

## PROTOCOLO PARA RESOLVER UN CONFLICTO ENTRE PARES

### 1 Etapa preventiva y organizadora

- 1.1 Cada curso deberá conversar las expectativas que se tienen como curso para aquel año, Profesor-Alumno, Alumno-Alumno y Alumno-Profesor.
- 1.2 Con las expectativas claras, se deberán crear las reglas de oro del curso con sus respectivos castigos: actos reparatorios, en caso de no respetar alguno y refuerzo positivo, en caso de respetarlos. Finalmente, estas reglas deben ser expuestas en la Sala en algún lugar visible ordenadas por rango (falta grave y falta leve).
- 1.3 Se deben interiorizar los deberes y derechos del Profesor y del Alumno. En este caso, es importante que el Alumno comprenda cada concepto a cabalidad. Luego de esto, explicar las reglas del Colegio, que se relacionarán con ellos.

#### **Considerar:**

La diferencia entre reportar y acusar. Reportar es un derecho y un deber personal, debo respetarme a mí mismo, por eso reporto lo que me sucedió para encontrar una solución. Acusar es reportar lo que le sucedió a un tercero, sin que tenga una significancia personal; en este caso, el testigo debe recomendar al afectado que reporte lo que le sucedió.

Importante es que al relatar verbal o por escrito el conflicto, no se viertan comentarios con adjetivos. Hay que enseñar a los Alumnos a centrarse en el conflicto y no en la persona; describir fielmente lo ocurrido, sin emitir juicios de valor.

La Profesora, Profesores especialistas y el curso deben saber cuándo se han de conversar los problemas en cada curso (ojalá visualizar qué cosas se conversan y cuándo) para que el Alumno sepa cómo abordar estas situaciones y exista una continuidad en la organización de cada sala.

## **2 Resolución de conflicto**

Reconocer la existencia del conflicto: identificar y reconocer las causas del problema. Todas las partes implicadas deben manifestar el deseo de resolverlo. Una vez que manifiesten este deseo de resolver el conflicto, deben conversar con el Profesor Jefe, quien actuará como guía y ayudará en la resolución.

El guía (Profesor Jefe) deberá abordar el conflicto, en el momento oportuno teniendo en cuenta ciertas reglas mínimas, por ejemplo:

- Escuchar a la otra persona sin interrumpir.
- No dar nada por supuesto: si no se ha entendido algo, preguntar.
- Reformular las frases para que no parezcan acusaciones; esto quiere decir, resumir o parafrasear sin opinar o juzgar lo que se ha escuchado, mencionando los hechos y no los sentimientos. (“Entrenando Educadores en la Mediación Educativa”, Rubén Veiga, Página 159).
- No juzgar o insultar.
- No abandonar el lugar sin haber tomado una solución concreta.
- No utilizar lo que se haya dicho para divulgarlo después.
- Llegar a un consenso sobre la solución más equitativa para las partes en conflicto, valorando críticamente todas las alternativas.
- Se debe poner en práctica la decisión que se ha tomado existiendo también un seguimiento en 15 días más, para preguntarles cómo les ha ido con los acuerdos tomados.
- Todo el proceso debe quedar registrado en un protocolo, manteniendo siempre la discreción de todo lo conversado. Los Alumnos/as expresan sus conflictos en forma sincera si confían en esta discreción.
- Si el conflicto no pudo ser solucionado por el Profesor Jefe, deberá derivarse a DAF para conversar posibles situaciones especiales.

DAF, en conjunto con el Profesor Jefe, decidirá si corresponde a un conflicto grave donde, por ejemplo, podrían estar involucrados los Padres. De esta manera, tomarán la decisión de citar al Apoderado para conversar con él.

### **3 Consideraciones**

Cuando un Alumno es constantemente agredido o agrede a otros, debe ser reportado según el conducto regular del Colegio del Manual de Convivencia. El reporte temprano puede evitar situaciones de bullying.

El tener procedimientos uniformes permite crear hábitos y conocer a los Alumnos de mejor manera. Esto es muy importante para evitar situaciones de bullying.