

PROTOCOLOS ESPECÍFICOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿Qué es un protocolo?

- El protocolo recoge una serie de pautas de actuación secuenciadas como orientación o propuesta de intervención ante conflictos o problemas concretos en el centro escolar. La intervención puede tener carácter prescriptivo u orientativo y puede ser breve y sencillo o muy elaborado y complejo.

¿Para qué sirve?

- Indica cómo actuar ante situaciones concretas.
- Coordina la actuación del profesorado y del personal no docente.
- Unifica criterios de actuación en el centro.
- Promueve la utilización de estrategias y herramientas para la mejora de la convivencia escolar.

Las fases de actuación para el desarrollo de un protocolo

1. Presentar la propuesta del desarrollo de un protocolo a todas las personas que estarán implicadas en su aplicación (Grupo destinatario).
2. Seleccionar, en el grupo destinatario, el conflicto o problema de convivencia cuya respuesta va a ser protocolizada.
3. Debatar, en el grupo destinatario, las características del conflicto seleccionado, las posibles respuestas, las intervenciones inadecuadas, etc...
4. Configurar el equipo (Grupo de trabajo) de 4-8 personas que desarrollará y elaborará el protocolo.
5. Tareas del Grupo de trabajo:
 - Analizar el conflicto, incluyendo la respuesta habitual y los resultados obtenidos.
 - Establecer los objetivos a lograr mediante el desarrollo y la utilización del protocolo.
 - Elaborar una propuesta-borrador de protocolo secuenciado por pasos, claro, conciso y preferiblemente incluyendo ejemplos de cada uno de dichos pasos.
 - Debatar el borrador del protocolo en el grupo destinatario, introducir cambios, en su caso, y aprobar la versión definitiva del protocolo.
6. Obtener del grupo destinatario un compromiso explícito de la utilización del protocolo.

7. Planificar y realizar un seguimiento periódico del funcionamiento del protocolo y, en caso necesario y en base a la experiencia, introducir modificaciones.
8. Institucionalizar el protocolo mediante su inclusión en la normativa del centro.
9. Presentar y explicar el protocolo a toda persona nueva en el centro que esté implicada en su aplicación.

EJEMPLOS DE PROTOCOLOS

PROTOCOLO PARA LOGRAR LA COLABORACIÓN DE LAS FAMILIAS CON LAS QUE LA RELACIÓN RESULTA DIFÍCIL

Situación:

Las reuniones con algunas madres y padres son ineficaces y derivan en discusiones (defensa-ataque). No se logra su cooperación para los objetivos que se plantean y la comunicación y la confianza se reducen. Esta situación se produce especialmente con 3 familias de etnia gitana del centro.

Pautas: Qué hacer

1. Saludar y agradecer presencia. Emplear el nombre propio de la madre o el padre.
2. Crear tono positivo (resaltar objetivos en común o mostrar nuestra intención positiva)
3. Plantear el problema o la situación en términos descriptivos y neutros.
4. Preguntar a la madre/padre por su punto de vista. Realizar escucha activa.
5. Profundizar en la comprensión de la situación (hechos, sentimientos, causas, consecuencias, prejuicios). Utilizar siempre habilidades de comunicación.
6. Dar a la madre/padre nuestro punto de vista sobre la situación.
7. Reconocer y valorar las opiniones y costumbres de la madre/padre.
8. Preguntar a la madre/padre las alternativas/sugerencias que considera para mejorar la situación.
9. Presenta nuestras alternativas o sugerencias para mejorar la situación.
10. Intentar acordar alguna de las propuestas de mejora.
11. Detallar las acciones acordadas y escribirlas (si se considera oportuno)
12. Acordar una fecha para hacer un seguimiento de la situación.
13. Hablar de otros asuntos no relacionados con la situación de la que se ha hablado
14. Agradecer presencia y reconocer la colaboración.

PROTOCOLO PARA RESPONDER ANTE UN CONFLICTO INTERPERSONAL DE DOS ALUMNOS/AS

Situación:

- a) Un alumno/a acude al docente o a la persona adulta responsable en ese momento quejándose y contando un conflicto con un/a compañero/a (“me ha dicho..., me ha quitado..., me ha pegado...”).
- b) El/la docente o a la persona adulta responsable observa un conflicto (discusión, trifulca, pelea...) entre dos alumnos/as.

Pautas: Qué hacer

1. Preguntar al alumno/a sobre lo sucedido y escuchar empleando las técnicas de la escucha activa. Permanecer a su lado hasta que se encuentre calmado/a. No juzgar, culpar, sermonear o proponer soluciones.
2. Proponer al alumno/a que intente solucionar el problema con su compañero/a mediante el diálogo. Animarle y mostrar confianza en su capacidad. Sugerirle ciertas pautas. (Ver anexo 1).
3. Si el/la alumno/a acepta: indicarle que, tanto si soluciona el problema por sí mismo como si no lo hace, vuelva para informarnos de lo sucedido. En el supuesto de que el/la alumno/a no acepte: pasar al punto 5.
4. Cuando el/la alumno/a vuelve para informarnos, si ha resuelto el conflicto por sí mismo/a:
 - 4.1. Valorar si está satisfecho/a con el proceso y la solución y asegurarnos de que el resultado es de tipo “ganar-ganar”. No es necesario obtener información sobre el problema y la solución concreta (a no ser que el/la alumno espontáneamente lo cuente).
 - 4.2. Felicitar calurosamente al alumno/a y emplear el refuerzo positivo.
 - 4.3. Comentar la posibilidad de una respuesta similar en el futuro ante este tipo de problemas.
 - 4.4. Recordar al alumno/a nuestra disponibilidad para ayudarle ante cualquier problema que tenga.
5. Cuando el/la alumno/a vuelve para informarnos, si no ha resuelto el conflicto por sí mismo/a:
 - 5.1. Ofrecerle nuestra ayuda para solucionar el problema mediante el diálogo con su compañero.
 - 5.2. Ir (solo el/la docente) al encuentro del otro/a alumno repetir el paso 1 de este protocolo.
 - 5.3. Ofrecer al segundo/a alumno/a nuestra ayuda para solucionar el problema mediante el diálogo con su compañero.
 - 5.4. Reunir a ambos alumnos y seguir los pasos de una mediación informal. (Ver Anexo 2).
 - 5.5. Hacer un seguimiento de la situación al cabo de 2 o 3 días.
6. En el supuesto de que el conflicto haya supuesto la infracción de una norma (pegar, romper,...) se deberá aplicar la sanción o medida prevista desde el enfoque de la “disciplina positiva”.

Egoera: Haur batek beste baten produkzioa zapuzten du.

Horrela jokatuko dugu:

- Konpontzerik badago, konpondu dezala eskatzen diogu.
- Aldatu egiten diogu bere produkzioarengatik.
- Ez diogu berea puskatzen.
- Bera ere ezer gabe uzten dugu.
- Ez diogu esango besteari berak ere ume horren lana puskatzeko.

Egoera: Haur batek besteak duena nahi du.

Horrela jokatu dugu:

- Arauak jarrita badaude, arau hori errespetatu behar dela esaten diogu. Adibidez:
 - Etxetik ekarritako jostailuak kubetan gordetzen dira eta ezin dira hartu.
 - Ordenagailuan denak jolastu nahi dute. Araua da txandak errespetatu behar direla.
- Helduagoak direnean (4 –5 urte): jostailua kendu eta esan: “arazoa nola konpondu adosten duzuenen etorri eta emango dizuet” gero galdetu “biak ados zaudete?”
- Biolentzia handia dagoenean ume batengandik, zuzenean jostailua kendu eta besteari eman eta lasaitzen denean hitz egingo dugu. Saiatuko gara gure erantzun honetan biolentziarik ez transmititzen. Haserre gaude baina ez diogu modu txarrean erantzungo.
- Normalean ez diegu galdetzen ea zertarako nahi duten jostailua. Gure erabakia askotan banatzea izaten da (ahal bada) baina banatu ondoren agian ez die ezertarako balio.

GATAZKAK EBAZTEKO PROTOKOLO BEREZIAK

Zer da protokolo bat?

- Protokoloak jarduketarako hainbat urrats edo jarraibide jasotzen ditu. Hauek ikastetxean sortzen diren arazo edo gatazketan esku hartzeko orientabide edo proposamen gisara sekuentziazatuta daude. Esku hartzeak agindu izaera edo orientagarria izan dezake. Oso laburra eta sinplea izan daiteke edota oso landua eta konplexua.

Zertarako balio du?

- Egoera jakinetan nola jokatu adierazten du.
- Irakasleen eta irakasle ez diren langileen jarduketa koordinatzen du.
- Jarduketa-irizpideak batzen ditu ikastetxean.
- Eskolako elkarbizitza hobetzeko estrategiak eta tresnak erabiltzea bultzatzen du.

Protokolo bat garatzeko jarduketa-faseak

1. Protokolo bat garatzeko proposamena aurkeztu aplikatuko duten pertsona guztiei (hartzaileen taldea)
2. Hartzaileen taldean, protokolizatuko den gatazka edo elkarbizitza arazoa aukeratu.
3. Hartzaileen taldean, aukeratutako gatazkaren ezaugarriak, egon daitezkeen erantzunak, esku hartze desegokiak, etab. eztabaidatu.
4. Taxutu 4-8 laguneko taldea (lan-taldea) protokoloa garatzeko eta egiteko.
5. Lan-taldearen zereginak:
 - Gatazka aztertu eta baita ohiko erantzuna eta lortutako emaitzak ere.
 - Protokoloaren bidez lortu beharreko helburuak zehaztu.
 - Protokoloaren zirriborroa egin. Bertan, urratsak agertuko dira argi, zehatz eta hobe urrats bakoitzaren adibideak jartzen badira.
 - Protokoloaren zirriborroa hartzaileen taldean eztabaidatu, aldaketak sartu horien beharra ikusten bada, eta protokoloaren azken bertsioa onartu.

6. Hartzaileren taldean protokoloa erabiltzeko konpromiso zehatza lortu.
7. Protokoloaren funtzionamenduaren jarraipena planifikatu eta egin; behar izanez gero, esperientzian oinarrituta, aldaketak sartu.
8. Protokoloa erakundetu ikastetxeko araudian sartuta.
9. Ikastetxean protokoloa aplikatu behar duten pertsona berriei protokolo hori aurkeztu eta azaldu.

PROTOKOLOEN ADIBIDEAK

GURASOEN LANKIDETZA LORTZEKO PROTOKOLOA, HARREMANAK ZAILAK DIRENEAN
Egoera:
Guraso batzuekin egiten diren bilerak ez dira eraginkorrak izaten eta eztabaidan bukatzen dira (defentsa-erasoa). Ez da gurasoen lankidetzaren lortzen planteatutako helburuetarako eta komunikazioa eta konfiantza murriztu egiten da. Egoera hau, bereziki, ijito etniako 3 familiarekin gertatzen da.
Jarraibideak: Zer egin
<ol style="list-style-type: none"> 1. Agurtu eta etorri izana eskertu. Aita edo amaren izena erabili. 2. Doinu positiboa jarri (azpimarratu helburu komunak edo gure asmo positiboa adierazi). 3. Arazoa edo egoera hitz deskribatzaile eta neutroekin planteatu. 4. Aita /amari bere ikuspuntuaz galdetu. Entzute aktiboa egin. 5. Egoera ulertzen sakondu (gertaerak, sentimenduak, kausak, ondorioak, aurreiritziak). Beti komunikazio-trebetasunak erabili. 6. Ama/aitari egoerari buruzko gure ikuspegia eman. 7. Onartu eta baloratu ama/aitaren iritziak eta ohiturak. 8. Galdetu ama/aitari egoera hobetzeko zein aukera/iradokizun ikusten dituen. 9. Gure aukerak edo iradokizunak aurkeztu. 10. Saiatu hobetzeko proposamenetako bat adosten. 11. Zehaztu adostutako ekintzak eta idatzi (egokitzen jotzen bada). 12. Data bat adostu egoeraren jarraipena egiteko. 13. Egoera horrekin zerikusirik ez duten beste gai batzuek hitz egin. 14. Etorri izana eskertu eta lankidetzaren aintzat hartu.

BI IKASLEREN ARTEKO GATAZKARI ERANTZUTEKO PROTOKOLOA
Egoera:
<p>a) Ikasle batek irakaslearengana edo momentu horretako pertsona heldu arduradunarengana jo du kezaka eta ikaskide batekin duen gatazka kontatuz. (“...esan dit, ...kendu dit, ...jo egin nau”).</p> <p>b) Irakasleak edo pertsona heldu arduradunak gatazka bat (eztabaida, liskarra, borroka...) ikusi du bi ikasleren artean.</p>
Jarraibideak: Zer egin
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ikasleari zer gertatu den galdetu eta entzun, entzute aktiboaren teknikak erabiliz. Bere ondoan egon lasaitu arte. Ez epaitu, ez bota errurik, sermoirik edo ez proposatu irtenbiderik. 2. Proposatu ikasleari saiatzeko ikaskidearekin arazoa elkarrizketa bidez konpontzen. Animatu eta erakutsi baduzula konfiantza bere gaitasunean. Zenbait urrats iradoki (ikusi 1. eranskina) 3. Irakasleak onartzen badu: adierazi, nahiz arazoa bere kabuz konpondu nahiz konpondu ez, itzul dadila zer gertatu den kontatzera. Irakasleak onartzen ez badu: 5. puntura pasa. 4. Ikaslea informazioa ematera itzultzen denean, arazoa bere kabuz konpondu badu: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Baloratu ea pozik dagoen prozesuarekin eta irtenbidearekin. Ziurtatu behar dugu emaitza “irabazi-irabazi” motakoa dela. Ez da beharrezkoa arazoari buruzko eta irtenbide zehatzari buruzko informazioa jasotzea (nola eta ikasleak bere kabuz kontatzen ez duen). 4.2. Berotasunez zoriondu ikaslea eta errefortzu positiboa erabili. 4.3. Komentatu etorkizunean antzeko erantzun bat erabiltzeko aukera, era bereko arazoaren aurrean. 4.4. Ikasleari gogorarazi prest gaudela laguntzeko edozein arazo duenean. 5. Ikaslea informazioa ematera itzultzen denean, arazoa bere kabuz konpondu ez badu: <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Gure laguntza eskaini lagunarekin duen arazoa elkarrizketaren bidez konpontzeko. 5.2. Beste ikaslearen bila joan (irakaslea bakarrik) eta protokolo honetako 1. urratsa errepikatu. 5.3. Bigarren ikasleari gure laguntza eskaini lagunarekin duen arazoa elkarrizketaren bidez konpontzeko. 5.4. Bi ikasleak elkartu eta bitartekotza informalaren pausoak jarraitu (ikusi 2. eranskina). 5.5. Egoeraren jarraipena egin handik 2-3 egunera. 6. Gatazkek arau bat haustea ekarri badu (jo, hautsi, ...), zigorra edo aurreikusitako neurria aplikatuko da “diziplina positiboa”ren ikuspuntutik.

Egoera: Haur batek beste baten produkzioa zapuztu du.

Honela jokatu dugu:

- Konpontzerik badago, konpon dezala eskatuko diogu.
- Bere produkzioa emango diogu trukean beste haurrari.
- Ez diogu berea puskatuko.
- Bera ere ezer gabe utziko dugu.
- Beste haurrai ez diogu esango berak ere haur horren lana puskatzeko.

Egoera: Haur batek besteak daukana nahi du.

Horrela jokatu dugu:

- Arauak jarrita badaude, arau hori errespetatu behar dela esango diogu. Adibidez:
 - Etxetik ekarritako jostailuak kubetan gordetzen dira eta ezin dira hartu.
 - Ordenagailuan denek jolastu nahi dute. Araua da txandak errespetatu behar direla.
- Helduagoak direnean (4 –5 urte): jostailua kendu eta esan: “arazoa nola konpondu adosten duzue, etorri eta emango dizuet”; gero galdetu “biok ados zaudete?”
- Haur bat indarkeria handiz jokutzen ari denean, zuzenean jostailua kendu eta besteari eman, eta lasaitzen denean hitz egingo dugu. Saiatuko gara gure erantzun honetan indarkeriarik ez transmititzen. Haserre gaude, baina ez diogu modu txarrean erantzungo.
- Normalean ez diegu galdetuko ea zertarako nahi duten jostailua. Gure erabakia askotan banatzea izaten da (ahal bada), baina banatu ondoren, agian, ez die ezertarako balioko.