



## **Procedimiento de resolución pacífica de conflictos.**

### **I. Objetivo: “Aprender a Convivir”**

Aprender a resolver conflictos de manera pacífica y cooperativa, a través de la toma de conciencia de las propias conductas, emociones y sentimientos, y el impacto que tienen sus acciones en las demás personas.

### **II. ¿En qué consiste este proceso?**

Proceso de varios pasos que se activa cuando ha habido un conflicto entre compañeros de Colegio, que ha decidido resolverse de manera poco asertiva.

### **III. ¿Quién conduce el proceso?**

El proceso debe ser llevado a cabo por el profesor/a jefe del curso correspondiente, profesor/a de asignatura o Inspector dependiendo de quién haya estado a cargo del estudiante durante el momento del conflicto o haya recepcionado la información.

Independiente de quién conduzca el proceso, siempre deberá informar a la brevedad al Profesor/a jefe y/o Departamento de orientación, según la gravedad de la situación.

El profesor que conduzca este proceso, no necesariamente deberá ejecutar todas las acciones, en muchas oportunidades requerirá la acción de profesores de asignatura, Inspectoría u otro agente, si así lo requiera el proceso y según los acuerdos tomados.

### **IV. Pasos a seguir:**

**1° Conectar:** Ayudarlo a tranquilizarse para que pueda oírnos e iniciar un proceso de diálogo. No podemos avanzar si el estudiante está desbordado emocionalmente. Evitar una actitud discursiva en esta instancia.

**2° Clarificar los hechos mediante un proceso de diálogo con las partes conflictuadas:**

- a. Se le solicita a cada uno que relate lo sucedido (conversación). El objetivo de esta etapa es comprender los hechos lo más objetivamente posible. Se va guiando a los estudiantes para que indiquen la conducta concreta que ha generado el conflicto (no necesariamente va a ser la misma para las partes. Esto se pone en evidencia, dado que todos somos distintos y sentimos de formas diferentes). ¿Qué fue concretamente lo que te molestó? ¿Cuál fue la conducta o la acción que ocasionó el problema?
- b. Puede que necesitemos otros puntos de vistas de personas que observaron el conflicto, dependiendo de su gravedad, para poder **comprender** mejor el problema y desde todos los puntos de vista posible.

Esta instancia de diálogo puede llevarse a cabo mediante una conversación en cualquier espacio educativo, o mediante entrevista formal dependiendo del caso y la gravedad de la situación. Dado que forman parte de la rutina escolar y es parte del deber del colegio contribuir a la resolución de conflictos y situaciones problemáticas mediante un debido y justo proceso, no requieren la de autorización de madres, padres y/o apoderados

**3° Validación y Expresión de sentimiento:** Se le solicita a las partes que expresen sus sentimientos. A su vez que traten de deducir los sentimientos de su compañero de colegio.

**4° Responsabilidades:** Se les solicita a cada uno/a reconocer la propia responsabilidad en el conflicto: ¿Cuál fue entonces tu responsabilidad? ¿En qué te pudiste haber equivocado?

**5° Reparación:** Se buscan formas pedagógicas y formativas de reparar el daño (pedir disculpas como base). Es importante motivar a los estudiantes a reparar, sin presionar, y respetar los tiempos de los estudiantes.

**6° Compromiso:** Se llegan a acuerdos entre ambas partes. Dependiendo de la edad y de considerarse necesario, deberán escribir un compromiso.

**7° Dar oportunidades a quién se equivoca:** Promover avanzar y dar oportunidades.

**8° Consecuencias:** Independiente del proceso formativo que se haya realizado para la resolución de conflicto, se tomarán las medidas formativas y disciplinarias en coherencia con el RICE dependiendo de las responsabilidades de cada parte y la gravedad de la falta a la norma. Esto se verbalizará a los estudiantes, quienes deberán asumir con responsabilidad las consecuencias de sus actos. Estas consecuencias, se trabajan en equipo con el Equipo de Convivencia Escolar.

#### **V. Ventajas de este proceso:**

- a. Permite el conocimiento entre las partes conflictuadas. El conocimiento genera compromiso.
- b. Desarrolla la toma de conciencia de las consecuencias que generan las conductas. Con esto se desarrolla **empatía**
- c. Permite aprender a dar **oportunidades** a quién se equivoca. Con esto se desarrolla la flexibilidad y solidaridad.
- d. Permite identificar las conductas concretas que generaron conflicto. Esto permite el autoconocimiento, en relación a lo que a uno lo vulnera, lo cual no necesariamente vulnera al resto. Desarrolla comprensión de las diferencias.
- e. Permite identificar las emociones que el conflicto ha generado, y expresarlas verbalmente. Con esto se desarrolla la empatía y expresión de emocionalidad.