

## Protocolo general de resolución de conflictos

La convivencia origina conflictos que deben resolverse en los distintos ámbitos que se producen. El diálogo, la mediación entre iguales y la conciliación deben ser los principios que orienten en todo momento su resolución, y en su caso herramientas que lo faciliten. No obstante se entiende que en ocasiones puedan producirse conflictos que por sus características o por el personal implicado precisen una intervención que superen la conciliación, la mediación o el diálogo.

Se establecen entonces los siguientes criterios generales:

### A. Conflictos desde las familias.

- a. La figura del tutor: El primer interlocutor de las familias es el tutor de su hijo, incluso en el caso de que el conflicto haya surgido con otros alumnos, otros profesores u otras familias. Es el tutor quien debe buscar una adecuada solución al conflicto y canalizar la corrección correspondiente si esta hubiera lugar.
- b. Si el conflicto afecta a otras personas (profesorado, familias, dirección,...) el tutor les comunicará las conclusiones o incidencias y si fuera necesario facilitaría entrevistas entre la familia y las personas implicadas, ejerciendo una función de mediación entre ellos.
- c. Si el conflicto permanece, la familia o el tutor procurará la intervención de la Dirección, que ejercerá primeramente una función mediadora y arbitrará si así fuera el caso las medidas pertinentes de acuerdo con el presente Reglamento y la legalidad vigente.

### B. Conflictos con implicación de un profesor que no es el tutor del alumno.

- a. El profesor informa del problema al tutor.
- b. El tutor, de común acuerdo con el profesor implicado, lo comunicará a la familia si así lo consideraran, pudiendo proponer una entrevista con la familia, o de esta con el profesor.
- c. En todo caso, si es de su ámbito, resolverán de común acuerdo una corrección hacia el alumno. Si no hubiera acuerdo o trascendiera del ámbito de sus competencias, buscarán la mediación de la Jefatura de Estudios.

### C. Conflictos en el recreo:

Es obligación del profesorado responsable de la vigilancia de los tiempos de recreo el cumplimiento de las normas de convivencia del centro. En este sentido velarán de manera especial por su intervención en los posibles conflictos que observaran o a requerimiento de cualquiera de los alumnos, especialmente en los casos en que estuvieran implicados alumnos de distintas edades, sobre todo en conflictos entre mayores y pequeños o niños recién incorporados al centro.

Deberán observarse las normas internas para la utilización de los distintos espacios, pelotas o balones, cuerdas, juegos,...

Se procurará en todo momento recomendar la utilización de la mediación entre iguales. No obstante, en caso de conflicto deberán seguirse estos pasos

- a. Advertencia oral que será seguida de una observación especial de cara a la solución del conflicto.
- b. Aplicación de la corrección de dejar de jugar durante un tiempo en una zona concreta del patio de recreo.
- c. Si la actitud persiste o juzga que el conflicto así lo requiere, llevar a los alumnos implicados a Dirección. En este caso se debe redactar un parte de incidencias y comunicar el caso al tutor.

