

## PROTOCOLO PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

Documento de Resolución Pacífica de Conflictos que es adjunto y parte integrante del Reglamento de Disciplina y Manual de Convivencia Escolar de los/las estudiantes del Colegio AEQUALIS de Viña del Mar. RBD 14556-4

### Párrafo 1°

#### La Convivencia Escolar y la Resolución de Conflictos

**Artículo Nº 1º:** La convivencia escolar es una instancia de sociabilidad que interpela a todos los actores de la comunidad educativa y revela la necesidad de evaluar, analizar, reflexionar y ordenar nuestras prácticas cotidianas y evidenciar y modificar, de manera participativa, aquellos aspectos de la convivencia que no están aportando ni fortaleciendo procesos educativos de calidad, siendo la resolución pacífica de conflictos una herramienta orientadora para el trabajo pedagógico del Establecimiento.

**Artículo Nº 2º:** El Establecimiento, en una labor conjunta y guiada por el Encargado de la Convivencia Escolar, implementará en el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar, aspectos sobre Resolución de Conflictos con énfasis en la formación de la persona.

Este Plan tiene como soporte la participación del Centro de estudiantes, Centro de Padres, docentes y asistentes de la educación, en coherencia con las precisiones pedagógicas de los párrafos siguientes:

### Párrafo 2°

#### Técnicas de Resolución de Conflictos

**Artículo Nº 3º:** Los conflictos: Nosotros asumimos que los conflictos son inherentes a las relaciones humanas y 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.

**Artículo Nº 4º:** Es imprescindible evitar la violencia en el contexto escolar, sostenemos que el colegio educa en y para la convivencia, y para ello todos asumimos que:

- a) La elaboración del reglamento debe ser participativo considerando los límites y normas de convivencia escolar.
- b) La aplicación de las normas deben ser consistentes con la misión institucional.
- c) Debemos aprender a confiar en los/as estudiantes, generando condiciones para que aprendan a resolver pacíficamente sus diferencias.

- d) Debemos incorporar procedimientos colaborativos de resolución de conflictos en la cultura escolar, cautelando instancias formales de diálogo de reparación, mediación y de apelación
- e) Debemos privilegiar el diálogo como herramienta fundamental de entendimiento entre las personas, más que la sanción,
- f) Debemos actuar asertivamente frente a la discriminación y hechos de violencia, promoviendo el respeto mutuo y la inclusión

**Artículo N° 5°:** La comunidad escolar del Establecimiento educacional utilizará las siguientes técnicas para la resolución de conflictos, de acuerdo a las situaciones y casos específicos:

- a) La negociación dirigida: Se escucha el planteamiento de ambas partes y llegan juntos a acuerdos reparatorios justos e igualitarios.
- b) El arbitraje pedagógico: un tercer agente neutro entre las partes involucradas en el conflicto, a través del diálogo guía en la búsqueda de soluciones, acuerdos y reconciliación.
- c) La mediación: Las partes, con la asistencia de un tercero imparcial, la- el mediador, consiguen por sí mismas, a través de la discusión y la negociación, adoptar acuerdos mutuamente satisfactorios.

**Artículo N° 6°:** Acordamos que antes de registrar o aplicar una falta, se debe previamente:

- a) Saber qué paso y por qué.
- b) Evaluar la gravedad de la falta y en tercer lugar
- c) Aplicar sanciones

**Artículo N° 7°:** Los principios que son importante respetar y considerar en los pasos anteriores son:

- a) Respetar el debido proceso.
- b) Privilegiar el diálogo entre las partes.
- c) Utilizar técnicas de resolución pacífica de conflictos, a través de la mediación
- d) Buscar la reparación y el aprendizaje.
- e) De no cumplir los acuerdos, citación apoderados-as y aplicar sanciones según correspondan a lo mencionado en el manual.

### **Párrafo 3°**

#### **La negociación dirigida como técnica de resolución de conflictos**

**Artículo N° 8°:** Es importante considerar que el rol de negociador es administrado y sostenido por un miembro del departamento de Inspectoría en que las personas que viven el conflicto tienen un diálogo franco, veraz y respetuoso.

**Artículo N° 9°:** A fin de comprender y mejorar el proceso de negociación dirigida, los pasos a seguir, son:

- a) Acuerdo para dialogar y escuchar con respeto
- b) Aclaración del conflicto
- c) Exponer los intereses para resolver el conflicto
- d) Acuerdo de la solución más adecuada para el conflicto.

#### **Párrafo 4°**

#### **El arbitraje pedagógico como técnica de resolución de conflictos**

**Artículo N° 10°:** *medida pedagógica.* El arbitraje pedagógico: Este rol, de acuerdo a las temáticas o situaciones de conflicto, será desempeñado por:

- a) Coordinadores jornada
- b) Profesor-a Jefe
- c) Profesor-a de asignatura
- d) Mediadora

**Artículo N° 11°:** Reglas básicas del arbitraje: Recomendaciones frente a cualquier arbitraje:

- a) Resguardar la dignidad de las partes
- b) Resguardar el derecho a la educación
- c) Resguardar el restablecimiento de las relaciones
- d) Proponer una salida justa al problema
- e) Reparación del daño implicado en el conflicto.

#### **Artículo N° 12°: La mediación**

La mediación es un espacio de **diálogo respetuoso** e **inclusivo** donde las familias, los-as estudiantes y el establecimiento educacional, pueden **conversar, escucharse, comprenderse y gestionar** los conflictos que les afectan.

- a) Es una herramienta de abordaje de conflictos

- b) Promueve la búsqueda de soluciones consensuadas
- c) Contribuye a maximizar los beneficios potenciales del conflicto
- d) Para ello, los participantes son asistidos por un tercero imparcial, que no juzga ni valora
- e) El/la mediador/a brinda el encuadre, marca las pautas de procedimiento y realiza las intervenciones.
- f) Las intervenciones del mediador/a deben conducir a que las partes identifiquen y jerarquicen los intereses, exploren su posicionamiento frente al conflicto y tomen decisiones informadas.

**Artículo N° 13º:** Principios de la mediación:

- a) Voluntariedad
- b) Igualdad
- c) Confidencialidad
- d) Imparcialidad

**Artículo N°14:** Fases del procedimiento de mediación:

1. Preparación de la mediación
2. Presentación de las partes
3. Recogida de información
4. Aclarar problema
5. Proponer soluciones
6. Llegar a un acuerdo