la docente o asistente de la educación abordará la situación de manera formativa en el momento que tome conocimiento de esta, usando para ello el diálogo. Si el conflicto ocurre en la hora de almuerzo o salida de la jornada escolar será inspectoría o convivencia escolar quien abordará la situación.

2. Intervención del Conflicto (Estrategias formativas):

Para la resolución del conflicto entre pares, se utilizarán las siguientes estrategias:

- ❖ **Diálogo reflexivo con el estudiante o estudiantes involucrados:** Se recurrirá a esta instancia de intervención formativa por medio del diálogo entre los estudiantes involucrados para identificar el problema.
- ❖ **Negociación:** Esta estrategia será aplicada cuando haya un reconocimiento por parte de los implicados, así como la intención y la voluntad de resolver de forma pacífica el conflicto y de restaurar cualquier afectación emocional que haya podido surgir. Siempre contará con la presencia de un adulto para supervisar la resolución pacífica del problema y contará con el registro de firma de acuerdos.
- ❖ **Firma de acuerdos:** La firma de acuerdos tiene como objetivo que cada estudiante desarrolle habilidades socioemocionales, reconociendo su responsabilidad por las consecuencias de sus acciones y siendo capaz de proponer y llevar a cabo acciones de reparación. El propósito es que todos los involucrados aprendan de la experiencia y se comprometan con su propio desarrollo, sin establecer culpables ni imponer sanciones.
- ❖ **Mediación:** Se empleará este recurso de intervención formativa cuando las partes involucradas en el conflicto no reconozcan su existencia ni muestran disposición para dialogar pacíficamente y llegar a un acuerdo. En este contexto, se llevará a cabo una mediación, un proceso diseñado para resolver las diferencias con la ayuda de un

tercero imparcial. Este tercero será el o la Profesora Jefe o Inspectoría o encargada de Convivencia Escolar. El mediador escuchará a todas las partes involucradas y propondrá una solución formativa fundamentada en una reflexión crítica sobre la experiencia del conflicto, con el objetivo de beneficiar a todas las partes implicadas, se realizará la firma de un acta de mediación.

3. Información a los apoderados: Se informará a los padres o apoderados, de los procesos de intervención y de los acuerdos en el que sea parte un estudiante. Dicha información se realizará a través de plataforma de gestión, vía correo electrónico o por llamada telefónica, dejando constancia de la misma en el libro digital. Así mismo, se enviará la información a la o el profesor jefe del curso cuando corresponda.

ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE CONFLICTO ENTRE FUNCIONARIOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA:

1° El Director realizará entrevista con partes involucradas por separado, para determinar los hechos y circunstancias.

2° Se preguntará si las partes implicadas están de acuerdo en participar del proceso de mediación.

3° De no estar de acuerdo con el proceso de mediación, se deberán establecer compromisos individuales, que de no ser cumplidos se aplicará Reglamento de Higiene y Seguridad.

ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE CONFLICTO ENTRE APODERADOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA:

1° La encargada de Convivencia Escolar realizará entrevista con partes involucradas por separado, para determinar los hechos y circunstancias.

2° Se preguntará si las partes implicadas están de acuerdo en participar del proceso de mediación.

3° De no estar de acuerdo con el proceso de mediación, se deberán establecer compromisos individuales, que de no ser cumplidos se aplicará el artículo 26,n°6 del Reglamento Interno.

Nota: Ante situaciones de agresión física o riñas se aplicará ART 137 del Reglamento Interno.

FIRMA DE ACUERDOS

Estudiantes	
Curso	Fecha
Docente	

Acuerdos:

Firma de estudiantes:

Firma docente:



ACTA DE MEDIACIÓN ESCOLAR.-

Mediador:

Participantes:

1.-

2.-

3.-

4.-

Breve descripción del conflicto:

ACUERDO DE MEDIACIÓN:

_____ tras haber participado voluntariamente en una mediación escolar, hemos decidido resolver nuestro conflicto, y para que esta situación mejore considerablemente nos comprometemos a cumplir con los siguientes acuerdos:

Además, nos comprometemos a reunirnos con la encargada de Convivencia Escolar en un plazo de _____ días, para verificar el cumplimiento de nuestros acuerdos. Para formalizar este compromiso, firmamos el presente documento las partes mencionadas anteriormente y la encargada de Convivencia Escolar del colegio.

Nombre y firma participantes

Nombre y firma mediador

Fecha