



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

1.- Objetivo

“Resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma”.

Desde el punto de vista educativo, uno de los objetivos finales de la pedagogía para el abordaje de conflictos corresponde al desarrollo de la autonomía de los sujetos. Esto es, que desarrollen como primeras habilidades la intencionalidad de ponerse de acuerdo con el otro, de preguntar al otro por su diferente perspectiva y de invitarle a construir una solución conjunta. Esto ocurre cuando los sujetos han aprendido que:

- Los conflictos son esperables en la vida en común con otros.
- Los conflictos son oportunidades para profundizar y desarrollar de mejor manera las relaciones.
- Los conflictos pueden ser resueltos con voluntad de las partes.
- El primer paso es abrir el diálogo y preguntar al otro por su diferencia.
- Con-vivir implica co-laborar. En este caso, trabajar en conjunto para trabajar nuestras diferencias y buscar caminos comunes.

Si logramos que nuestros estudiantes lleven a su vida cotidiana estos principios, estaremos construyendo una sociedad de ciudadanos autónomos y capaces de vivir democráticamente las diferencias.

2.- Conceptualización

El conflicto es un fenómeno natural en la vida social humana en la que se convive entre personas diversas y que, bien manejado, puede tener un enorme potencial formativo. Muy frecuentemente, las consecuencias negativas del conflicto no provienen del conflicto en sí mismo, sino que de la manera como el conflicto es percibido y manejado por las partes. Enseñar a abordar conflictos es una tarea fundamental de la escuela y da la ocasión para trabajar una serie de habilidades socioemocionales de primer orden para la convivencia en una sociedad diversa y democrática. Existen maneras más o menos positivas de abordar los conflictos, tanto desde el punto de vista de la resolución misma, como desde el punto de vista de las habilidades que se ponen en juego al enfrentarlos y resolverlos.

Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma, un objetivo educativo fundamental.

El conflicto, como parte natural de la vida de las personas, está siempre presente en la cotidianeidad de las aulas e instituciones escolares. Muchas veces puede ser considerado como algo negativo, que hay que ocultar o evitar. Sin embargo, el conflicto constituye una oportunidad única para el aprendizaje de habilidades socioemocionales fundamentales para desenvolvemos en contextos sociales y vivir en forma pacífica y democrática.

En este sentido, en el contexto escolar conviene reflexionar sobre estrategias para intencionar el desarrollo socioemocional de los estudiantes a través de la resolución pacífica de los conflictos.

Los conflictos pueden ser definidos como “situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo debido a intereses y/o posiciones que aparecen como incompatibles. En este tipo de situaciones, las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según el enfoque de afrontamiento y los procedimientos que se hayan decidido para abordarlo”.

El conflicto es una expresión de diversidad, donde cada uno de los implicados tiene una forma particular de vivenciar y sentir. De este modo, las vías de solución del conflicto estarán determinadas por los estilos personales y la forma de enfrentar los problemas por parte de los involucrados.

3.- Plan de acción en la resolución de conflictos en el establecimiento

De todas las maneras posibles de resolver un conflicto, la única que considera todas las perspectivas es la cooperación. En esta manera de aproximarse al conflicto, estamos viendo al otro, sin dejar de lado nuestras propias preocupaciones e intereses, buscando y preguntándonos por la posibilidad de una solución que beneficie a las partes. Es una aproximación a la construcción de comunidad. Es el tipo de resolución de conflicto que piensa en el bien común por sobre el individual.

Entre los modos de resolución de conflictos, encontramos con frecuencia los conceptos de negociación y mediación, comprendiéndolos en el marco de la cooperación al que ya hemos hecho referencia, la edad de los involucrados y a su voluntad.

A) **Negociación-cooperación:** se asocia a un modo de encarar los conflictos interpersonales o grupales, de modo de buscar, más allá de los intereses o posiciones personales, los intereses comunes que pueden ampliar el espectro de opciones de solución, de modo que todas las partes resulten beneficiadas. En este tipo de abordaje del conflicto, los actores son autónomos en el proceso, buscando activamente la solución en los marcos anteriormente descritos. Se realiza respetando los siguientes pasos:

- a) Las partes acuerdan negociar.
- b) Realizan una exploración de sus intereses, puntos de vista y posiciones.
- c) Encuentran los puntos comunes.
- d) Proponen opciones en las que todos resulten beneficiados.
- e) Evalúan las opciones y seleccionan las mejores de éstas.
- f) Elaboran un acuerdo que satisface a ambas partes.

B) **La mediación** como proceso es aconsejable de ser realizada cuando las partes por sí solas no logran llegar a acuerdo. Por otro lado, es una buena manera de ir modelando y mediando las habilidades socio afectivas que son importantes en la resolución constructiva y pacífica de conflictos. Implica la intervención de un tercero neutral, y aceptado por ambas partes, quien no tiene poder de decisión sobre el acuerdo al cual se podría eventualmente llegar. La función del mediador es ayudar a las partes a llegar a acuerdo, mediante la conducción de un proceso que apunta a que las partes se encuentren entre sí, expresen sus puntos de vista, construyan el acuerdo y lleguen a la solución del problema. La mediación, para que logre su objetivo debe ser voluntaria y confidencial.

A su vez, se debe realizar respetando los siguientes pasos:

- a) El mediador ofrece la instancia de mediación, que puede ser aceptada o rechazada por las partes.
- b) El mediador explica cómo se realizará el proceso, garantizando la confidencialidad.
- c) El mediador invita a cada uno a exponer el problema de modo respetuoso, sin alusiones descalificadoras del otro. El otro no puede interrumpir.
- d) Una vez expuestas las posiciones, se invita a la construcción de una solución conjunta, intencionando la colaboración entre las partes.
- e) Construida la solución, se establece un acta de acuerdo entre las partes, la que es firmada por ambos.

