PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO 2021

Marco teórico: El conflicto forma parte integral de la vida en comunidad; es inherente a la dimensión social del ser humano. Lo importante es tener presente que existe una relación asimétrica entre los miembros de la Comunidad Educativa conformada por adultos y jóvenes. En este contexto, la mayor responsabilidad siempre recae en el adulto en el momento de afrontar y resolver un conflicto.

PREVENCIÓN ANTE CONFLICTOS. La comunidad educativa tiene que emprender el desafío de abordar integralmente el instalar una cultura de resolución pacífica de conflictos, para ello es necesario establecer tres espacios de trabajo; la familia, el colegio y la estudiante. En una Comunidad Educativa en que existe participación real, no sólo formal, en que todos los actores se sienten constructores de un Proyecto Educativo compartido y ven expresados en aquel sus aspiraciones formativas para el conjunto de la comunidad y que, además, han logrado que se perciba en el ambiente que todos están trabajando en un mismo sentido: docentes, directivos, estudiantes, familias, etc., entonces, aumentan las posibilidades de abordar la resolución de los conflictos en forma pacífica y formativa. Bajo esta premisa, todo lo que ocurre en la comunidad es importante, tanto para fines promocionales y preventivos. Todos los contenidos presentados anteriormente tienen que servir para llamar la atención utilizando acciones creativas y que propicien la activa participación de los diversos actores de la comunidad. Por ejemplo, motivar procesos de conversación en torno a campañas, charlas, afiches, concursos de relatos, dibujos, comics, u otras formas pertinentes con el alumnado. Otro aspecto relevante es la difusión de las formas de resolver los conflictos de manera específica, explicando de qué se tratan y cómo es posible acceder a ellas. Desde un punto de vista preventivo educativo el poner en acción las técnicas de resolución pacífica de conflictos, es fundamental. A continuación se destacan tres maneras de resolver pacíficamente conflictos, las cuales son posibles de aplicar dependiendo de la edad de los beneficiarios y roles que desempeñan en una comunidad:

• Negociación: realizada entre las partes involucradas en un conflicto, sin intervención de terceros, para que los implicados entablen una comunicación en busca de una solución aceptable a sus diferencias; la solución se explicita en un compromiso. Los involucrados se centran en el problema pensando en una solución conveniente para ambos y en la que las concesiones se encaminen a satisfacer los intereses comunes. Esta estrategia puede ser aplicada, también, entre personas que se encuentran en asimetría jerárquica (un docente y un estudiante, por ejemplo), siempre y cuando no exista uso ilegítimo del poder por una de las partes.

• Arbitraje: este procedimiento será guiado por un adulto que proporcione garantías de legitimidad ante la Comunidad Educativa, con atribuciones en la institución escolar quien, a través del diálogo, la escucha atenta y reflexiva de las posiciones e intereses de los involucrados, indaga sobre una solución justa y formativa para ambas partes. La función de esta persona adulta es buscar una solución formativa para todos los involucrados sobre la base del diálogo y de una reflexión crítica sobre la experiencia vivenciada en el conflicto.

• Mediación: una persona o grupo de personas, ajenas al conflicto, ayuda a los involucrados a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema, sin establecer sanciones ni culpables. El sentido de la mediación es que todos los involucrados aprendan de la experiencia y se comprometan con su propio proceso formativo. Es importante tener presente que no es aplicable la mediación cuando ha existido un uso ilegítimo de la fuerza o el poder, porque esta estrategia no está orientada a sancionar conductas de abuso. Procedimiento de Implementación de Mecanismos de Resolución Pacífica de Conflictos Las tres formas de resolución implican de parte de la comunidad escolar, establecer un procedimiento para conformar el equipo que esté a cargo de ello. Definido el equipo responsable, corresponde convocar a formar los equipos de negociadores, mediadores y/o de arbitraje. Convocar a formar parte de los equipos es parte de una campaña de sensibilización que luego se transforma en un trabajo de capacitación y establecimiento de los materiales de trabajo y la oficina que se ocupará para su realización.

A continuación se presenta un resumen de acciones y ejemplo vinculado a una manera de resolver conflictos;

1.- Constitución de Equipo de CONVIVENCIA ESCOLAR Estará liderado por Encargado de Convivencia Escolar y estará integrado por un representante de los Profesores, Alumnos, Dirección, Inspectoría General, Orientación y Sicóloga. Los roles asociados al equipo son: Guiar y Supervisar los procesos y acciones a desarrollar. Propositivo, al reunirse

periódicamente para analizar los casos detectados y hacer las derivaciones pertinentes, si fuese necesario. Generador de Acciones remediales, asignando responsables y plazos. Generador de actividades de prevención de conflictos, Generador de actividades que promuevan una sana convivencia escolar

2.-Planificación del Trabajo Este equipo tendrá que considerar los problemas de la comunidad y proponer de manera ordenada los mecanismos a utilizar durante el año escolar. Luego de aquello tendrán que establecer de manera simple los procedimientos por medio de los cuales se active la ejecución del o los mecanismo (s) acordados. La definición de mecanismos contempla disponer de un lugar y material de registro del proceso que se habilite. El planificar significa generar un informe de reporte de procesos desarrollados. Las evidencias comprenderán los hechos e involucrados, las estrategias de implementación, Responsables, Plazos y por cierto la evaluación pedagógica. Los informes que se generen tienen que tener la firma de cada integrante.

3.- Desarrollo del Proceso de Mediación entre Pares. Convocar y Capacitar a Equipo de Mediadores Escolares: Esta fase es relevante desde el punto de vista de incorporar a estudiantes que cuenten con las siguientes características: Ser buenos oyentes, Estar comprometidos frente a las responsabilidades adquiridas, Ser proactivos en la búsqueda de soluciones, Ser responsables en la toma de decisiones, Ser pacientes, mostrándose dispuestos a ayudar y cooperar en la búsqueda de soluciones, Ser respetuosos y discretos, Ser neutrales frente a los conflictos, es decir, no tratar de favorecer a ninguna parte. En el caso de que existan conflictos de intereses con alguna de las partes, el integrante del Comité Global de Convivencia debe derivar el caso, solicitando su sustitución, No hacer juicios, ya que esto afecta su trato con las partes implicadas, Buscar la objetividad frente a cada caso, Buscar soluciones creativas y eficaces que apunten hacia el bien común. Incorporar al equipo de Mediadores en la difusión y ejecución de acciones para la sana Convivencia contenidas en el Plan de Acción: Mientras no se active el protocolo de mediación, es muy importante mantener este equipo de estudiantes participando activamente en el logro del plan de acción en Convivencia Escolar.

Por esta razón quien coordine su ejecución no puede olvidar este recurso. Lo relevante es asignar responsabilidades por niveles y modelar el trabajo incentivando la concreción liderazgos complementarios al centro de alumnos. Sistematizar y Evaluar la gestión del Equipo de Mediadores: El encargado de convivencia escolar tendrá dentro de sus tareas el reportar a través de informes de gestión los avances y obstáculos que enfrente la ejecución del plan de acción, por ende, el equipo de mediadores tiene que asumir la responsabilidad de reunir sus propias evidencias y entregarlos. Protocolo ante situaciones de conflicto:

1.- detección del conflicto y/o denuncia: Responsable: cualquier miembro de la comunidad escolar Línea de acción: al constatar la situación dar aviso a inspectores de piso y/o patio o bien inspectoría general

2.- evaluación preliminar de la situación: inspectores, más algún integrante del comité de convivencia escolar si lo amerita conversan con los afectados y reúnen antecedentes, información y/o evidencias Línea de acción: inspectoría general, pondera antecedentes, comunica al apoderado y solicita su asistencia al establecimiento, aplica sanción o acción que corresponda.

3.- Adopción de medida: se aplica sanción o medida de acuerdo a la gravedad del conflicto y al nivel educacional y/o estamento de los involucrados. Protocolo de entrega de orientaciones a estudiantes que han afectado la Convivencia Escolar:

- Enviar al alumno o las alumnas involucrados a la oficina de Inspectoría General con el inspectora de patio cuando lo amerite el caso, según Reglamento de Convivencia.

- Entrevista personal con los involucrados, ya sea por parte de inspectoría por parte del comité de convivencia escolar

- Citación al apoderado

- Aplicación normas de convivencia.

PROTOCOLO DE BULLING TEÓRICO: La intimidación y maltrato entre alumnos, es una situación no poco frecuente en las escuelas y liceos de nuestro país, que es necesario visibilizar. Burlas, amenazas, agresiones físicas, aislamiento sistemático e insultos, en forma repetida y a lo largo del tiempo, son algunas de las conductas de intimidación y maltrato entre pares. Estas conductas no pueden ser vistas como “normales”, pensando que son sólo un juego, ya que no sólo dañan a las víctimas y a los abusadores –en su desarrollo socio afectivo-, sino que también afectan a los espectadores (la mayoría de sus compañeros), que aprenden que la ley del más fuerte es lo que rige las relaciones, y que por lo tanto tienen dos

alternativas: ser víctimas o ser abusadores o cómplices de éstos. Existen lugares y momentos de la vida escolar en el cual se viven las agresiones y acosos, los patios y los baños son los que más se identifican como inseguros. Los primeros llamados a formar socialmente a las estudiantes, son los adultos de la Comunidad Educativa: docentes, padres, madres, apoderados (as), asistentes de la educación y directivos, en forma individual –en la interacción cotidiana— como también, a través de las organizaciones respectivas: centros de padres, madres y apoderados, consejo de profesores y profesoras, centros y sub centros de estudiantes. Juntos, su esfuerzo debe centrarse en la construcción de una "cultura de la paz'', una "cultura democrática", donde los tipos de violencia sintetizados más arriba, no tengan cabida, sean socialmente rechazados y no deje a nadie indiferente. Denunciar públicamente, en el contexto de la Comunidad Educativa los actos de violencia, ayuda no sólo a formar, sino a crear una mística en torno a una convivencia sana y democrática. Dentro de la Comunidad Educativa los fenómenos de violencia se producen y reproducen con diferentes intensidades. Necesariamente involucra a todos sus miembros, directa o indirectamente en cuanto todos son responsables de la Convivencia Escolar. Sin embargo, se tiende a relacionar los actos de violencia con aquellos protagonizados entre estudiantes y a buscar estrategias para abordar el fenómeno exclusivamente en este tramo. Sin embargo, resulta fundamental considerar que cada uno de estos hechos se proyecta entre los diversos actores y que su existencia entre dos ó más actores (adultos o estudiantes), afecta e implica al conjunto de la Comunidad Educativa. De allí la necesidad de que las decisiones para su solución involucren a la totalidad de los integrantes. Un acto de violencia no surge de la nada, hay condicionantes personales y contextuales que crean circunstancias favorables para que broten. Por ejemplo, conflictos mal resueltos, formas de agresión no controladas, situaciones familiares, malas prácticas formativas –castigos excesivos e injustos, en la percepción de los y las estudiantes, entre otros, etc. – generan un ambiente favorable para su ocurrencia. Es allí donde deben intervenir todos, es decir el conjunto de los actores y organizaciones representativas de la Comunidad Educativa: Consejo Escolar, Centro de Padres y Apoderados (as), Consejo de Profesores y Profesoras, Centros de Alumnos, u otras organizaciones existentes en la comunidad. No basta con que estén tipificadas y caracterizadas las formas de violencia en el Manual o en los Reglamentos, porque puede transformarse en letra muerta o una aplicación mecánica de la norma.

J Desarrollar habilidades para resolver pacíficamente los conflictos: muchos jóvenes que recurren a la violencia o son víctimas de ésta, es porque no han desarrollado habilidades básicas de comunicación y resolución pacífica de conflictos. J Enfrentar los prejuicios y la intolerancia: considerar a otros como inferiores, ya sea por su origen, apariencia física, orientación sexual, nacionalidad, etc. Está vinculado con ejercer la violencia. Las oportunidades para establecer relaciones de amistad con personas de grupos minoritarios contribuyen a la disminución del prejuicio y de las conductas violentas.

PREVENCIÓN: RECOMENDACIONES PARA PADRES, MADRES Y APODERADOS.

A) Síntomas de que su hijo, hija o pupilo está siendo víctima de bullying:

a. Llega regularmente a la casa con su ropa, libros y cosas rotas o éstas le han sido robadas.
b. Se niega a mostrar el contenido de las páginas de internet que visita.
c. Recibe llamadas o mensajes telefónicos a horas inadecuadas o en forma insistente, y se pone triste o malhumorado después de recibirlas.
d. Tiene moretones, heridas, cortes y rasguños que no puede explicar.
e. Ha perdido el interés por ir al colegio y por hacer tareas.
f. Baja su rendimiento escolar.
g. Tiene pocos amigos o no tiene.
h. No invita a compañeros a su casa y rara vez va a la casa de ellos.
i. No participa de las actividades que realizan en la escuela fuera de horario o en fines de semana.
j. Presenta regularmente falta de apetito, dolores de cabeza y/o de estómago (justo antes de ir a clases).
k. Presenta alteraciones del sueño.
l. Pide dinero extra o saca dinero a escondidas. m. Llega de la escuela ansioso, triste, alicaído o con ojos lagrimosos.
n. Presenta aspecto triste, deprimido y de infelicidad. o. Cambia de humor de forma inesperada.
p. Está irritable y con rabia repentina.
B) Si su hijo, hija o pupilo participa en acciones de bullying, ya sea como agresor o espectador:
a. Evite culpabilizar.
b. Evite castigar.
c. Explíquele que no intervenir, permite que las agresiones sigan ocurriendo.
d. Señale que no va a tolerar que este tipo de comportamiento continúe.
e. Establezca normas familiares sobre relaciones interpersonales.

f. Refuércelo cuando cumpla con sus deberes.
g. Si rompe las reglas, sea claro en sus respuestas, pero no agresivo.
h. Sea un buen ejemplo con su hijo, involúcrese en sus actividades y pasatiempos.
i. Conozca a los amigos de su hijo.
j. Estimule y refuerce habilidades y aspectos positivos de su hijo.
k. Ayúdelo a desarrollar estilos de comportamientos no agresivos.
l. Mantenga contacto permanente con el establecimiento, especialmente con el profesor jefe.

Aspectos que tienen que ser conocidos por la comunidad: Existen diferentes tipos de actos de violencia que se pueden vivir en el ambiente escolar. Una situación de violencia puede responder a un episodio aislado y, por lo tanto, no constituye un fenómeno de hostigamiento permanente conocido como bullying. También pueden producirse actos violentos en respuesta a una agresión o como mecanismo de autodefensa. Precisar estas distinciones ayuda a tomar decisiones pedagógicas más apropiadas y oportunas.

Existen abundantes manifestaciones de violencia en el ámbito escolar con características y niveles muy diferentes entre sí tanto por la gravedad como por su impacto, entre ellas:

- Violencia psicológica y/o emocional: amenazas; insultos; aislamiento; burlas frecuentes; hostigamiento permanente;

- Violencia física: golpes, patadas, tirones de pelo, etc.;

- Violencia física con uso de artefactos o armas: palos, cadenas, arma blanca o de fuego;

- Violencia de connotación sexual: tocaciones, insinuaciones, abuso sexual;

- Violencia a través de medios tecnológicos: insultos, amenazas o burlas a través de mensajes de textos, Internet, Messenger, teléfonos celulares, etc. Acoso, intimidación u hostigamiento permanente (bullying) Es una manifestación de violencia en la que una persona, adulto o estudiante, es agredida o se convierte en víctima al ser expuesta, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que llevan a cabo un par (compañero/a) o grupo de pares. Se entiende por acciones negativas cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico que puede ser presencial, es decir directo, o mediante el uso los medios tecnológicos actuales a través de mensajes y/o amenazas telefónicas o de la Internet. Las características centrales del hostigamiento o bullying y que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia, son:

- Se produce entre pares;

- Existe abuso de poder;

- Es sostenido en el tiempo, es decir, es un proceso que se repite. El hostigamiento presenta diversos matices, desde los más visibles (de tipo físico, insultos, descalificaciones) hasta los más velados (aislamiento, discriminación permanente, rumores), lo que hace de este fenómeno un proceso complejo, que provoca daño profundo y sufrimiento en quien lo experimenta. En esto, hay una particular carga de los adultos, quienes están llamados a responsabilizarse y ser modelos en la formación de las generaciones jóvenes. Las niñas y los niños no nacen violentos, aprenden a ser violentos.

La Comunidad Educativa tiene que ser capaz de proponerse metas y proyectos comunes que generen una mística donde todos se sientan partícipes de la creación de una sociedad mejor. Participantes en el Acoso Permanente (Bullying): Semejante a otras expresiones de violencia, existen varios involucrados: quien(es) comete(n) el hostigamiento, quien(es) es (son) víctima(s) y los espectadores, que pueden asumir roles pasivos (lo ven o saben y no hacen nada para interrumpirlo) o activos (colaboran para que se lleve a cabo, generando complicidades con quien(es) lo ejerce(n), colaborando en esparcir rumores, cerrando la sala de clases, vigilando que no se acerquen adultos, etc.) Es necesario precisar que no sólo las estudiantes desempeñan estos roles: también los adultos que no intervienen a tiempo y aquellos que minimizan o trivializan estas conductas, sin comprender el daño que provoca en todos los involucrados. Ambos tipos de espectadores actúan como refuerzo de la conducta hostigadora, lo que refuerza la necesidad de tomar decisiones que involucren a la totalidad de la Comunidad Educativa. Es en ese momento donde los adultos deben intervenir inteligentemente, amablemente, generando contención y un espacio de cercanía, de confianza y de escucha. Muchas veces las estudiantes les resulta más fácil dialogar con los profesores/as que incluso con sus familiares cercanos. Sin duda que aquí la mirada pedagógica es esencial, para dar la oportunidad de que la estudiante pueda(n) comunicar sin temor lo que les está sucediendo. A su vez, quien recibe la confidencia dela estudiante, tiene que actuar tan responsablemente

como para que cree las condiciones de solución más que agravar la situación. Aquí manda la prudencia y el buen criterio del adulto (concurrir al encargado de convivencia escolar)

Protocolo de Actuación ante

DENUNCIA o TOMA DE CONOCIMIENTO Acoso Escolar Ante una revelación espontánea de la adolescente u otro integrante de la comunidad educativa:

• Actuaciones con la persona acosada: actuaciones de apoyo y protección expresa e indirecta, programas y estrategias de atención y apoyo social, personalización de la enseñanza, derivación y seguimiento en Servicios Sociales de la Consejería competente en materia de protección de menores, si procede, etc.

• Actuaciones con la alumna agresora: aplicación de las correcciones estipuladas en el Plan de Convivencia, programas y estrategias específicas de modificación de conducta y ayuda personal, derivación y seguimiento en Servicios Sociales de la Consejería competente en materia de protección de menores, si procede, etc.

• Actuaciones con las compañeras observadoras: campañas de sensibilización, programas de habilidades de comunicación y empatía, programas de apoyo y/o mediación entre compañeros, etc.

• Actuaciones con las familias: orientaciones sobre cómo ayudar a sus hijas, sean víctimas o agresoras, coordinación para una mayor comunicación sobre el proceso socioeducativo de sus hijas, información sobre posibles apoyos externos y seguimiento de los mismos, etc.

• Actuaciones con el profesorado: orientaciones sobre cómo manejar las clases durante el proceso y cómo hacer el seguimiento, orientaciones sobre indicadores de detección e intervención, programas de mediación, etc.

PROTOCOLO DE ACCIÓN BULLYING

1. DETECCIÓN Responsable: Cualquier integrante de la comunidad educativa

Línea de acción: Al constatar la situación, debe alertar a los responsables.

2. EVALUACIÓN PRELIMINAR A LA SITUACIÓN Responsable: Directivo o docente que acoge la situación. Línea de acción: o Aplicar pauta de indicadores de urgencia o Informar a la autoridad del establecimiento. o

3. ADOPCION DE MEDIDAS DE URGENCIA PARA LOS IMPLICADOS Responsable: Directivo o docente que acoge la situación.

Línea de acción: Informar a Dirección y a las familias Derivar a atención médica Alertar al equipo técnico e Informar según corresponda; OPD, Carabineros, PDI, SENAME y otros.

4. DIAGNOSTICO DE ACOSO ESCOLAR Responsable: Comité de convivencia escolar Líneas de acción: o Información pauta indicadores de urgencia o Entrevista a actores clave o Reconstrucción de los hechos o Aplicación de cuestionario o Análisis del contexto o Elaboración de informe concluyente o Informar al sostenedor y MINEDUC o APLICACIÓN REGLAMENTO DE CONVIVENCIA

5. GENERAR PLAN DE INTERVENCION Responsable: Equipo Técnico Líneas de acción:
6. EVALUACION E INFORME FINAL PLAN DE INTERVENCIÓN Responsable: Comité de convivencia escolar Línea de acción: o Acciones de seguimiento o Reunión equipo técnico o Informe final a sostenedor y MINEDUC Herramientas
- Registro psicosocial
- Carpeta de recursos psicoeducativos
- Derivación a red de apoyo Condiciones
- Acoger y educar a la(s) víctima(s)
- Sancionar y educar al agresor.
- Trabajar con observadores.

RECOMENDACIONES PARA PADRES, MADRES Y APODERADOS.
A) Síntomas de que su hijo, hija o pupilo está siendo víctima de bullying:
a. Llega regularmente a la casa con su ropa, libros y cosas rotas o éstas le han sido robadas.
b. Se niega a mostrar el contenido de las páginas de internet que visita.

c. Recibe llamadas o mensajes telefónicos a horas inadecuadas o en forma insistente, y se pone triste o malhumorado después de recibirlas. d. Tiene moretones, heridas, cortes y rasguños que no puede explicar.
e. Ha perdido el interés por ir al colegio y por hacer tareas.
f. Baja su rendimiento escolar. g. Tiene pocos amigos o no tiene.
h. No invita a compañeros a su casa y rara vez va a la casa de ellos.
i. No participa de las actividades que realizan en la escuela fuera de horario o en fines de semana. j. Presenta regularmente falta de apetito, dolores de cabeza y/o de estómago (justo antes de ir a clases).
k. Presenta alteraciones del sueño.
l. Pide dinero extra o saca dinero a escondidas.
m. Llega de la escuela ansioso, triste, alicaído o con ojos lagrimosos.
n. Presenta aspecto triste, deprimido y de infelicidad.
o. Cambia de humor de forma inesperada.
p. Está irritable y con rabia repentina.

B) Si su hijo, hija o pupilo participa en acciones de bullying, ya sea como agresor o espectador:
a. Evite culpabilizar.
b. Evite castigar.
c. Explíquele que no intervenir, permite que las agresiones sigan ocurriendo.
d. Señale que no va a tolerar que este tipo de comportamiento continúe.
e. Establezca normas familiares sobre relaciones interpersonales.
f. Refuércelo cuando cumpla con sus deberes.
g. Si rompe las reglas, sea claro en sus respuestas, pero no agresivo.
h. Sea un buen ejemplo con su hijo, involúcrese en sus actividades y pasatiempos. i. Conozca a los amigos de su hijo.
j. Estimule y refuerce habilidades y aspectos positivos de su hijo.
k. Ayúdelo a desarrollar estilos de comportamientos no agresivos.
l. Mantenga contacto permanente con el establecimiento, especialmente con el profesor jefe.

Noviembre 2020