La importancia de la comunicación para lograr acuerdos

La normativa educacional señala que todos los establecimientos deben considerar en su Reglamento Interno mecanismos para abordar conflictos de forma colaborativa, con el fin de dar solución a desencuentros que surjan entre las y los integrantes de la comunidad.

Si necesitas apoyo para resolver un conflicto en tu colegio, escuela o liceo, puedes solicitar el servicio de Mediación Supereduc, en el que un tercero imparcial genera condiciones para que las y los participantes encuentren formas de comunicación y construir acuerdos en función de sus intereses y necesidades.

Solicita este servicio en:
atencionsie.supereduc.cl

600 3600 390

www.supereduc.cl

El presente material fue **desarrollado de manera colaborativa con las comunidades educativas** de:

Liceo Bicentenario Monseñor Enrique Alvear, Pudahuel
Escuela Estrella de Chile, Pudahuel
Escuela Mustafá Kemal Atatürk, Lo Prado
Escuela Sor Teresa de Los Andes, Lo Prado
Escuela Doctor Treviso Girardi Tonelli, Cerro Navia
Liceo Los Héroes de la Concepción, Cerro Navia





10 claves para lograr una Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) en tu comunidad educativa

Superintendencia de Educación

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA
BARRANCAS
Cerro Navia | Lo Prado | Pudahuel

1 Tener en cuenta que los conflictos son diversos

Diferentes en intensidad, en su origen, en sus alcances, en quiénes son las personas involucradas y en cómo les afecta.



2 Antes de abordar el conflicto es necesario dialogar con las personas involucradas

Antes de aplicar una medida, intenta el diálogo. Explorar y conversar puede permitirnos abrir más caminos para resolver la situación, y darles un espacio para que asuman mayor responsabilidad en la construcción de las soluciones.

3 Define la modalidad más adecuada para gestionar el conflicto

Deberás analizar el conflicto, su intensidad y alcances, es decir, categorizarlo; y con ello podrás elegir una o más modalidades adecuadas para gestionarlo: Sanción, Arbitraje, Conciliación, Mediación o Negociación. Las herramientas colaborativas potencian el diálogo y la participación con el apoyo de personas intermediarias. Todas y todos pueden y deben abordar en primera instancia los conflictos y de esta manera categorizar para una mejor gestión.

4 La GCC requiere la participación de toda la comunidad escolar

No sólo del Equipo de Convivencia Escolar, sino que los distintos estamentos pueden contribuir en que los conflictos sean una oportunidad de aprendizaje, ejerciendo cada persona una tarea. Lo importante es trabajar en conjunto y de forma coordinada.

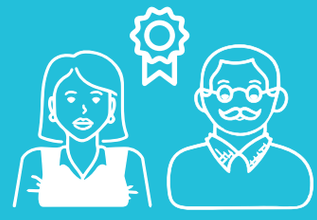
5 Haz uso de estrategias complementarias

Cuando la GCC no sea lo pertinente, piensa con tu comunidad en otras estrategias que se pueden llevar a efecto dentro de la escuela, o si la situación lo amerita hacer uso de la derivación a otras redes, que pueden ser pensadas ante cada situación en particular o estableciendo un procedimiento ante distintos tipos de conflictos.



6 Se debe contar con un equipo humano para la implementación de la GCC

La GCC implica hacer un buen uso de las capacidades profesionales de la escuela. Procurar que el personal dispuesto sea acorde al número de estudiantes, contándose al menos con Encargada/o de Convivencia Escolar, Trabajador/a Social y Psicóloga/o.



7 La GCC necesita un espacio exclusivo

Contar con una sala de "Convivencia Escolar". El espacio es concebido como un recurso básico y fundamental para posibilitar la confianza en las personas involucradas en un conflicto, de modo que los procesos se puedan realizar con la confidencialidad que se requiere y sin interrupciones.

8 La GCC requiere recursos materiales

Para una óptima GCC se requiere contar con medios que les posibiliten la ejecución de tareas, como computador, celular, financiamiento de locomoción para visitar a estudiantes y/o sus familias o para acudir a otras instituciones, entre otros insumos.

9 Monitorea el cumplimiento de los acuerdos

Asegúrate de la satisfacción de las personas involucradas ante el resultado obtenido con la GCC. La gestión colaborativa no culmina con la decisión del árbitro o con la construcción de acuerdos, pues es necesario un acompañamiento posterior en la ejecución de los compromisos para apoyar o evaluar con la comunidad educativa si es necesario hacer ajustes.

10 Planifica espacios de coordinación entre profesionales

Sostener reuniones semanales entre las y los profesionales que trabajan en convivencia escolar y/o se desempeñan en otras unidades, con fines de coordinación para abordar las diversas situaciones de conflicto que se dan entre las y los integrantes de la comunidad educativa.

¡No botes este folleto!

Pégalo en un lugar visible de tu establecimiento para fomentar la buena convivencia en tu comunidad.