



Nº3 – Protocolo de resolución de conflictos con niños

I - INTRODUCCIÓN

La diversidad de pensamientos, personalidades, formas de pensar y de vivir la vida, así como también, los problemas emocionales, vivencias, situaciones de conflicto o estrés, estilos de crianza, exceso de tecnología o estímulos, entre otros. Ocasiona en el diario vivir y en las rutinas, conflicto entre las personas que conviven por periodos prolongados de tiempo, lo cual, es parte de la convivencia humana y de las relaciones sociales entre sistemas y comunidades.

Las Escuelas, Centros Integrales, Educativos, y Comunidades en general, no están exentas a este tipo de situaciones en el abanico de posibilidades, a las cuales se enfrentan. Lo importante frente a ello, es buscar las estrategias y soluciones respetuosas para mediar y mejorar las situaciones de conflicto que se den dentro de la Comunidad por el bienestar de todos los que la componen.

En este protocolo las estrategias de resolución de conflictos están diseñadas en el contexto filosófico de nuestra Comunidad de desarrollo para la infancia y niñez, el cual, se basa en la teoría que sostiene el Método Montessori, con el cual, respaldamos nuestras estrategias ligadas a nuestra forma de ver y vivir la vida. Tomando en cuenta, a las familias como primer ente formador de los niños y niñas, la que, también tiene que estar alineada a nuestra forma de vincularnos con los procesos de desarrollo, formativos, educativos y de crianza que sostiene esta metodología.

Dentro de ello, sostenemos plantear las situaciones problemáticas de una forma positiva, respetuosa, constructiva y colaborativas con los niños y las familias que componen nuestro proyecto. Asimismo, sostenemos que a pesar de haber un estándar de trabajo con el cual nos guiamos, cada persona es un mundo diferente, por lo cual, las estrategias, dependen de la individualidad, contexto, situación de cada persona, las cuales se van adecuando a las necesidades que se presenten en el momento indicado.

Con la resolución de conflictos se busca que los y las estudiantes reconozcan sus emociones, las consecuencias de sus actos, sus habilidades para resolver problemas, y las necesidades que ellos posean ante las situaciones, siendo escuchados en todo momento. Todo ello, con el fin de gestionar de la mejor manera posible y amable el conflicto o situación difícil, así como también, desarrollar la capacidad de superar situaciones problemáticas, para lograr la resiliencia necesaria para enfrentar futuras situaciones conflictivas.

El objetivo no es eliminar los conflictos, ya que estos son muy difíciles de prevenir y alejar, si no que más bien, es ofrecer la instancia de reflexión y pautas de conducta que permitan tratarlos de manera colaborativa, respetuosa y evitar la aparición de respuestas negativas, para lo cual, es fundamental la labor que desempeña la Guía en el aprendizaje de las estrategias para la resolución de conflictos, así como también, las familias como ententes formadores, contenedores y primer ejemplo y modelo a seguir de valores y amor.

II.- PROCEDER EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

En el Método Montessori no se aplican recompensas, ni castigos cuando se genera un conflicto o situación difícil en el ambiente, sin embargo, se tiene que dar la posibilidad de reflexión ante dicha situación, no intervenir de manera brusca y tampoco obligar a los niños a realizar acciones que no nacen de manera natural como pedir disculpas.

La idea del trabajo constante en el ambiente Montessori es generar una consciencia de la norma, y de la actitud, para que el niño o niña desarrolle la voluntad de poder seguir las reglas que permiten la buena convivencia, el orden y la sana relación con el entorno. Así como también, se hagan conscientes de sus acciones, para cuidar y prevenir, así como también, entender y reflexionar sobre las consecuencias que un conflicto conlleva.

Pasos a seguir para la resolución de conflictos:

1.- Trabajo de prevención

Durante toda la jornada Montessori desde el primer día de actividades, los niños y niñas son atendidos por el equipo profesional, el cual, va guiando el paso a seguir frente a todas las actividades.

Dentro de ello, se gestiona la convivencia como una Comunidad sienta como "Familia" que se debe cuidar y querer. Con las siguientes acciones:

- a) Se habla de manera pausada y clara frente a cualquier situación a la cual se enfrenten.
- b) Se refuerza de manera diaria los valores involucrados en la convivencia con otros como: respeto, espera de turnos, cuidado del entorno, aprender a escuchar, ser amable, entre otros.
- c) Se potencia el sentido de Comunidad y Familia, entendiendo que es un sistema educativo diferente que trabaja desde el desarrollo del ser humano, por lo tanto, el tener un vínculo con el otro, es de suma importancia para la seguridad, confianza y la autoestima de cada niño o niña.
- d) Se trabaja el sentimiento de igualdad, que todos somos seres humanos y tenemos las mismas necesidades, sin embargo, cada uno es diferente y eso nos hace únicos y especiales, por lo cual, debemos respetar esa individualidad.
- e) Se trabaja el respeto por el entorno y todo lo que nos rodea.
- f) Se trabaja la "cohesión social", donde todos somos importantes en esta comunidad, y cada cosa que hagamos bien por nosotros, nos beneficia y beneficia a quienes nos rodean.
- g) Se refuerza de manera diaria normas de convivencia que permiten la sana relación con el entorno y el trabajo de desarrollo de cada niño(a), el cual, es diferente de acuerdo al nivel que asistan.
- h) Se explica a las familias nuestro funcionamiento y filosofía por medio de talleres para padres, reuniones, citas individuales, etc.
- i) El equipo profesional se vincula con los niños de manera amable, amorosa, mostrando respeto y cariño por cada uno de los integrantes, dando el ejemplo formador de amor y respeto.

2.- Al presentarse un conflicto

Si se presenta un conflicto o situación difícil en el ambiente Montessori, el paso a seguir es el siguiente:

- I. Lo primero que realiza la Guía es mirar a los niños a los ojos, a su altura, conversar con ellos para tener información de la situación de las partes involucradas.
- II. Al tener información se reconoce que hay un problema con ambas partes y se tratan de identificar las causas del problema.
- III. Dependiendo de la situación la guía pregunta a los mismos niños cómo se puede mejorar o solucionar la situación, escuchando sus opiniones y propuestas.
- IV. Se evita pensar por el niño(a), por lo general se usan preguntas para dar la posibilidad de que razonen por sí mismos ante los hechos.

3.- Solucionar y resolver el problema

Al definir que hay un problema o situación difícil, ya sea con uno o más involucrados, se realiza lo siguiente:

- I. Se trata siempre por parte de las profesionales de tener una mirada objetiva de la situación. Para ello, escuchar ambas partes involucradas o la opinión de la persona, es importante.
- II. Se enfatiza en las emociones que se sienten en ese momento por parte de todos los involucrados.
- III. Se delimita y formula el conflicto que se está experimentando.
- IV. Se buscan los hechos significativos y relevantes de conflicto y se describen de la manera más clara y objetiva posible.
- V. Lo ideal es que las soluciones nazcan desde la mirada de los niños, para ello, es importante escuchar sus puntos de vistas y preguntar siempre ¿cómo podemos mejorar lo acontecido? Y escuchar las respuestas u opiniones.
- VI. Lo ideal es que se generen el mayor número de soluciones alternativas posibles propuestas por los niños. Dentro de ello, las Guías pueden sugerir algunas.
- VII. En caso de que los niños no puedan reflexionar o buscar sus soluciones, las Guías intervienen sugiriendo alternativas para que ellos decidan qué hacer.
- VIII. Al momento de tomar la solución a seguir, se debe tener en cuenta e indicar los siguientes criterios: la consideración positiva de las consecuencias que de ella se derivan y la posibilidad real de llevarla a cabo.
- IX. Se conversa sobre las normas y se refuerzan las reglas que se trasgredieron al momento del conflicto.
- X. Se enfatiza en los límites y en que los errores son parte del aprendizaje, que siempre existen oportunidades para mejorar y para crecer.
- XI. Se buscan soluciones en conjunto y formas de mejorar la situación.
- XII. No se gestionan premios, ni castigos por parte del equipo profesional. Solo se trabaja desde la conversación respetuosa con los involucrados tratando de hacer entender el sentido de empatía y colaboración, enfatizando siempre en el respeto y cariño familiar.
- XIII. Se recuerda que cada estrategia va a depender de la situación que se esté abordando, del tipo de conflicto y del niño(a) involucrado.

4.- Posterior al conflicto

Si el conflicto o situación ya está resuelta, se realizan las siguientes acciones:

- a) Se hace un seguimiento y monitoreo por parte de las Guías en los días posteriores para ver los avances de los niños en cuanto a las situaciones descritas.
- b) Se describen las situaciones vividas con los niños y las estrategias trabajadas en las reuniones de equipo profesional de manera semanal.
- c) Se trabaja y refuerzan los valores y aptitudes al vivir en la comunidad que nos rodea de manera constante en aula, por medio de conversaciones con los niños(as).
- d) Si la situación es catalogada como un conflicto menor de convivencia, dentro del rango de lo normal con los niños en el ambiente, no se informa a la familia y se resuelve de manera personal en el Centro. Si el conflicto es mayor, se informa de inmediato a la familia, ya sea cuando viene a retirar al alumno(a), por vía telefónica o en una reunión posterior y se pide el compromiso familiar para reforzar la situación.
- e) Si el conflicto tiene carácter de urgente o grave, se activan el protocolo correspondiente al tipo de conflicto, se informa a la familia de inmediato y se gestionan las estrategias a seguir según la situación.

5.- Evaluar los resultados

Para evaluar los resultados obtenidos de la solución que se ha considerado más adecuada. En caso de no ser satisfactorios, se deberá iniciar de nuevo el proceso de búsqueda de soluciones de conflictos.

Por otro lado, se puede llamar a un consejo de Guías para reflexionar sobre la situación y mediante la opinión del equipo retroalimentar la situación, evaluar, buscar nuevas soluciones que ayuden a evitar conflictos o mejorar las acciones del Centro. Si la solución del conflicto fue positiva, se considera esa estrategia para posibles eventos futuros y se toman en cuenta las acciones en el consejo o reunión del equipo profesional.

6.- Citación de apoderados o familia y situaciones extraordinarias

En caso de ser necesario, se puede citar a las familias para informar sobre lo realizado y los acuerdos tomados con los niños, así como también, las soluciones y avances del problema.

Si la situación en particular no ha mejorado, se pedirá la mediación de la familia para la solución real mediante el compromiso educativo con el niño o niña, por su bienestar y el de la Comunidad.

Si el problema es de carácter grave, se activan otro tipo de protocolos o se gestiona con suma urgencia este mismo documento. Las estrategias para este tipo de situaciones son variables, dependiendo de las condiciones, personas y situaciones.

7.- Revocación de contrato en situaciones extraordinarias o extremas

Se podrá revocar del Contrato de Prestación de Servicios, por incumplimiento del Artículo Segundo y Cuarto de dicho documento en la siguiente situación:

En caso de existir dificultades con algún estudiante o integrante de la Comunidad, luego de haber aplicado todas las estrategias correspondientes por parte del Centro: protocolos, compromisos, citaciones de familia, apoyo emocional, actividades preventivas, etc. Y las actitudes, problemas o situaciones de carácter delicado y grave siguen siendo reiteradas. Sin presentar avances, compromisos, apoyo, ni intención de mejora por parte del (la) o los implicados.

Si por parte de la familia, del o la implicada no se presta apoyo, no asiste a las citaciones, no se cumple con acuerdos y compromisos. Demostrando de esa forma no estar alineados y en acuerdo con el trabajo y Filosofía del Centro Montessori Bambini, por lo tanto, se generará un consejo de Guías, el cual, evaluará implicancias de las situaciones, consecuencias y la permanencia del o la estudiante, generando un informe detallado, el cual, se informará y conversará con la familia para determinar el término de la Prestación de Servicios.

III- TIPOS DE CONFLICTOS SEGÚN EL CONTEXTO DE MONTESSORI BAMBINI

Hemos clasificado los tipos de conflictos según el tipo de trabajo que realizamos, la filosofía que nos guía y el contexto en el cual estamos inmersos. Para ello, lo hemos tipificado en 3 categorías:

Conflictos leves o comunes:

Los conflictos leves o comunes, son aquellas situaciones a las que nos enfrentamos día a día, las cuales, tienen que ver con la madurez y etapa de desarrollo de los niños(as) y son “normales” que sucedan dentro de la edad y de lo que están aprendiendo. Sin embargo, no se normalizan frente a ellos, se corrige y se trata de mejorar para que pueda comprender el respeto y la sana convivencia. Dentro de ello, hemos catalogado lo siguiente:

- a) Discutir por algún material.
- b) No respetar el turno en baños, materiales, actividades, etc.
- c) Quitar algún elemento de manera brusca.
- d) Gritarle a alguien para pedir algo o por alguna situación.
- e) Chocar o empujar el cuerpo de otro sin intención.
- f) Debatir la opinión de otro.
- g) Juzgar a otra persona por un acto u otra situación.
- h) Esconder elementos.
- i) Romper elementos del Centro sin intención.
- j) Dañar la infraestructura y el ambiente sin intención.
- k) Etc.

Conflictos delicados:

Los conflictos delicados, son aquellas situaciones a las que nos enfrentamos, las cuales, tienen un carácter más complicado de abordar, son aquellas situaciones que no se pueden solucionar con una conversación solamente, si no que, requieren del esfuerzo formativo de la familia en conjunto con el equipo de profesionales del Centro.

Este tipo de conflictos, se trata de solucionar dentro del contexto, pero también, se informa a la familia para que pueda reforzar en casa la conducta, se mejore la situación y pueda haber cambios para no reincidir y no afectar a la Comunidad.

Algunas de estas conductas si son reiterativas y las alternativas descritas por el Centro no funcionan, se derivan a un especialista de acuerdo al contexto, situación, y compromiso familiar. No son situaciones graves, pero son necesarias de abordar en la inmediatez. Dentro de ello, hemos catalogado lo siguiente:

- a) Opinar sobre el cuerpo o apariencia de otros.
- b) Empujar o golpear de manera intencionada.
- c) Insultar a otros.
- d) Decir chistes o situaciones groseras.
- e) Opinar o hablar mal de otras personas, de su entorno o de su núcleo familiar.
- f) Romper los objetos del Centro de manera intencionada.
- g) Dañar de manera leve e intencionada las instalaciones o mobiliario del Centro.
- h) Molestar o gestionar imprudencias hacia otra persona de manera reiterada (si ser catalogado como bullying, el bullying amerita otro protocolo).
- i) Dañar el cuaderno o elementos personales de otro integrante de la Comunidad.
- j) Escupir a otro compañero o compañera.

- k) Tocar de manera de broma, sin mala intención el cuerpo de otro, o las partes íntimas de otro.
- l) Llevarse un elemento personal de otro compañero a casa o algún elemento del Centro.
- m) Generar situaciones de aislamiento o discriminación a otros en el entorno.
- n) No flexibilizar, oponerse a mejorar y cooperar ante situaciones de estrés, conflictos y dificultades.
- o) Etc.

Conflictos graves:

Los conflictos graves son aquellas situaciones que se deben abordar con suma urgencia, porque transgreden el bienestar de uno o varios integrantes de la Comunidad, así como también, la armonía del trabajo y filosofía del Centro.

Estas son situaciones que no se pueden abordar solo con conversaciones, pues, requieren de un trabajo más completo y delicado con la familia y el equipo profesional del Centro.

Si algunas de estas conductas son reiterativas y las alternativas descritas por el Centro no funcionan, se derivan de manera urgente a un especialista de acuerdo al contexto, situación, y compromiso familiar. O a alguna entidad relacionada con los derechos del niño, Carabineros, PDI, Tribunal de Familia, etc. Para que pueda ayudar a dar solución o investigar el origen de la situación en función de prestar los apoyos necesarios para el bienestar integral de los involucrados.

Todas estas situaciones se deben abordar en la inmediatez. Dentro de ello, hemos catalogado lo siguiente:

- a) Dañar las instalaciones o el mobiliario del Centro de manera intencionada.
- b) Romper objetos del ambiente o del Centro a modo de un daño grande de forma intencionada.
- c) Pegarle, morder o pelliscar a otra persona dañando su integridad, cuerpo y emociones de manera reiterada e intencionada.
- d) Pasar a llevar la intimidad física y emocional de otra persona.
- e) Tener conductas que pongan en riesgo a los estudiantes y profesionales de la Comunidad.
- f) Robar o hurtar algún elemento del Centro o de un integrante de la Comunidad de manera reiterada.
- g) Traer drogas, alcohol o armas blancas al Centro.
- h) Traer teléfono o dispositivos tecnológicos y usarlos en el Centro sin un motivo pedagógico.
- i) Hablar de pornografía o traer dispositivos o imágenes alusivas a ello.
- j) Tocar las partes íntimas de otro compañero(a) o tener conductas de carácter sexualizadas hacia otra persona.
- k) Obligar a alguien a realizar acciones de conductas sexuales o denigrantes.
- l) Amenazar a algún compañero o adulto de la Comunidad, ya sea de manera verbal, digital, etc.
- m) Cualquier tipo de agresión (física, psicológica o digital) hacia el personal del Centro Montessori Bambini o viceversa.
- n) Inventar situaciones, historias, difamar u ocultar información sobre algún integrante del Centro en situaciones con dificultades.
- o) Presentar conductas de autoagresión o autoflagelación.
- p) Traer medicamentos y dar de manera obligada a otros compañeros sin que lo necesite.
- q) Conspiraciones para hacer daño a otro compañero(a) o algún integrante de la Comunidad.
- r) Atentados a la seguridad del Centro o hacia compañeros.

“Centro Montessori Bambini, es un espacio formativo que considera la prevención, el compromiso familiar, el apoyo, respeto y el amor como base fundamental para el desarrollo humano, por lo tanto, para superar cualquier dificultad, es importante actuar con rapidez, seriedad y con eficacia para sacar adelante la tarea de formar seres humanos íntegros y sanos emocionalmente, así como también, únicos en personalidad y habilidades, para sembrar un mundo mejor y ese compromiso es de toda la Comunidad”