

## ANEXO N°17: PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS

NIVELES:	Ed. Básica y Ed. Media
AÑO	2019

Los mecanismos colaborativos de solución de conflictos, para aquellas disputas que surjan entre los distintos miembros de la comunidad educativa, tienen como objetivo fomentar la comunicación constructiva entre las partes en disputa y evitar así que los conflictos escalen en su intensidad. El Colegio proporcionará la utilización de estos procedimientos, incentivando su uso.

Para llevar a cabo cualquier estrategia de resolución pacífica de un conflicto se requiere de la voluntad de ambas partes y de una condición básica de simetría; es decir, de igualdad de condiciones para garantizar que sean considerados los intereses y derechos de todos los involucrados.

Es importante dejar establecido que esto no es posible en situaciones de violencia donde una de las partes es la agredida y, la otra, es el agresor. En estos casos, las consideraciones anteriores no existen, debido al ejercicio ilegítimo del poder por una de las partes (el agresor). En las situaciones de conflicto entre pares (entre niños; entre niñas, entre jóvenes, entre adultos) el uso de técnicas de resolución pacífica de conflictos es, en general exitosa, pero, el requisito fundamental sigue siendo la intención y voluntad de los implicados de tratar de resolverlo.

La participación en mediación será de carácter voluntario para los involucrados en el conflicto; pudiendo cualquiera de las partes, y en todo momento, expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, el que se dará por terminado dejándose constancia de dicha circunstancia.

El establecimiento podrá implementar instancias u otros mecanismos de similar naturaleza como alternativa para la solución pacífica y constructiva de los conflictos de convivencia escolar. Este sistema incluirá la intervención de alumnos, docentes, orientadores, otros miembros de la comunidad educativa y especialistas.

Si bien, en la definición de las estrategias de resolución de conflicto que se detallan a continuación, se individualiza a el Equipo de Ciclo como responsable, guía o acompañante de estos procedimientos, la utilización de estas estrategias puede ser ejecutadas por los docentes en los contextos de abordaje de situaciones de conflicto en el aula y/o entre sus estudiantes.

### SÍNTESIS DE TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

	FINALIDAD	INTERVENCIÓN	RESOLUCIÓN	RESULTADO
<b>DIALOGO CONSENSUADO</b>	Establecer diálogo y una comunicación entre los involucrados.	No hay intervención directa sin embargo de acuerdo a la edad el adulto puede estimular, orientar como hacerlo y acompañar para que los niños y niñas lo puedan aprender y desarrollar en forma autónoma.	Los involucrados.	Acuerdo consensuado en que ambos ceden en favor del bien común
<b>ARBITRAJE</b>	Búsqueda de una solución formativa para ambas partes.	Un integrante del Equipo de Ciclo / Docente.	Quien arbitra.	Compromiso de los involucrados de respetar la solución planteada
<b>MEDIACIÓN</b>	Restablecer relación entre los involucrados	Uno o más mediadores.	Los Involucrados.	Compromiso de mejorar sus respectivos procesos formativos.

**DIALOGO CONSENSUADO:** 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. Algún integrante del Equipo de Ciclo (Directora – Orientadora – Psicóloga), llevara el registro de la intervención y los acuerdos emanados de la estrategia de resolución de conflicto.

**ARBITRAJE:** este procedimiento será guiado algún integrante del Equipo de Ciclo (Directora – Orientadora – Psicóloga) 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 quien guie el procedimiento, 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:** este procedimiento será guiado algún integrante del Equipo de Ciclo (Directora – Orientadora – Psicóloga) quien ayudará 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.