



PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DECONFLICTOS

RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

Los conflictos de por sí no atentan contra la convivencia porque son inherentes a toda comunidad humana. Pero cuando ellos no se enfrentan, o se abordan de manera inadecuada, pueden dañar la convivencia. El colegio debe generar los espacios y darse los tiempos para enfrentar los conflictos de acuerdo con principios formativos y convertirlos en oportunidades para aprender a convivir con quienes son y piensan distinto. Los Reglamentos deben alinearse con los principios de la Reforma, adaptarse a los requerimientos de la nueva Ley de Inclusión contra la discriminación arbitraria y estar en plena sintonía con los valores que promueve el Proyecto Educativo Institucional (PEI).

CONVIVENCIA ESCOLAR

La palabra convivencia proviene de la palabra convivir y convivir significa: vivir con, es decir, habitar un espacio o época con otros. En el ámbito escolar, hace referencia al conjunto de relaciones interpersonales entre los diferentes integrantes que conforman la Comunidad Educativa y que influyen significativamente en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de los estudiantes.

En la escuela se aprende a convivir, sea para favorecer la inclusión o alimentar la discriminación. Por lo tanto, las sanas formas de convivencia hay que intencionarlas en todos los espacios y momentos de la vida escolar, e involucrar en ello a todos los actores de la comunidad educativa.

Hay que promover sanas experiencias de convivencia de modo de generar condiciones favorables para el buen entendimiento, el diálogo y la superación pacífica de los conflictos y también para generar climas más adecuados para enseñar

ENCARGADO DE CONVIVENCIA ESCOLAR

Cuya función principal será trabajar en conjunto con Consejo Escolar en la prevención de situaciones de conflicto y en la capacitación de formas de vivir una sana convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa.

CONCEPTO DE CONFLICTO ESCOLAR

Son comportamientos, situaciones o actitudes entre miembros de la comunidad educativa que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares u otros espacios relaciones directa o indirectamente con el colegio, incluyendo los espacios virtuales, provocando manifestaciones negativas que influyen en el deterioro de la sana convivencia.

OTROS CONCEPTOS:

Evento: Hecho o situación esporádica, que irrumpie la Sana Convivencia o transgrede el Reglamento Interno del Colegio.

Comunidad Educativa: La componen Alumnos, Padres y/o Apoderados, Profesores, Asistentes de la Educación, administrativos y Directivos.

Instalaciones escolares: Toda infraestructura al interior del colegio: Salas, Patios, Cancha, Baños, Oficinas, Comedor, etc.

Otros espacios relacionados con el colegio: Se entiende por alrededores del colegio o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares, incluyendo los momentos y medios de traslado.

Espacios Virtuales: Todo espacio que considere uso de Internet y medios tecnológicos, tales como las redes sociales: WhatsApp, YouTube, Gmail, Messenger, Facebook, Instagram, Twitter, Line u otros.



Investigación: Proceso consistente en obtener la mayor cantidad de información de todos los estamentos pertinentes, según sea el conflicto, que permita esclarecerlo y solucionarlo pacíficamente.

Registro de Entrevistas:

- Toda entrevista quedara registrada en formato oficial del colegio, con las firmas de los entrevistadores y entrevistados. Todas ellas son consideradas evidencias en posibles investigaciones, tanto internas como ministeriales.
- El entrevistador, debe dar a conocer la totalidad de lo registrado y acuerdos contraídos, antes de la firma; pudiendo el apoderado solicitar enmiendas aclaratorias.
- El apoderado tiene derecho a solicitar una fotocopia de la misma, siempre y cuando ésta no contemple antecedentes sobre un tercer involucrado, siendo éste cualquier miembro de la Comunidad Educativa. Se considerará una falta muy grave, por parte del apoderado, el viralizar este documento; y en vista al gran daño que causa a la Sana Convivencia del colegio, su sanción está establecida en el Reglamento Interno del Colegio.
- Evento cotidiano: Cualquier situación que se produzca de manera fortuita entre pares durante el desarrollo de la Jornada Escolar, sala de clase, patios, comedores,

TIPOS DE CONFLICTOS

- **CONFLICTOS DE PODER:** Se entiende que son todos aquellos conflictos que se dan con las normas; cuando un alumno reacciona contra el sistema, se encuentra con unos mecanismos de poder que coartan su libertad generando un conflicto en el cual únicamente el sujeto puede adaptarse, ya que la normativa cumple una función de estabilidad del sistema.
- **CONFLICTOS DE RELACIÓN:** Son aquellos conflictos en los que uno de los sujetos del evento es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso se incluyen los casos de "bullying" ya que se dan entre iguales y son factores psicológicos y/o ambientales los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.
- **CONFLICTOS DE RENDIMIENTO:** Son todos aquellos relacionados con el currículum en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el colegio y/o profesorado le ofrece.
- **CONFLICTOS INTERPERSONALES:** Son los que van más allá del hecho educativo y se dan en el colegio ya que éste es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo el uno del otro.

PROTOCOLO

CUANDO EXISTE UN EVENTO DE CONFLICTO:

Es responsabilidad de todos los integrantes de la comunidad educativa informar de un evento o conflicto, siguiendo los conductos regulares según el tipo de conflicto:

IMPORTANTE: En toda acción que se realice se debe mantener la confidencialidad y respeto a la integridad de los involucrados en el evento o conflicto.

Pasos a seguir:

Paso 1. Toma de conocimiento del conflicto: Cualquier miembro de la Unidad Educativa e incluso persona externa que identifique a un alumno portando el uniforme de colegio, y sea observador de un conflicto puede y debe, respectivamente, informarlo a quien corresponda según la naturaleza del conflicto, a saber:

Conflictos de Poder: Toma conocimiento Inspector general, según el Reglamento Interno del Colegio, quien deberá informar al Director.

Conflictos de rendimiento: Toman conocimiento Profesor Jefe y UTP, los que se basarán en el Reglamento Interno y en el Reglamento de Evaluación del colegio.



Conflictos de relación e interpersonales: Si toman conocimiento Profesores de asignatura, Inspectores, Auxiliares de la Educación, deberán informarlo y derivarlo a Profesores Jefes, quienes, según la dificultad del conflicto lo informará a la Inspectoría General para que actúe según Reglamento Interno y protocolos.

Paso 2. Proceso de contención e investigación: Muy importante: Una vez iniciada la aplicación del Protocolo; para proceder a entrevistas con alumnos de Educación Media (1º a 4º Medio) el entrevistador deberá mantener la puerta abierta de la sala de entrevista o de la sala de clases. Independiente del conflicto o evento a tratar, las familias de distintos alumnos serán informadas y/o entrevistadas por separado.

- A. **En el primer momento procurar contener a los alumnos y/o apoderados** Involucrados en el conflicto, informarles que se llevará a cabo la investigación, aplicación de medidas pedagógicas y en casos que lo ameriten, Mediación entre las partes en conflicto.
- B. Citar y entrevistar a las personas involucradas, alumnos, profesores, personal del colegio y/o apoderados, para conocer el alcance del evento.
- C. Si amerita, entrevistar a otros alumnos y/o apoderados que aparezcan involucrados directa o indirectamente, en el evento o conflicto para recabar más información durante el proceso de investigación.
- D. Si la investigación no fuese llevada por el Profesor Jefe, quienes estén a cargo de ésta, a la brevedad posible, deberán informarle y hacerle participe en el desarrollo del proceso de investigación.
- E. En eventos o conflictos de extremada gravedad, la Dirección en conjunto con el Encargado de Convivencia, convocará al Equipo Docente, integrado por el Profesor Jefe, y/o Profesores de asignaturas, para informar sobre el desarrollo del proceso de investigación e indagar mayores antecedentes.
- F. Si la investigación lo amerita, convocar al personal asistentes de la educación y/o administrativo para obtener antecedentes y/u observaciones que pudiesen tener del evento o conflicto.
- G. Dependiendo del carácter del evento o conflicto, se podrá solicitar información relevante, a entidades internas y externas, como ser: Psicólogos, Psicopedagogos, Educadores Diferenciales, u otros especialistas médicos, etc.

Paso 3. Análisis de la información y medidas a adoptar.

Una vez finalizada la investigación, según el protocolo, y analizados los hechos:

IMPORTANTE:

- Antes de tomar cualquier medida, se contrastará la información procedente de observación directa, análisis de registro histórico del alumno, información de docentes, estudiantes, personal auxiliar, administrativo y familias.
- Para cada evento deberá valorarse la necesidad de recurrir a diferentes métodos; exigiendo, siempre, un alto grado de confidencialidad.
- También se podrán considerar, siempre que aporten a la investigación del evento, informes procedentes de Servicios externos al colegio.

Paso 4. Devolución de información a las familias involucradas.

Al término de cada investigación, la familia del alumno involucrado en el evento, serán informados por Profesor Jefe, Encargado de Convivencia y/o Dirección, según corresponda, del cierre de la investigación y las resoluciones tomadas, según sea el evento.

Observación: Cuando en un evento existan evidencias claras y/o sicas de hechos delictivos o ilegales, se informará a la familia sobre las acciones legales a seguir, como ser denuncias a OPD, Tribunal de Familia, PDI, Carabineros, Fiscalía, etc.



Paso 5. Aplicación Medidas pedagógicas (acciones preparatorias y formadoras) y/o Medidas disciplinarias:

Con los alumnos:

- A. Según el evento, si fuese el caso, se aplicarán las medidas pedagógicas de Convivencia y/o si procede las medidas disciplinarias correspondientes; a saber:

Medidas pedagógicas:

- El Encargado de Convivencia, realizará contención emocional reparatoria con los alumnos afectados.
- El Alumno Agresor asumirá la necesidad de una reparación del daño causado y se comprometerá a pedir las disculpas públicas o privadas, según corresponda.
- El Profesor Jefe será el encargado de la Intervención en el curso de los involucrados, promoviendo la reflexión y comprensión de los eventos ocurridos con el fin de interrumpir o evitar a futuro, acciones de acoso escolar.
- El Alumno Agresor en el Consejo de su Curso expondrá las reflexiones y aprendizajes de la experiencia vivida.
- El Encargado de Convivencia o Director, serán los responsables de aplicar proceso de Mediación entre las partes en conflicto.

Medidas disciplinarias:

Según Reglamento Interno y Convivencia vigente.

- Con los apoderados y/o Padres de los involucrados, se realizará una intervención de colaboración, según sea el caso:

Contención de la angustia de los padres.

- Se instará a los apoderados a incentivar en sus pupilos el autocontrol, a través del desarrollo de su autoestima.
- Si fuese el caso un conflicto de relación o interpersonal; se realizará con los padres del estudiante agresor una intervención de reconocimiento sobre el problema a resolver.
- Si fuese necesario, de acuerdo a la investigación efectuada, el Encargado de Convivencia Escolar, sugerirá una Atención Terapéutica Externa, de la cual se debe presentar informe de avance cada 6 meses, hasta que el alumno sea dado de alta. Dicho Informe debe ser entregado al Director, quien luego del análisis entregará copia al Profesor Jefe.
- Con los apoderados de todos los alumnos involucrados en el evento o conflicto, se realizará una intervención dirigida hacia:
 - El reconocimiento de la falta,
 - La necesidad de reparación del daño causado
 - El refuerzo permanente de mantener una sana convivencia a través de la aplicación de resolución pacífica de conflictos.

Paso 6. Cierre de la Investigación:

- El Encargado de Convivencia; guardará los antecedentes recopilados y dará a conocer los resultados al equipo de gestión y apoderados.

IV.- MONITOREO O SEGUIMIENTO

En esta fase de intervención, a cargo de la persona, según corresponda a la resolución del caso, y con el objetivo de fortalecer la Sana Convivencia al interior de la Comunidad Educativa realizará un seguimiento permanente, a través de:

Observación Directa.



- Entrevistas individuales con las partes involucradas, para constatar cumplimiento de acuerdos.
- Entrevistas con apoderados de los alumnos involucrados con el fin de constatar el apoyo al compromiso contraído en la entrevista de cierre

V.- PREVENCIÓN

El colegio, cautelará la aplicación de los Objetivos de Aprendizaje Transversales en todos los sectores de aprendizaje y runas diarias de convivencia escolar, a través de acciones, tales como:

- Dialogar reflexivamente en torno al tema de Sana Convivencia.
- Construir una actitud positiva, personal y colectiva, a través de la reflexión de ejemplos de vida.
- Incentivar el desarrollo de valores para una sana convivencia, reconociendo y potenciando sus habilidades sociales.
- Desarrollar en los alumnos la toma de conciencia del propio ser, de sus actos y sus consecuencias.
- Afianzar vínculos afectivos, de confianza y cooperación por medio de redes de especialistas, internos y/o externos.
- Apoyar a la Directiva del Centro General de Padres en la realización de Escuela para padres.
- Actualizar a los docentes, en temáticas a fines.
- Participar del Consejo Escolar.
- Difundir Protocolos
- Capacitar a Directivas de alumnos, desde 1º a 4º Medio, como Mediadores.