

## **PROTOCOLO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO EDUCATIVO**

El protocolo en la resolución de conflictos está basado en el apartado de nuestro Plan de Convivencia, criterios generales de actuación en la aplicación de medidas correctoras. Dicho apartado detalla que, *la filosofía que debe prevalecer a la hora de establecer consecuencias a las actuaciones del alumnado por parte del profesorado, en todos los casos, debe ser educativa y no punitiva, se debe de escuchar al alumnado y esto debe de ser, una premisa en cualquier intervención* y para lograr ese objetivo, las consecuencias a las conductas se imponen siguiendo unos criterios (A-G).

*a) Analizar qué ha ocurrido y, sobre todo, por qué: interpretar lo que ha ocurrido atendiendo a varios factores como: el momento, la situación, el nivel de quien lo ha provocado, las consecuencias de la acción, su reiteración...*

*b) No sobreentender, sino permitir a los interesados que se expresen, que manifiesten sus emociones y sentimientos sobre ese momento o incidente: El análisis de un conflicto y la solución dialogada y pactada entre los interesados y un profesor o jefatura de estudios, es educar en la resolución de conflictos.*

*c) Se analizarán siempre las circunstancias que originaron la situación inadecuada, estableciendo consecuencias proporcionales.*

*d) Siempre que se pueda, se optará porque el alumnado repare los daños causados, limpiando o arreglando los desperfectos que haya originado, ayudando a limpiar y ordenar aulas, patios o pintando las paredes que haya deteriorado, siguiendo la filosofía de reparación del daño.*

*e) Siempre que se observe una conducta inadecuada en un alumno/a, que pueda desembocar en faltas de convivencia, se informará a las familias preventivamente para que colaboren con el centro en modificar esa tendencia.*

*f) Siempre se informará a las familias de lo sucedido, solicitando su colaboración para trabajar conjuntamente los aspectos no deseados en el alumnado. Del mismo modo, se les avisará de los progresos del mismo, estrechando lazos con las familias.*

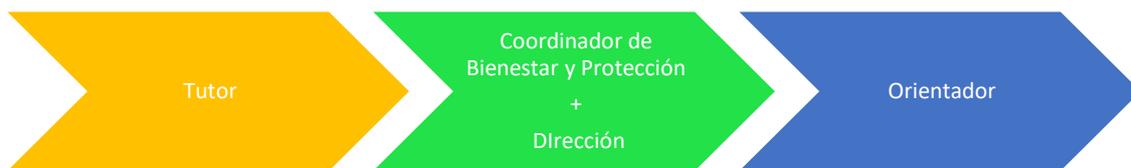
*g) La expulsión del centro será la última opción y se llevará a cabo cuando la gravedad*

*de los hechos lo requiera.*

*h) Con el alumnado que presenta una problemática más compleja, se trabajarán de manera individual las conductas negativas que llevan a situaciones de conflictividad, estableciendo un plan individualizado de intervención.*

*g) Se delimitarán responsabilidades individuales, evitando los castigos colectivos.*

Estos criterios son la base del protocolo y a continuación, se explica detenidamente, cómo se va a intervenir ante un conflicto.



### 1. El tutor.

El tutor es el maestro que guía a los alumnos no sólo en su escolaridad y en sus aprendizajes, sino también en el desarrollo de su personalidad y en la configuración de un itinerario de vida. Es por tanto, un mediador en la resolución de conflictos.

El tutor basándose en el Plan de Acción Tutorial y en las necesidades detectadas de su alumnado, realizará sesiones de promoción del respeto y el buen trato, y de adquisición de habilidades para la detección y respuesta a situaciones de violencia, así como prevención de situaciones de riesgo a través de dinámicas de grupo para la mejora de la convivencia y clima en el aula.

Una vez el tutor ha utilizado las herramientas, recursos y medidas educativas necesarias para detectar y frenar los conflictos y con ello, mejorar la convivencia, si las medidas

llevadas a cabo resultan **no ser suficientes** o existe un **problema considerado de mayor prioridad** que afecte a la convivencia, el tutor expondrá el caso al Coordinador de Bienestar y Protección junto a Dirección.

## **2. El Coordinador de Bienestar y Protección**

El Coordinador de Bienestar y Protección es aquella figura del centro educativo que se encarga de promover medidas que aseguren el máximo bienestar para los niños, niñas y adolescentes, así como la cultura del buen trato a los mismos y fomentar entre el personal del centro y el alumnado la utilización de métodos alternativos de resolución pacífica de conflictos, entre otras funciones.

El Coordinador de Bienestar y Protección junto el tutor y Dirección, estudiarán el caso y llevarán a cabo una intervención tanto directa como indirecta con los alumnos afectados en todos los contextos educativos llevando a cabo observaciones en los distintos contextos, registros, entrevistas individuales, entrevistas grupales tanto fuera como dentro del aula en los distintos espacios del centro educativo.

¿En qué consiste esta intervención?

Consiste en la recogida detallada de información de cualquier miembro de la comunidad educativa (de los diferentes docentes que imparten clase al alumno, guardias de recreo y personal no docente de comedor, y extraescolares en el colegio...) que se vea involucrado en el conflicto.

Observaciones del alumnado: directas e indirectas.

Esta recogida de información se llevará a cabo a través de observaciones directas al alumno en clase e indirectas en cualquier contexto no estructurado del centro educativo como: comedor, extraescolares, patio, pasillos... Se tendrá en cuenta tanto las interacciones verbales como las no verbales y se recogerá todo en un anecdotario anotando los diferentes ámbitos escolares donde el menor está a lo largo de la jornada escolar y/o extraescolar.

Entrevistas con el alumnado: Individuales y grupales.

Se realizarán entrevistas individuales fuera del aula con el tutor, Coordinador de Bienestar y Protección y la dirección del centro. Estas entrevistas se realizarán con la finalidad de esclarecer los hechos acontecidos. Las familias serán informadas por parte del tutor una vez esto suceda y no previamente.

También, se realizarán entrevistas grupales fuera del aula con dos o más alumnos, el tutor, Coordinador de Bienestar y Protección y la dirección del centro. Estas entrevistas se realizarán con la finalidad de resolver el conflicto y llevar a cabo una mediación. Las familias serán informadas por parte del tutor una vez esto suceda y no previamente.

Depende de la gravedad de lo detectado, se actuará con mayor o menor rapidez en la recogida de datos y se mantendrá en el tiempo lo considerado oportuno por el centro educativo con una posterior derivación o comunicación a las autoridades competentes y/o un seguimiento desde el centro educativo.

Una vez se haya realizado esta intervención, el Coordinador del Bienestar y Protección junto con el tutor y Dirección, podrá tomar alguna de las siguientes medidas teniendo en cuenta cada situación:

- a) Dinámicas grupales específicas relacionadas las necesidades detectadas en el conflicto para mejorar la convivencia y clima en el aula.
- b) Derivación a Orientación para dar pautas al alumnado.
- c) Si se considera necesario, posible apertura de protocolo que corresponda para la mejora de la convivencia.
- d) Entrevistas con la familia.