8.PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

Este protocolo tiene la intención de definir los procedimientos a realizar para poder resolver de forma pacífica algún conflicto que se genere entre miembros de la comunidad.

DEFINICIONES A CONSIDERAR

Resolución pacífica de conflicto: siempre se entenderá como una acción, cuyo objetivo es resolver las diferencias o conflictos entre miembros de la comunidad, de manera pacífica y colaborativa, a través de un diálogo formativo, transparente, asumiendo la conducta demostrada y las consecuencias que puede tener.

Procedimiento

Etapa 1: Detección del conflicto

Plazo: inmediato

Responsable: Cualquier miembro de la comunidad que observe un conflicto.

Acción: La persona que observe un conflicto, deberá informar a algún miembro del Equipo de Convivencia, o Inspectora General, quien instará a las partes para realizar una mediación pacífica en el conflicto detectado.

*En caso de que el conflicto sea entre funcionarios del establecimiento, cada una de las partes entregará un informe al Director, expresando los motivos del conflicto y su postura frente a él.

Etapa 2: Mediación del conflicto

Plazo: 1 a 2 semanas.

Responsable: Coordinadora de Convivencia Escolar, Inspectoría General o Director.

Acción: La persona que fue informada, deberá llamar a las partes en conflicto y realizar mediación considerando los siguientes elementos:

I. La persona que guía la mediación, expresa el objetivo de la reunión y entrega las instrucciones y procede invitando al respeto, la comprensión y la empatía.

II. Cada persona involucrada relata, por separado, lo sucedido.

III. Se guía a los involucrados para que señalen la conducta específica que ha generado el conflicto. Se sugieren las siguientes preguntas orientadoras *¿Qué fue concretamente lo que les molestó? ¿Cuál fue la conducta o la acción que ocasionó el problema?*

IV. Se fomenta la expresión de sentimientos: Las partes involucradas pueden expresar lo que sintieron al momento de generarse el conflicto. Se les sugiere que lo expresen directamente a la persona que tienen al frente y NO a quién conduce el proceso.

V. Expectativas: Se les solicita a los involucrados que indiquen cómo les hubiera gustado que actuara la otra persona.

VI. Responsabilidades: Se les solicita que reconozcan la responsabilidad en el conflicto y el nivel *¿Cuál fue entonces tu responsabilidad? ¿En qué te pudiste haber equivocado?*

*Dependiendo de la gravedad, se solicitará el relato de testigos sin ser expuestos en la mediación del conflicto, es decir, sin su participación directa en la mediación misma.

**Si no se logra realizar una mediación, se instará a realizar una negociación. En caso de no lograr las resoluciones anteriores, se solicitará a Dirección una medida de arbitraje, dando aviso a la CDS Providencia.

Etapa 3: Compromiso

Plazo: Al momento de finalizar mediación en un conflicto

Responsable: Coordinadora de Convivencia, Inspectora General o Director.

Acción: Una vez finalizada la mediación, se establecen acuerdos entre ambas partes, y se escribe un compromiso FORMAL que queda registrado en el libro de clases (acta u hoja de vida del funcionario), con acciones concretas que van a modificar la próxima vez que haya conflicto. El compromiso queda firmado por ambas partes. Se citará al apoderado si la situación lo amerita.

De igual forma y dependiendo de la gravedad de la falta y la responsabilidad de las partes involucradas, se decidirá la aplicación de medidas y sanciones por parte de Inspectoría General. Esto se verbalizará a los participantes, quienes deberán asumir con responsabilidad las consecuencias que se estimen necesarias. Las consecuencias, dependiendo de la falta, se encuentran explícitas en el presente Reglamento Interno.

Flujograma Protocolo de Resolución Pacífica de Conflictos



1 	Cualquier miembro de la comunidad educativa	Quien observe un conflicto, o sea parte de él, debe informar Convivencia Escolar o Inspectoría General, quien instará a las partes a realizar una mediación pacífica del conflicto
2 	Convivencia Escolar	Realización de mediación, negociación o, en última instancia, solicitar a Dirección una medida de arbitraje, dando aviso a CDSP
3 	Miembros implicados en el conflicto	Toma de compromisos
4 	Convivencia Escolar	Seguimiento y evaluación del caso.

*En caso de que el conflicto sea entre funcionarios del establecimiento, cada una de las partes entregará un informe al Director, expresando los motivos del conflicto y su postura frente a él.