

## **PROTOCOLO PARA EL MANEJO PACÍFICO DE CONFLICTOS**



## ¿Que es un conflicto?

Es una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses o posiciones y la relación entre las partes puede terminar deteriorada en distintos grados.

En los colegios se presentan conflictos de distintos tipos, los cuales enrarecen el clima de convivencia. Es importante distinguir entre los diversos tipos de conflictos, ya que así, es más efectivo conocer sus repercusiones y en el mejor de los casos prevenirlos.

## ¿Qué forma parte de un conflicto?

- Los protagonistas directos que forman parte y/o crean el conflicto
- Las personas secundarias, es decir, aquellos que se sienten vinculados a la situación de manera indirecta.
- La relación de poder existente entre las partes, que puede ser de iguales o de subordinación, lo que puede requerir de un tercero que colabore en la resolución.
- La percepción que tiene cada protagonista del problema.
- Las emociones y sentimientos de las partes, los que muchas veces no son claros y reconocibles a simple vista.
- Los intereses y necesidades reclamadas por cada parte

La importancia de la acción preventiva como mejor garantía para la mejora de la convivencia escolar

Es importante entender que la prevención puede tener distintas aristas, por lo que es una buena forma clasificar los distintos tipos de prevención:

La prevención primaria: que consiste en un conjunto de medidas que se aplican antes de que el problema se presente.

La prevención secundaria: que se refiere a medidas que afectan a la población de riesgo y que va dirigida a conocer, en especial, los indicadores de detección que presentan según el perfil de los implicados.

La prevención terciaria: que tiene por objeto la intervención terapéutica, especialista, legal, etc.; para solucionar un conflicto ya presente como tal

Es importante entender que la prevención incluye a todos los integrantes de la Comunidad Escolar, es decir, alumnos y alumnas, docentes, asistentes de la educación, sostenedores, padres y apoderado, familias.

Todos los medios para reducir la conflictividad están relacionados con unas habilidades sociales **positivas**. Algunos de esos medios son, adquirir la capacidad dialógica para una cultura de consenso, posibilitar la toma de decisiones autónomas, desarrollar la empatía, favorecer las habilidades asertivas, potenciar las habilidades de razonamiento, promover la inter-relación cordial, desarrollar la construcción de la libertad y de la autonomía personal.

Es importante además señalar el concepto de detección que hace referencia cuando ya se ha percibido que se aproxima un conflicto o hay indicios claros de que se dirigen conductas de maltrato. Muchas de las herramientas y técnicas de prevención, son utilizadas tanto para la Prevención como la Detección.

Se designarán como Conflictos (y no como casos de acoso sexual, acoso escolar y/o violencia) aquellos casos que cuenten con características de desavenencias entre las distintas partes anteriormente mencionadas, o aquellos casos considerados por el Encargado de Convivencia Escolar

### **¿Quién es el responsable de coordinar la resolución de conflictos?**

El Encargado de Convivencia Escolar

Con el objeto de mejorar la convivencia entre sus miembros, acuerda poner a disposición, dependiendo del conflicto un plan de resolución de situaciones escolares conflictivas. Entendemos que la resolución tiene un valor educativo en sí mismo, ya que enseña que existen otras alternativas, distintas del enfrentamiento para resolver los problemas.

En el caso de que se requiere el Encargado de Convivencia Escolar puede actuar con el equipo Directivo. Además en el caso de que el Encargado de Convivencia se parte del conflicto (tanto víctima como victimario) es la Directora la que se encargará de la resolución de dicho problema.

### **Formas de Resolución de Conflictos**

Las diferentes formas de resolver un conflicto, dependen de la fórmula utilizada y de los distintos integrantes que forman parte de ésta. De esta manera, se pueden elegir puntos de vistas:

Negociación: es una técnica de resolución pacífica de conflictos, que se ejecuta a través de dos o más partes involucradas que dialogan cara a cara, analizando la discrepancia y buscando un

acuerdo que resulte mutuamente aceptable, para alcanzar así una solución a la situación. Cuando dos o más personas están en situación de conflicto y las partes manifiestan interés y voluntad de resolver sin la ayuda de alguien más. Esto puede suceder entre partes con igual o desigual poder entre sí

Mediación: La mediación es una técnica de resolución pacífica de conflictos en la cual una persona o grupo que no es parte del conflicto, ayuda a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema. En otras palabras, es cuando dos o más personas involucradas en una controversia no se perciben en condiciones de negociar y buscan, voluntariamente, a un mediador o una mediadora, que represente imparcialidad para las partes involucradas y les ayude a encontrar una solución al problema.

Arbitraje: Es el procedimiento con el cual se aborda el conflicto en donde un tercero, a quien se le ha atribuido con poder, decide la resolución que le parezca justa en relación al conflicto presentado