

# COLEGIO HISPANO AMERICANO



## PLAN DE GESTIÓN PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR

**2023**

## ÍNDICE

<b>1. FUNDAMENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CONCEPTUALIZACIONES GENERALES.....</b>	<b>4</b>
2.1. Convivencia Escolar .....	4
2.2. Cultura Escolar y Buena Convivencia Escolar .....	6
2.3. Comunidad Educativa .....	8
2.4. Conceptualización de Conflicto.....	8
2.5. Conceptualización de Agresividad .....	8
2.5.1. Factores que facilitan la ocurrencia de conductas agresivas .....	9
<b>3. SOBRE LA VIOLENCIA .....</b>	<b>9</b>
3.1. Conceptualización de Violencia .....	9
3.2. Tipos de violencia en el ámbito escolar .....	10
3.3. Protagonistas de un acto de violencia .....	10
3.4. Acoso, Intimidación u Hostigamiento permanente (bullying).....	10
3.5. Participantes en el acoso u hostigamiento permanente (bullying) .....	11
<b>4. RESOLUCION DE CONFLICTOS .....</b>	<b>11</b>
4.1. Distinciones entre los involucrados en un conflicto.....	11
4.2. Condiciones para la resolución pacífica de un conflicto.....	11
4.3. Estrategias de resolución pacífica de conflictos.....	12
4.3.1. Síntesis técnicas de resolución de conflictos .....	12
4.4. Orientaciones dirigidas a los adultos (directivos, profesores, asistentes, auxiliares apoderados) de la Comunidad Educativa para manejar conflictos: .....	13
<b>5. ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN Y APLICACIÓN DEL PROYECTO DE MEDIACIÓN EN NUESTRO COLEGIO.....</b>	<b>14</b>
 <b>6. PLAN DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE UNA SANA CONVIVENCIA ESCOLAR.....</b>	 <b>14</b>
6.1. Fase diagnóstica.....	15
6.2. Fase de intervención (Promoción) .....	15
6.3.- Fase de intervención (Abordaje y protección).....	¡Error! Marcador no definido.
6.4.- Plan de contingencia .....	¡Error! Marcador no definido.

## 1. FUNDAMENTACIÓN

Para el COLEGIO HISPANO AMERICANO mejorar la calidad de la educación constituye un compromiso clave que tenemos con nuestros alumnos y familias.

Una educación de calidad es más que la asimilación de un conjunto de contenidos académicos y disciplinarios, se refiere también -y principalmente- a la posibilidad de formar personas íntegras e integradas, capaces de vivir en sociedad, sosteniendo relaciones humanas respetuosas y significativas en la construcción de su vida presente y futura.

Para ello, hemos considerado necesario enseñar a niños, niñas y jóvenes a “vivir con otros” en un marco de respeto y de solidaridad recíproca; En un contexto en el que estos mismos sean vistos como personas, con herramientas para desarrollar en plenitud su capacidad afectiva, emocional y social, y aprender valores y principios éticos que contribuyan a la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

Para el COLEGIO HISPANO AMERICANO la convivencia escolar supone un aprendizaje progresivo y permanente en que los adultos de la comunidad educativa, particularmente los docentes y las familias, tienen el rol fundamental y decisivo de constituirse en modelos de comportamiento y acompañantes en esta etapa crucial del proceso de socialización de los estudiantes.

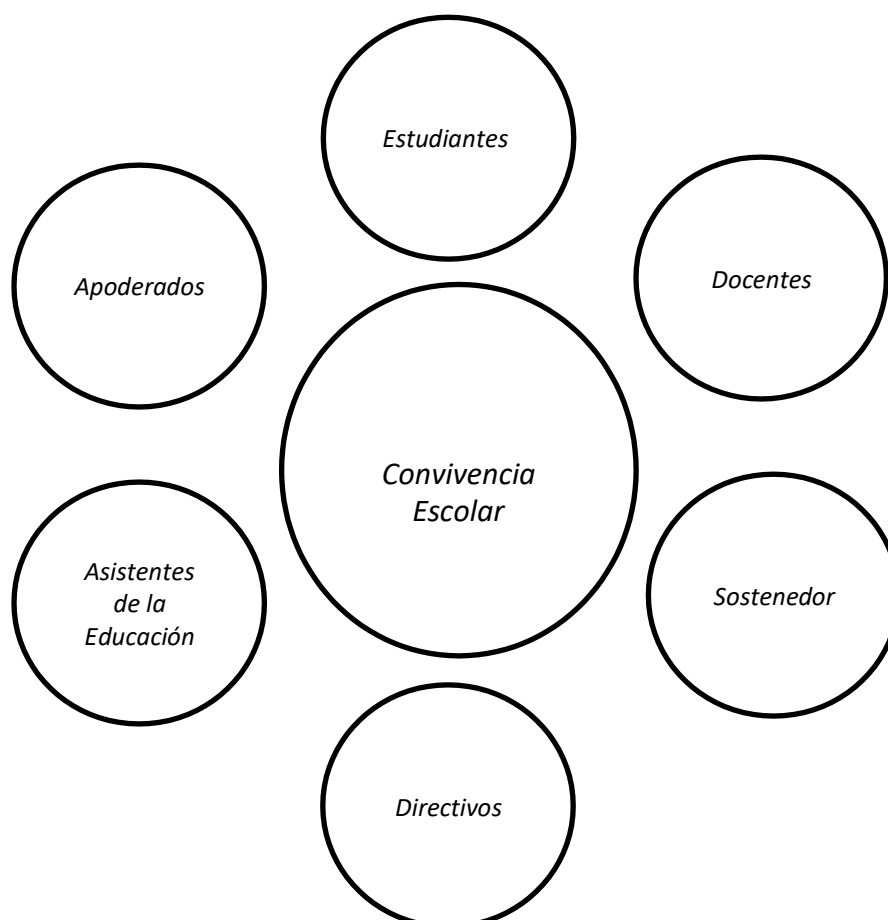
En el colegio, como en cualquier otro contexto de interacción social, existen múltiples desafíos y tensiones que afectan la convivencia armónica y constructiva entre las personas. Por eso, es importante que en primer lugar las y los estudiantes junto a sus familias, docentes, directivos, sostenedores y asistentes de la educación se comprometan y sean partícipes en la construcción de una adecuada convivencia escolar desde sus propios roles y responsabilidades. Cabe destacar en este sentido que la principal responsabilidad corresponde a los adultos, quienes con su ejemplo conductual y capacidad de enseñar, transfieren a niños, niñas y jóvenes las habilidades necesarias para la interacción con otros, y la idea de que es posible la construcción de una comunidad donde todos se respeten y se valoren, en la que dialoguen opiniones y puntos de vista diversos, al amparo de los derechos que cobijan a todas las personas.

El presente plan busca ser un complemento del manual de convivencia y consecuentemente una orientación que permita a cualquier miembro de la comunidad educativa saber cómo actuar, cuáles son sus derechos y a quién recurrir cuando se presentan situaciones de conflicto, de violencia o de acoso en la institución escolar, constituyéndose como una herramienta que ayude a todos a mejorar la convivencia en beneficio de la calidad de la educación.

## 2. CONCEPTUALIZACIONES GENERALES

### 2.1. Convivencia Escolar

Entendemos la convivencia escolar como el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos, padres, madres y apoderados y sostenedor), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta (PNCE, 2019)

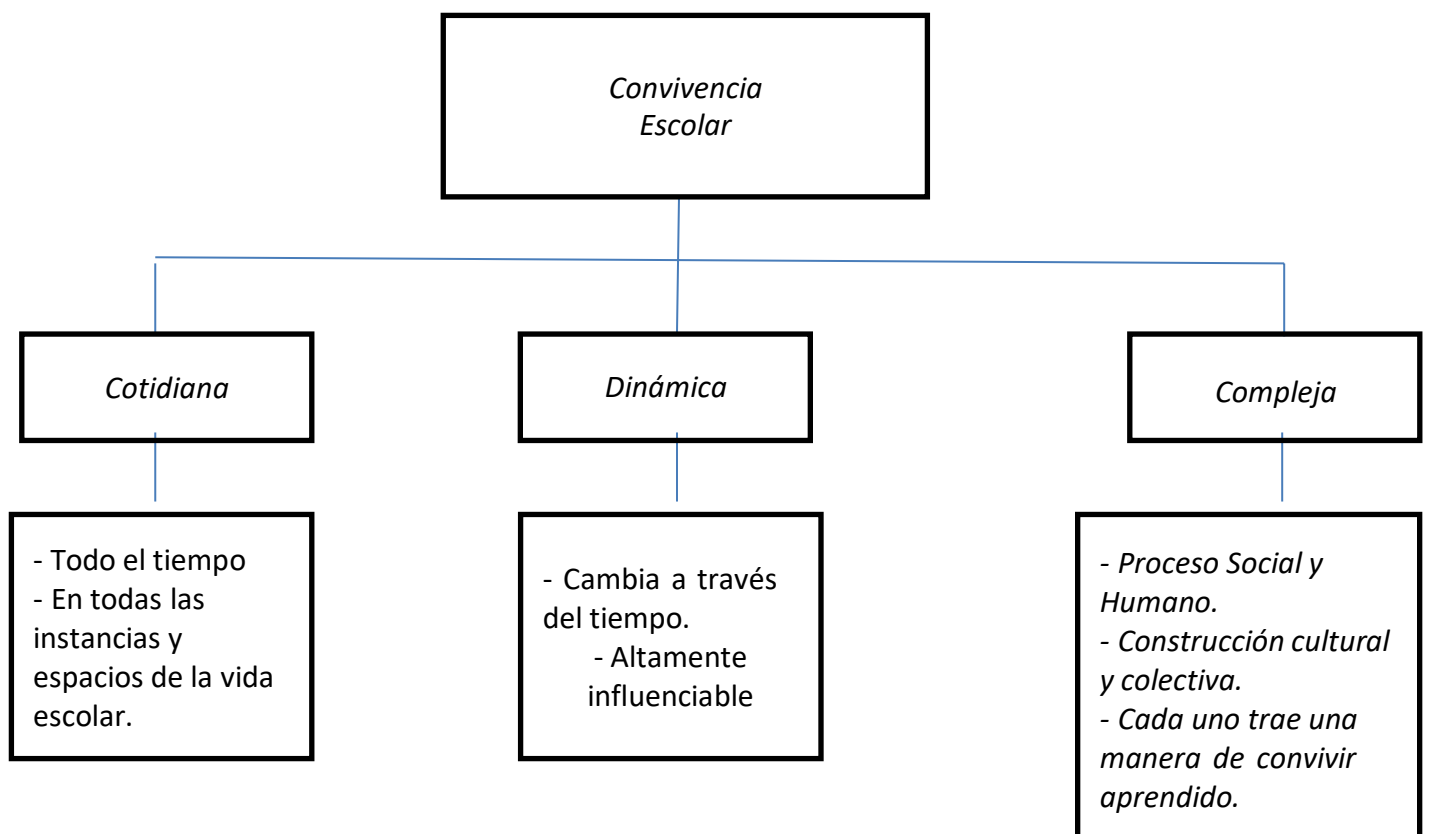


Una Convivencia Escolar sana tiene incidencia en la calidad de vida de todos los miembros de la Comunidad, en los resultados de aprendizaje y en el mejoramiento de la educación. Aprender a entenderse con otros es el fundamento de una convivencia social pacífica y democrática.

De acuerdo a la Política Nacional de Convivencia Escolar la Convivencia escolar posee diversas características, en las que se puede destacar que es:

1. **Cotidiana:** Esto debido a que la Convivencia Escolar es un proceso permanente de relaciones e interacciones entre los actores, que suceden en todos los espacios de la vida escolar: aulas, patios, baños, sala de profesores, biblioteca, reuniones formales del consejo de profesores, reuniones de departamentos y en estricto rigor, en todo tipo de reunión (formal o informal) que involucre actores de la Comunidad Educativa, incluso a través de un proceso educativo remoto, experiencia que esta contextualizada a la contingencia actual del Covid-19.

2. **Dinámica:** La convivencia se construye y modifica a partir de las formas concretas de relación y participación que cambian a través del tiempo, en el que los estados emocionales y las características del contexto interno en la comunidad educativa posibilita modificaciones en la manera en cómo se relacionan los integrantes de los distintos estamentos. Así también la convivencia escolar está expuesta a alteraciones producto de acontecimientos del entorno.
3. **Compleja:** La convivencia es un proceso social y humano. Cada miembro de la comunidad educativa trae y aporta un modo de convivir que ha aprendido en sus experiencias previas, ya sea a nivel familiar o en otros contextos sociales en los que ha participado, siendo uno de los ámbitos que vincula transversalmente al espacio escolar con la familia, la sociedad y la cultura.



Seminario “Política Nacional de Convivencia Escolar”, 2020.

## 2.2. Cultura Escolar y Convivencia escolar

La cultura escolar está configurada por elementos formales, como las declaraciones del Proyecto Educativo Institucional y el Reglamento interno, los rituales o tradiciones, las definiciones estéticas, la manera de organizar los cursos y equipos, los espacios asignados a determinados objetivos y actividades, etc. Pero se configura también, y principalmente, a partir de los modos de relación que predominan en la comunidad, es decir, la convivencia escolar: la presencia o ausencia de afecto en el trato; la manera de abordar los conflictos; la mayor o menor posibilidad de expresarse que tienen los estudiantes, docentes, apoderados o asistentes de la educación; la apertura de los espacios del establecimiento para actividades que responden a iniciativas de los distintos actores; la acogida o rechazo frente a sus propuestas o inquietudes, y otros tantos factores que constituyen la vida cotidiana en el establecimiento educacional. Este entramado de estilos y modos de relación va dando forma a la cultura escolar y determina la calidad de la convivencia, siendo elementos que inciden fuertemente en el sentido de pertenencia de los miembros de la comunidad (Política Nacional de Convivencia Escolar, 2019). Dado lo anterior, la tarea es intencionar ciertos modos de convivir específicos. La estrategia de gestión de la cultura que se propone a continuación tiene como objetivo que la comunidad educativa se movilice hacia los cuatro modos de convivir que sugiere la Política Nacional de Convivencia Escolar. Dado que los modos de convivir son características de la convivencia que se quiere promover, para alcanzarlos se propone por cada uno distintas acciones que permiten darle mayor énfasis a las conductas que debe desarrollar cada actor de la comunidad para alcanzar el modo de convivir esperado.

Estas cuatro maneras de convivir son:

### 1. Una convivencia basada en un trato respetuoso entre todos los actores de la comunidad:

Estas se refieren a aquellos modos de convivir que se sustentan en la confianza, la verdad y la justicia, y que expresan una preocupación por el bienestar y el cuidado de los demás, reconociendo en cada actor de la comunidad a una persona con dignidad y derechos. El trato respetuoso se manifiesta en una relación justa, en el reconocimiento y valoración positiva de las personas y en conductas, actitudes y hábitos básicos de cortesía y amabilidad como saludar, dar las gracias, pedir por favor, pedir permiso, disculparse cuando se comete un error, respetar turnos, no interrumpir, cuidar los espacios comunes, no hablar mal de las demás personas, utilizar un lenguaje y modales adecuados para el contexto, etc

### 2. Una convivencia inclusiva:

Promover y fortalecer relaciones inclusivas implica para todos los actores el reconocimiento y respeto de la diversidad cultural, social, personal y de género en sus múltiples dimensiones, la que se expresa en las distintas identidades individuales y colectivas, reconociendo en esta diversidad una riqueza y una posibilidad que contribuyen al desarrollo pleno de todos los miembros de la comunidad. La convivencia inclusiva se sostiene en el principio de responsabilidad que alude al ejercicio de los derechos y al cumplimiento de las responsabilidades propias de cada uno de los actores, según les corresponda. El respeto y consideración por los derechos de los demás se complementa con el cumplimiento de las responsabilidades, constituyendo ambos un modo inclusivo de convivencia. La convivencia escolar inclusiva se sostiene también en la empatía, ya que esta facilita la mejor comprensión y valoración de los demás, logrando que todos sean y se sientan acogidos en la comunidad, encontrando en ella las posibilidades de desplegar al máximo las potencialidades de desarrollo personal y social, sin sufrir

discriminaciones arbitrarias por parte de ningún miembro de la comunidad educativa. Te invitamos a conocer algunos ejemplos de escuelas que, a través de los distintos elementos de la cultura, promueven la inclusión.

### **3. Una convivencia caracterizada por la participación democrática y la colaboración:**

Se busca promover modos de participación democrática y colaborativa, que faciliten la construcción de un sentido de pertenencia basado en una identificación positiva con la comunidad educativa, su cultura y las actividades que en ella se realizan. Considera el reconocimiento de todos como sujetos de derecho, que tienen también responsabilidades específicas de acuerdo con su rol en la comunidad y a sus características personales, y que son un aporte para la convivencia cotidiana y para el funcionamiento del establecimiento. La participación democrática y colaborativa apunta a la construcción e implementación de un proyecto común y compartido por los actores, que se orienta a la formación integral de los estudiantes como propósito central. Al mismo tiempo, se promueven relaciones de responsabilidad y solidaridad con el entorno y la sociedad, las que se expresan en acciones concretas orientadas al cuidado de los demás, de los bienes públicos y del entorno. Alude también a la existencia de oportunidades para la expresión de opiniones, la deliberación y el debate fundamentado de ideas, la construcción de acuerdos y el respeto de estos por parte de toda la comunidad, y la colaboración necesaria para llevar adelante las distintas actividades del quehacer cotidiano. Al mismo tiempo, refiere al involucramiento activo y responsable en los espacios formales de participación que existen en las comunidades educativas: Consejo Escolar, Consejo de Profesores, Centro de Alumnos, Centro de Padres y Apoderados, y Consejo Local de Educación Pública.

### **4. La resolución pacífica y dialogada de los conflictos:**

Se propone la resolución pacífica y dialogada de conflictos como un modo específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre los distintos miembros de la comunidad educativa. Esta manera de resolver los conflictos debe ser parte de un modo de convivencia pacífica que se sostiene en el trato respetuoso, la inclusión y la participación democrática y colaborativa. La resolución pacífica de conflictos se complementa con la construcción de un proyecto compartido por la comunidad, y propone la conversación como medio fundamental para abordar los desacuerdos, reconociendo en estos una oportunidad formativa significativa para las distintas personas involucradas. Implica, además, la responsabilidad por el cumplimiento de los acuerdos tomados y la reparación cuando se ha producido algún daño. Este modo de abordar los conflictos es una manera efectiva de prevenir el uso de la violencia en la convivencia cotidiana. Supone que



cada actor debe aprender a identificar los conflictos, reconocerlos como un desacuerdo que es expresión de la diversidad de opiniones e intereses que tienen los actores, y abordarlos desde una perspectiva pacífica y dialogada.

### **2.3. Comunidad Educativa**

Se define como “una agrupación de personas que, inspiradas en un propósito común, integran una institución educativa”. Esta agrupación está formada por los estudiantes, los padres, madres y apoderados(as), los docentes, directivos, asistentes de la educación y sostenedores, entre quienes se desarrollan interacciones y cuyo objetivo central es contribuir a la formación de estudiantes.

### **2.4. Conceptualización de Conflicto**

Un conflicto supone la divergencia de intereses en relación con un mismo tema, o el convencimiento de que los objetivos de las distintas partes no pueden lograrse simultáneamente (Oyhanarte, 1996; Grasa, 1991). El conflicto se origina en situaciones que involucran a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles, donde las emociones y los sentimientos tienen especial preponderancia. Generalmente el conflicto se tiende a connotar negativamente, sin embargo, la relación entre las partes puede terminar robustecida en la medida que se utilicen, oportunamente, procedimientos adecuados para abordarlo. En este sentido, conflicto no es sinónimo de violencia, pero un mal manejo de la situación puede generar una respuesta violenta

Comprender el conflicto como una oportunidad pedagógica, no solo para los estudiantes sino para la comunidad educativa, requiere desarrollo de habilidades y destrezas metodológicas adecuadas para enfocar las acciones pertinentes para alcanzar y transformar el clima de la comunidad educativa.

### **2.5. Conceptualización de Agresividad**

La agresividad corresponde a un comportamiento defensivo natural en los seres vivos como una forma de enfrentar situaciones de riesgo que se presentan en el entorno. Por lo tanto, el comportamiento agresivo es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad. Por eso, en beneficio de la convivencia, es indispensable aprender a canalizar esta energía y a discernir adecuadamente los potenciales riesgos y amenazas. Una respuesta agresiva no es, necesariamente, violencia, sin embargo, si la respuesta es desproporcionada o mal encauzada se puede transformar en un acto violento. Es importante recordar que existe una relación importante y una notoria influencia del entorno en la extinción o en el refuerzo de la conducta agresiva.

Conviene hacer presente que agresividad no es lo mismo que agresión: ésta última es una acción intencionada que forma parte de los actos de violencia (un golpe, un insulto). Además, es necesario tener en cuenta que la agresividad es un comportamiento natural; sin embargo, su manifestación desproporcionada y sin control, puede desencadenar episodios de violencia cuando no va dirigida a que el sujeto se defienda de una amenaza real del entorno; en este caso, se habla de una respuesta agresiva inadecuada



### 2.5.1. Factores que facilitan la ocurrencia de conductas agresivas

Para una mejor comprensión del fenómeno de la agresividad precisaremos en este documento las principales causas que la originan, bajo el supuesto de que su conocimiento incidirá positivamente en los esfuerzos por disminuir dichos factores.

1. **El modelado:** construido sobre la base de procesos de imitación por la exposición a contextos agresivos en el medio familiar o social.

2. **El refuerzo:** la carencia de respuestas oportunas y adecuadas para detener y/o eliminar conductas agresivas actúa como refuerzo para su mantenimiento o consolidación las que, en ciertas situaciones, reporta beneficios al sujeto.

3. **Variables situacionales:** contextos y/o situaciones que exponen al sujeto a experiencias de alta agresividad, dificultando su capacidad para responder de manera asertiva, como por ejemplo, una reunión en la que todos gritan y se agreden entre sí.

4. **Variables individuales:** por tratarse de una conducta defensiva natural de los seres vivos, todas las personas exhiben, en mayor o menor medida, algún nivel de agresividad, que se compensa o regula a través de mecanismos del manejo de la impulsividad, de las emociones, de tolerancia a la frustración, de la capacidad para anticipar las consecuencias de sus actos o para visualizar formas alternativas de comportamiento, entre otras; si estos mecanismos no se encuentran adecuadamente desarrollados en el sujeto, resulta más probable que responda de manera violenta.

## 3. SOBRE LA VIOLENCIA

### 3.1. Conceptualización de Violencia

Existen diversas definiciones de **violencia** según la perspectiva que se adopte. Todas tienen en común dos ideas básicas:

- **El uso ilegítimo del poder y de la fuerza**, sea física o psicológica
- **El daño al otro como una consecuencia.**

La violencia no es un algo innato de los seres humanos, sino un hecho cultural, por lo tanto aprendido, lo que permite que pueda ser deconstruido en favor de relaciones sociales pacíficas. Es un fenómeno relacional y multicausal, ya que se produce en el contexto de la interacción social y no es posible atribuir su origen a un solo factor.

Los conflictos inadecuadamente resueltos o la agresividad natural no controlada pueden derivar en situaciones de violencia aprendidas u observadas en el entorno social cercano: en el grupo familiar, en la institución escolar, en los grupos de referencia, en el barrio o en el contexto social amplio, donde los sujetos pueden llegar a ser objetos de violencia. Dada su multicausalidad, llegar hasta los orígenes resulta prácticamente imposible. Sin embargo, existen espacios factibles de abordarla, conformados por quienes participan en la Comunidad Educativa: los grupos referenciales familiares (padres, madres, apoderados/as, etc.), el aula (docentes, estudiantes), la institución escolar (directivos, inspectores generales, asistentes de la educación, sostenedores/as). Todos estos espacios y esos actores son sujetos de formación en la interacción cotidiana, donde es posible aprender a convivir, a resolver los conflictos y evitar la violencia a través del diálogo reflexivo y desde una perspectiva pedagógica.

### 3.2. Tipos de violencia en el ámbito escolar

Una situación de violencia puede responder a un episodio aislado o ser un fenómeno permanente, también puede tratarse de una respuesta a una agresión o presentarse como mecanismo de autodefensa. Precisar estas distinciones ayuda a tomar decisiones pedagógicas más apropiadas y oportunas. Existen abundantes manifestaciones de violencia en el ámbito escolar con características y niveles muy diferentes entre sí, tanto por la gravedad como por su impacto; entre ellas:

1. **Violencia psicológica y/o emocional:** amenazas; insultos; aislamiento; burlas frecuentes; hostigamiento permanente.
2. **Violencia física:** golpes, patadas, tirones de pelo, etc.
3. **Violencia física con uso de artefactos o armas:** palos, cadenas, arma blanca o de fuego.
4. **Violencia de connotación sexual:** tocaciones, insinuaciones, abuso sexual.
5. **Violencia a través de medios tecnológicos:** insultos, amenazas o burlas a través de mensajes de textos, Internet, Messenger, teléfonos celulares, etc.

Cada una de estas situaciones puede afectar de modo diferente al otro dando origen a distintos tipos de respuesta. Las consecuencias de una acción violenta se relacionan con los recursos y características individuales que él o la afectada posee y por la situación o contexto en el que se producen.

### 3.3. Protagonistas de un acto de violencia

Diversos estudios han demostrado que en las expresiones de violencia no existen solo dos protagonistas (Agredido y Agresor), sino que se desarrollan en un contexto en el que existen más involucrados que mantienen y/o refuerzan las acciones violentas, ya sea no interviniendo para su interrupción o alentando para que éstas continúen. Los fenómenos de violencia que se producen dentro de la comunidad educativa necesariamente involucran a todos sus miembros, directa o indirectamente en cuanto todos son responsables de la convivencia escolar. De esto se desprende que todas las decisiones que se tomen para su solución involucren a la totalidad de los integrantes.

### 3.4. Acoso, Intimidación u Hostigamiento permanente (*bullying*)

Es una manifestación de violencia en la que una persona, adulto o estudiante, es agredida o se convierte en víctima al ser expuesta, de forma repetida y sostenida en el tiempo, a acciones negativas que llevan a cabo un par (compañero/a) o grupo de pares. Se entiende por acciones negativas cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico que puede ser presencial, es decir directo, o mediante el uso de los medios tecnológicos a través de mensajes y/o amenazas telefónicas o de la Internet. Las características centrales del hostigamiento o bullying y que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia, son:

- **Se produce entre pares**
- **Existe abuso de poder**
- **Es sostenido en el tiempo**

El hostigamiento presenta diversos matices, desde los más visibles (de tipo físico, insultos, descalificaciones) hasta los más velados (aislamiento, discriminación

permanente, rumores), lo que hace de este fenómeno un proceso complejo, que provoca daño profundo y sufrimiento en quien lo experimenta.

### **3.5. Participantes en el acoso u hostigamiento permanente (bullying)**

Semejante a otras expresiones de violencia, quizás con mayor claridad en este caso, existen varios involucrados: quienes cometen el hostigamiento, quienes son víctimas y los espectadores, que pueden asumir roles pasivos o activos. Asumen un rol pasivo quienes, presenciando o tomando conocimiento de una situación, no intervienen para que el proceso se interrumpa. El rol activo lo desempeñan quienes colaboran para que se lleve a cabo, generando complicidades con quienes lo ejercen, colaborando en esparcir rumores, cerrando la sala de clases, vigilando que no se acerquen adultos, etc. Es necesario precisar que no sólo los y las estudiantes desempeñan estos roles: también los adultos que no intervienen a tiempo y aquellos que minimizan o trivializan estas conductas, sin comprender el daño que provoca en todos los involucrados. Ambos tipos de espectadores actúan como refuerzo de la conducta hostigadora, lo que refuerza la necesidad de tomar decisiones que involucren a la totalidad de la Comunidad Educativa.

## **4. RESOLUCION DE CONFLICTOS**

### **4.1. Distinciones entre los involucrados en un conflicto**

El conflicto forma parte integral de la vida en comunidad; es inherente a la dimensión social del ser humano. Tal como se ha señalado, existe una relación asimétrica entre los miembros de la Comunidad Educativa conformada por adultos y niños/as y jóvenes. En este contexto, la mayor responsabilidad siempre recae en el adulto en el momento de afrontar y resolver un conflicto. Esto hace necesario diferenciar las respuestas: no genera las mismas consecuencias un conflicto entre estudiantes, que entre un(a) estudiante y un(a) docente. En esta última, existe una relación asimétrica del poder, por lo tanto, las partes involucradas no están en las mismas condiciones para negociar.

### **4.2. Condiciones para la resolución pacífica de un conflicto**

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 del conflicto son, en general exitosas, pero, el requisito fundamental sigue siendo la intención y voluntad de los implicados de tratar de resolverlo.

### 4.3. Estrategias de resolución pacífica de conflictos

- **Negociación:** 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.

- **Arbitraje:** este procedimiento será guiado por un adulto que proporcione garantías de legitimidad ante la Comunidad Educativa, con atribuciones en la institución escolar 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 esta persona adulta 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:** una persona o grupo de personas, ajenas al conflicto, ayuda 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.

#### 4.3.1. Síntesis técnicas de resolución de conflictos

	FINALIDAD	INTERVENCION	RESOLUCIÓN	RESULTADO
<b>NEGOCIACIÓN</b>	Establecer diálogo y una comunicación entre los afectados	No hay	Los involucrados	Acuerdo consensuado en que ambos ceden por el bien común
<b>ARBITRAJE</b>	Búsqueda de una solución formativa para ambas partes	Un adulto legitimado	Un árbitro con atribuciones	Compromiso de los involucrados de respetar la solución planteada
<b>MEDIACIÓN</b>	Reestablecer relación entre los involucrados	Uno o más mediadores	Los involucrados	Compromiso de mejorar sus respectivos procesos formativos.

#### 4.4. Orientaciones dirigidas a los adultos (directivos, profesores, asistentes, auxiliares apoderados) de la Comunidad Educativa para manejar conflictos:

1. **No ignorar, minimizar o naturalizar situaciones que pueden desencadenar conflictos entre los estudiantes o entre los adultos.** Muchas situaciones son ignoradas o pasadas por alto como si fueran “algo normal” o algo sin importancia, pero esa actitud puede llevar a que un conflicto se agrave.
2. **Desarrollar y fomentar el diálogo reflexivo.** El diálogo reflexivo posibilita la comprensión del conflicto como un elemento presente en la convivencia, y ayuda a una gestión pacífica y formativa de aquellos en la Comunidad Educativa. Mantener los conflictos en silencio o no fomentar el diálogo, hace que permanezcan en estado latente lo que podría implicar una expresión posterior de violencia o el desarrollo e incremento de sentimientos de frustración, lo que también puede favorecer la emergencia de conductas agresivas.
3. **Promover relaciones democráticas.** Es importante generar instancias para que los y las estudiantes y los demás integrantes de la Comunidad Educativa, participen activamente en las diversas instancias que ofrece la vida escolar y para que colaboren en la toma de decisiones, de tal manera que la relación con los otros se constituya en una experiencia de aprendizaje de la convivencia.
4. **Tomar conciencia de que los adultos son agentes modeladores en la conducta de los niños, niñas y jóvenes.** La función socializadora se ejerce, en gran medida, a través de la imitación de patrones que resultan atractivos y/o frecuentes en la vida cotidiana de los niños/as y jóvenes, lo que implica que la responsabilidad de parte de los adultos es fundamental. Esto quiere decir que no es suficiente con “hablar” de resolución pacífica de conflictos, sino asumirlo como patrón de conducta en las prácticas cotidianas. Un joven, una niña o un niño que observa relaciones conflictivas o inadecuadas entre adultos, difícilmente legitimará su discurso sobre resolución pacífica de conflictos.
5. **Propiciar aprendizajes colaborativos.** La experiencia de situaciones cotidianas que impliquen resolver conflictos y situaciones problemáticas en forma pacífica se favorecen con el aprendizaje en grupo porque promueven relaciones de colaboración. Es importante, por lo tanto, diseñar actividades que impliquen aprendizajes que vinculen a los y las estudiantes entre sí, de tal modo que puedan alcanzar sus metas en conjunto y ayudar en la superación de los modelos competitivos e individualistas.
6. **Favorecer la expresión de emociones.** La formación integral de los y las estudiantes supone promover el desarrollo, reconocimiento y autocontrol de las emociones. Esto requiere que crezcan en la comprensión de sus propias emociones y sentimientos y, también, interesarse genuinamente en entender los puntos de vista de los otros, igualmente válidos y legítimos que los suyos. Implica, además, superar concepciones discriminadoras y prejuicios, promoviendo el autoconocimiento de sus sentimientos e impulsos para poder aprender a regularlos.

## 5. ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN Y APLICACIÓN DEL PROYECTO DE MEDIACIÓN EN NUESTRO COLEGIO.

La dirección de Colegio, ha establecido en primera instancia la creación de un equipo que congrege y represente a toda la comunidad y se traduzca en una activa participación y compromiso para que la convivencia escolar se desarrolle en forma armónica, viviéndose al interior del colegio el clima necesario para una práctica educativa efectiva y engrandecedora. El equipo de mediación se encontrará a cargo del Encargado de Convivencia Escolar, quien contará con el apoyo del Psicólogo, la Asistente Social y tres docentes para llevar a cabo la planificación y ejecución de las tareas destinadas al mejoramiento de la convivencia escolar

Formarán también parte de este equipo dos alumnos por cada curso, quienes por sus capacidades, aptitudes personales y su real interés por contribuir a la sana convivencia de la institución serán designados “Mediadores”. Es fundamental la participación de nuestros alumnos, ya que constituirán una primera línea en el proceso de intervención, y a su vez proporcionarán información indispensable para la detección temprana de situaciones que atenten contra la buena convivencia. Todos los involucrados en esta tarea serán capacitados acerca de los objetivos que persigue el presente proyecto como asimismo el prevenir, tratar y solucionar problemas de convivencia escolar.

## 6. PLAN DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE UNA SANA CONVIVENCIA ESCOLAR

PLAN DE GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR		
COLEGIO HISPANO AMERICANO		
Equipo Responsable	Nombre	Cargo
	Sra. Juana García Santa María	Directora Administrativa
	Sr. Gabriel Núñez	Director Pedagógico
	Sr. José Avendaño Ugalde	Profesor y Encargado de Convivencia Escolar
	Sra. Constanza Fernández	Docente
	Sra. Claudia Pinilla	Asistente Social
	Sra. Tamara San Martin	Docente
	Sra. Ana Farías	Docente
<b>META:</b> El proyecto de nuestro Colegio tiene como finalidad formar personas con sólido equilibrio interior, con principios cristianos y con una formación que propicie el desarrollo integral del alumno favoreciendo la autonomía, habilidades elevadas del pensamiento y que este sea gestor de su propio aprendizaje.		
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Desarrollar acciones que propicien un ambiente de sana convivencia, con tareas de promoción, prevención y acción ante casos de violencia escolar, enmarcadas en el respeto, el diálogo y el compromiso de los distintos estamentos de la comunidad escolar: alumnos, docentes, asistentes de la educación,		





directivos y apoderados, de manera que las actividades académicas se desarrollen en un ambiente propicio para el aprendizaje.

## 6.1. Fase diagnóstica

Acción, Nombre y Descripción	<b>Entrega Manual de Convivencia</b>	
	Entrega, exposición y análisis del manual de convivencia escolar con equipo docente y directivo	
Fecha	Inicio	02-03-2022
	Término	
Responsable	Director Pedagógico	
Recursos para la implementación de la acción	Sala, Proyector, Manual de Convivencia	
Medios de Verificación	Acta Consejo de profesores, Lista de asistencia, Fotografía	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Catastro de Alumnos con baja asistencia</b>	
	Identificar alumnos que han presentado un porcentaje de asistencia igual o inferior al 85% en función de prevenir posible repitencia o desescolarización	
Fechas	Inicio	02-03-2022
	Término	31-12-2022
Responsable	Asistente Social	
Recursos para la implementación de la acción	Libros de Clases, Registros Inspectoría	
Medios de Verificación	Listado Inspectoría General / Excel	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Convocatoria mediadores escolares</b>	
	Invitación curso por curso para la designación de dos alumnos para colaborar con la promoción y mantención de un clima de sana convivencia.	
Fechas	Inicio	02-03-2022
	Término	31-03-2022
Responsable	Equipo de Convivencia Escolar	
Recursos para la implementación de la acción	Afiche informativo, Hoja de registro	
Medios de Verificación	Hoja de registro. Listado de mediadores escolares	

## 6.2. Fase de intervención

<p>Acción, Nombre y Descripción</p>	<p><b>Reunión mediadores</b></p> <p>Equipo de mediadores de cada nivel realiza reunión mensual guiada por los integrantes del equipo de convivencia escolar, en ellos se abordan diversas temáticas orientadas a favorecer las cuatro maneras de convivir propuestas en la Política Nacional de Convivencia Escolar, con el fin de entregar herramientas a los mediadores que les permitan ser líderes transformadores favorecedores de una buena convivencia en la Comunidad Educativa.</p>
-------------------------------------	--



Fechas	Inicio	18-03-2022
	Término	31-12-2022
Responsable	Equipo de Convivencia Escolar	
Recursos para la implementación de la acción	Sala de reuniones	
Medios de Verificación	Lista de asistencia, planificación, fotografía	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Reuniones del Equipo de Convivencia Escolar</b>	
	Reunión quincenal de coordinación con el equipo de Convivencia Escolar	
Fechas	Inicio	10-03-2022
	Término	31-12-2022
Responsable	Equipo de Convivencia Escolar	
Recursos para la implementación de la acción	Biblioteca	
Medios de Verificación	Acta	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Pasos UAndes (Formación valórica y afectiva del carácter)</b>	
	Mediante la ATE de la Universidad de los Andes se consolida el trabajo de Formación Valórica y Afectividad de la educación para el carácter y el amor, a través del acompañamiento sostenido a docentes y familias, así como también el desarrollo del carácter y la voluntad con nuestro sello cristiano católico y el PEI	
Fechas	Inicio	02/03/2022
	Término	31/12/2022
Responsable	Director	
Recursos para la implementación de la acción	Asesoría técnica y capacitación de empresas (Registro ATE)	
Medios de Verificación	Factura de pago del programa Informes de acompañamientos pasos UAndes	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Jornadas de Convivencia Inclusiva</b>	
	Se realizan diversas actividades que promuevan la convivencia inclusiva en la Comunidad educativa, como por ejemplo: ferias interculturales, reuniones que congreguen la diversidad cultural de la Comunidad educativa, talleres recreativos, etc.	
Fechas	Inicio	17-05-2022
	Término	31-12-2022
Responsable	Equipo de Convivencia Escolar	
Recursos para la implementación de la acción	Sala de reuniones	
Medios de Verificación	Lista de asistencia, planificación, fotografía	



Acción, Nombre y Descripción	<b>Atención Programa “Joven Sano”</b>	
	Programa de control organizado por la Corporación Municipal de Salud Viña del Mar con el fin de evaluar el desarrollo de adolescentes, detectar factores de riesgo y promover factores protectores en el área de salud.	
Fechas	Inicio	Diferido
	Término	
Responsable	- Equipo Salud: Enfermeras, Matrona, Psicóloga, Dentista -Psicóloga Encargada de Convivencia Escolar	
Recursos para la implementación de la acción	Salas de atención	
Medios de Verificación	Consentimiento firmado por Padres	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Carro Dental</b>	
	Programa de control organizado por la Corporación Municipal de Salud Viña del Mar con para entregar atención odontológica integral a estudiantes de 4° año de educación media en las dependencias del establecimiento	
Fechas	Inicio	Diferido
	Término	
Responsable	Asistente Social	
Recursos para la implementación de la acción	Impresión de consentimientos Espacio Sector San José para instalación de la consulta móvil	
Medios de Verificación	Nómina alumnos beneficiados	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Celebración del Día de la Familia</b>	
	Jornada de actividades formativas y recreativas centradas en relevar la importancia de la familia como núcleo primario de protección y primer actor responsable en la formación de niños y niñas, generando además una instancia de fortalecimiento del vínculo con el colegio y su labor complementaria de dicho proceso.	
Fechas	Inicio	11-11-2022
	Término	
Responsable	Equipo de Convivencia Escolar	
Recursos para la implementación de la acción	Gimnasio	
Medios de Verificación	Planificación, fotografía, video	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Encuentros de Convivencia Multiestamentales</b>	
	Realización de encuentros de convivencia distribuidos por ciclos, con los representantes de diferentes estamentos: alumnos apoderados, profesores, asistentes de la educación, en el que se reflexiona democráticamente en cómo abordar la convivencia en tiempos de pandemia.	
Fechas	Inicio	05-07-2022
	Término	31-12-2022
Responsable	Equipo de Convivencia Escolar	
Recursos para la implementación de la acción	Meet	
Medios de Verificación	Lista de asistencia en formularios	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Atención de Alumnos y Apoderados</b>	
	Atención personalizada de alumnos, derivados por diversos actores del colegio o por demanda espontánea, y sus respectivos padres, para apoyo y orientación en situaciones de dificultad afectiva, conductual o social.	
Fechas	Inicio	02-03-2022
	Término	31-12-2022
Responsable	-Dupla Psicosocial -Profesor Jefe	
Recursos para la implementación de la acción	-Sala de atención	
Medios de Verificación	-Registro en libro de clases -Registro personal	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Acompañamiento y Derivación</b>	
	Trabajo en red con instituciones externas para atención principalmente en Salud mental y Protección de derechos de Infancia.	
Fechas	Inicio	02-03-2022
	Término	31-12-2022
Responsable	Dupla Psicosocial Profesor Jefe	
Recursos para la implementación de la acción	Sala de atención, medios de comunicación (teléfono institucional, correo electrónico, etc.)	
Medios de Verificación	Informe correspondiente de cada institución	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Taller de Ecología</b>	
	Taller semanal orientado a enseñar y difundir prácticas de cuidado del ambiente.	
Fechas	Inicio	Diferido
	Término	06-12-2022
Responsable	Profesor José Manuel Avendaño	
Recursos para la implementación de la acción	Espacio abierto (Patio del colegio) Material didáctico (Cartulinas, pegamentos, temperas, etc) Material de desecho para reciclaje o reutilización	
Medios de Verificación	Lista de asistencia, Planificación, fotografías	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Postulación becas</b>	
	Realización del procedimiento pertinente, acompañamiento y entrega de documentación para acceder a beneficios de distintas becas para alumnos (Bare, presidente de la república, indígena)	
Fechas	Inicio	05-12-2022
	Término	11-01-2022
Responsable	Asistente Social	
Recursos para la implementación de la acción	Sala de computación	
Medios de Verificación	Nómina JUNAEB alumnos beneficiados	

Acción, Nombre y Descripción	<b>Canasta familiar Hispano Americano</b>	
	Recolección de alimentos no perecibles dentro del establecimiento para ser entregados a las familias de la comunidad que lo requieran.	
Fechas	Inicio	02-06-2022
	Término	31-11-2022
Responsable	Asistente Social Encargada de Pastoral	
Recursos para la implementación de la acción	Donaciones hechas por el alumnado	
Medios de Verificación	Nómina beneficiados	



Acción, Nombre y Descripción	<b>Derivación oftalmológica</b>	
	Gestión de coordinación hora de atención de oftalmólogo en CESFAM y derivación a JUNAEB para entrega de lentes ópticos.	
Fechas	Inicio	02-03-2022
	Término	31-10-2022
Responsable	Asistente Social	
Recursos para la implementación de la acción	Línea telefónica	
Medios de Verificación	Nómina alumnos beneficiados	