



Abril 2024

Documento para el RAI:

Acuerdos de convivencia institucional y abordaje de situaciones conflictivas

Introducción

El presente documento se piensa como una herramienta que brinde orientaciones para propiciar un clima institucional ameno que colabore con el crecimiento y el desarrollo de las personas que integran el IFDC y que también dé elementos de tratamiento y abordaje frente a situaciones problemáticas que puedan dar lugar a conflictos dentro de la institución.

En el año 2019, se elaboró de forma colectiva el “Protocolo de prevención y tratamiento de violencias sexistas” que permite canalizar algunas de las situaciones que se presentan, pero no es adecuado para otras, como por ejemplo las de índole pedagógica, académica, vinculares, de orden jerárquico y laborales que exceden el marco de dicho protocolo.

Este documento surge precisamente para orientarnos frente a muchas de estas situaciones, que son parte de la vida institucional y para las cuales no contamos con suficientes herramientas. Se sustenta en la potencia que las mismas conllevan, como movilizadoras de acciones y de reflexiones que permiten poner foco en las formas de abordarlas, al tiempo de revisar y modificar nuestras prácticas, atendiendo muy especialmente a los modos de comunicación. Se considera que este escrito puede servir como elemento para identificar los conflictos y avanzar hacia su formulación en términos de problemas que posibiliten acciones propositivas.

Uno de los sentidos de este trabajo colectivo es el de rechazo a todos los tipos de violencia, entendiendo que los conflictos pueden abordarse desde la diversidad de miradas en un ámbito de respeto por las diferencias. La diversidad de ideas no debería conducir a situaciones de violencia; “lo diferente” es parte de las relaciones y de la cultura institucional y debe considerarse un elemento valioso para el análisis de los problemas.

En este acuerdo, se propone entonces consensuar el “no tener mirada peyorativa sobre formas diferentes de pensar”, considerando que la interrelación e intercambio de

ideas en un clima democrático son enriquecedoras de un proyecto educativo de formación docente.

Para la elaboración de este acuerdo se recuperan los aportes del plenario general del 14 de septiembre de 2022, ocasión en que se trabajó sobre abordaje de conflictos y donde el Equipo de Mediación realizó aportes en torno a la “Comunicación no violenta”. También se incorporan los aportes del trabajo en bloques institucionales de estudiantes y plenarios de carrera llevados adelante en 2023.

Fundamentación

Las transformaciones sociales que atraviesan nuestras prácticas educativas e institucionales producen efectos en los modos de vincularnos, ya que “los comportamientos que asumen las personas tienen relación directa con el contexto en que tienen lugar las intervenciones”.¹ Es por ello que, en principio, consideramos necesario revisar y repensar las representaciones subyacentes a la concepción de conflicto desde la que partimos.

Nos posicionamos desde una mirada en la que el conflicto se transforme en una oportunidad de cambio y aprendizaje, que nos permita recrear el sentido de la convivencia escolar. Entendemos que es necesario superar las percepciones individualistas y patologizantes referidas al conflicto y pensarlo en función del entramado de intercambios y situado, en relación con el contexto y escenario en el cual tiene lugar. Los conflictos y las posibles resoluciones se construyen colectivamente, así como la posibilidad de pensarnos en instituciones capaces de transformar la realidad a partir de revisar las propias prácticas y encontrar nuevos sentidos a las mismas.

Es necesario pensar, y construir conjuntamente, nuevos modos de resolución pacífica de conflictos. La convivencia requiere de modalidades de relación democráticas y participativas, fundantes y constitutivas del espíritu resolutivo de conflictos en formas no violentas.

Esa convivencia institucional pacífica y promotora de vínculos, que reconocen a otre/s en su ser, resulta del proceso de participación, compromiso y construcción colectiva de relaciones y dispositivos que habiliten espacios de diálogo para la promoción del encuentro genuino y democrático.

En este sentido, constituir un espacio común de resolución pacífica de los conflictos hace efectivo el pleno ejercicio de los derechos y la consolidación de una ciudadanía crítica y responsable del proceso pedagógico que implica su propia formación, a la vez que es parte de un colectivo pasible de ser transformado. Este enfoque es fundamental en un ámbito como el de la formación docente, en función de la necesaria y constante revisión de las prácticas, tanto de formadores como de futuros docentes.

¹Guía Federal de Orientación para la intervención educativa, en situaciones complejas”, Abril 2014, pág 12.

Este documento tiene como principal objetivo trabajar sobre las estrategias para atender a la conflictividad en la convivencia institucional. Estas prácticas deben incorporarse a las dinámicas institucionales que incluyen a toda la comunidad educativa: funcionaries, docentes y no docentes (cualquiera sea su condición laboral), estudiantes (cualquiera sea su situación académica), personal académico temporario o visitante, terceros que presten servicios no académicos permanentes o temporales en el ámbito institucional². Además, pueden ser objeto de enseñanza y de aprendizaje en el marco de la formación docente que, en gran medida, se realiza en la experiencia de enseñanza y aprendizaje, en los modelos de práctica pedagógica del instituto. Para ello, se propone el diseño y la implementación de acciones institucionales con la participación de toda la comunidad educativa, como proceso previo a la resolución de cualquier clase de situaciones.

En este marco, es necesario concebir toda una gama de herramientas (como la mediación, la conversación, la negociación, el arbitraje, etc.) que contribuyan a prevenir la escalada hacia situaciones de violencia, al mismo tiempo que constituyan una oportunidad para formar a las personas para la vida en democracia, la paz y los derechos humanos.

Tomamos como puntos de partida algunas premisas:

- Las instituciones educativas son un ámbito estratégico en la construcción de una sociedad más justa y democrática.
- Las experiencias y vivencias de las personas que habitan las instituciones educativas son elementos fundantes para la construcción democrática de comunidades que vivan en paz.
- Resulta imprescindible la participación de la comunidad educativa en el abordaje de problemas y conflictos que promueva la modificación de estructuras y de pautas de la cultura institucional; y a su vez, esta modificación depende de una reformulación de la mirada sobre los conflictos. “Los conflictos son inherentes a la vida de las personas; por lo tanto lo son también de la vida escolar (o de cualquier institución educativa). Desde esta perspectiva, la escuela debe asumir el conflicto y trabajar en su resolución a través de la palabra puesta en juego, del diálogo y de la participación”.³
- Este proceso requiere una concomitante reformulación de la autoridad institucional, así como modalidades de resolución de los conflictos dentro de las organizaciones educativas.

Así, en la lucha permanente que supone la construcción de una sociedad más justa, las instituciones educativas no sólo resultan una pieza fundamental con miras al futuro de esa sociedad, sino que son parte crucial del presente. De allí surge la imperiosa necesidad de construir hoy una institución más democrática y pacífica, sobre la base del respeto de los derechos de la totalidad de sus integrantes, que aprenda a resolver sus conflictos de manera creativa.

² Protocolo institucional para la prevención y tratamiento de situaciones de violencias sexistas

³ Guía Federal de Orientación para la intervención educativa, en situaciones complejas n° 1 Página 9

En la nueva Ley Orgánica de Educación de la Provincia de Río Negro N° 4819 (art. 4º) se plasman como objetivos: *“...contribuir a la democratización de la cultura y a la construcción de una sociedad justa y solidaria, con el objeto de desterrar las desigualdades de origen, respetar los derechos humanos, la diversidad cultural, las libertades fundamentales y fortalecer el desarrollo económico sustentable y la justicia social de la provincia”*. Este documento busca ser un aporte en este sentido.

Objetivos:

- Promover al interior de la institución una convivencia democrática basada en el respeto mutuo, que garantice el derecho de enseñar y aprender en condiciones dignas y considere el cuidado de todas las personas.
- Propiciar el bienestar institucional
- Generar condiciones institucionales tendientes a inhibir el maltrato, la discriminación, el acoso escolar y cualquier otro tipo de violencia.
- Promover el diálogo como metodología para la identificación y resolución de problemas de convivencia y el abordaje de conflictos.
- Establecer herramientas y estrategias para el abordaje de conflictos con lineamientos basados en el cuidado para quienes se sienten afectados o vivencien vulneración de derechos
- Contemplar el conflicto como trama compleja de relaciones, donde intervienen las situaciones contextuales y requiere tener en cuenta el “antes”, el “durante” y el “después” del mismo
- Evitar que el conflicto “escale”.
- Brindar orientaciones para la exposición, formulación y abordaje de la situación.

Conflicto ≠ violencia

Se conciben la convivencia institucional y las relaciones pedagógicas como atravesadas por conflictos y relaciones de poder. Los modos de comprender los conflictos, de abordarlos y de canalizar acciones o respuestas a los mismos no deberían asociarse a conductas o interacciones donde exista violencia.

Se entiende por conflicto a la diversidad de posiciones divergentes acerca de una cuestión determinada y cuyo acercamiento puede resultar dificultoso, pudiendo llegar a una oposición de intereses en que las partes no ceden. Se da cuando dos o más personas tienen intereses u opiniones que no pueden desarrollarse al mismo tiempo, es decir, que se contradicen. Puede manifestarse a través de una discusión,

malentendido, disputa o pelea, pero no debe asociarse siempre con la violencia, ya que puede involucrarla o no. Para la resolución de un conflicto, las partes tienen que llegar a algún acuerdo o negociación y, en algunos casos, aceptar que ninguno de los dos objetivos podrá satisfacerse completamente.

Recuperamos algunas nociones expresadas en las Guías Federales 1 y 2⁴ que permiten ampliar esta idea de diferenciación entre conflicto y violencia:

- Los conflictos y su tratamiento nos llevan a re-preguntarnos sobre las propias prácticas (pág 12 guía 1)
- El conflicto entendido como trama compleja de relaciones de poder que deben ser comprendidos en sus dimensiones políticas, sociales y culturales (Pág. 9 Guía 1)
- No todos los problemas de convivencia en las instituciones educativas constituyen hechos de violencia. La violencia tiene que ser interpretada relacionamente, es el resultado de una suma de elementos contextuales
- Toda violencia en las instituciones educativas, ejercida por cualquiera de sus actores, es un hecho de injusticia. (Pág. 7 Guía 1)

A continuación proponemos una serie de definiciones, extraídas de diferentes materiales bibliográficos⁵, para generar un marco de entendimiento al momento de interpretar las situaciones⁶:

- Violencia física: es la que se emplea contra el cuerpo de las personas produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato o agresión que afecte la integridad física.
- Violencia psicológica: es la que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica o perturba el pleno desarrollo emocional o que busca degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenazas, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación y/o aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia o sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, chantaje, ridiculización y limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a la salud

⁴ Guías Federales de Orientaciones N° 1 y N° 2. Para la intervención educativa en situaciones complejas relacionadas con la vida escolar. Recuperar el saber hacer de las escuelas en relación con la convivencia y el cuidado comunitario. Aprobadas por Resolución n° 217 del Consejo Federal de Educación el 15/4/2014

⁵ "Los Derechos humanos frente a la violencia institucional". Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Secretaría de Derechos Humanos. 2011. versión digital disponible en: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL005061.pdf>
Diccionario de Ciencias Jurídicas, Sociales y Políticas. Manuel Ossorio. Versión digital disponible en <https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Politica/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Diccionario%20de%20Ciencias%20Juridicas%20Politicas%20y%20Sociales.pdf>

⁶ Esta caracterización es orientativa y no pretende ser exhaustiva

psicológica y a la autodeterminación.

- Violencia simbólica: es la que (a través de patrones estereotipados, mensajes, valores o signos) transmite y reproduce dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales.
- Violencia de género: es aquella ejercida contra cualquier persona sobre la base de su sexo y/o identidad de género y que tiene como resultado impactar de manera negativa su identidad y bienestar social, físico y/o psicológico.

Caracterización de conflictos en el IFDC:

Reconocemos que todos los conflictos en una institución educativa tienen un componente pedagógico. La caracterización que se presenta busca ser orientativa para facilitar el análisis de los mismos, no pretende ser exhaustiva y reconoce que una situación puede inscribirse en más de una tipología:

Relaciones entre actores o causas de un conflicto	Descripción de conductas o relaciones esperables	Orientaciones de intervención para el abordaje del conflicto
de relación docente-estudiante	<p>Relación pedagógica que promueva el aprendizaje, atendiendo a las trayectorias estudiantiles</p> <p>Recordar que hay una responsabilidad particular docente en función de su rol institucional. Es importante señalar que existe una pauta tácita de confidencialidad que resguarda la confianza que les estudiantes depositan en los docentes. Esta sólo puede ser transgredida en el caso de que exista riesgo grave para estudiantes o para terceros, en cuyo caso se recomienda seguir la vía jerárquica o protocolos de contención, en caso de ser necesario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos pedagógicos - Diálogo en el marco de una clase - Coordinación de carrera - Consejo consultivo (Protocolo de intervención pedagógica)
de modos de	Que sean respetuosos, basados en el diálogo.	Si fuera posible evidenciarlo en el

comunicación	<p>Devoluciones que favorezcan la retroalimentación.</p> <p>Actitud de escucha, generación de ambientes que promuevan la comunicación.</p> <p>Circuitos de comunicación validados institucionalmente (no recurrir a difusión a través del pasillo, el escrache, mails o redes sociales con carácter público o semi-público)</p>	<p>momento manifestando la no aceptación de formas de comunicación agresivas o violentas.</p> <p>Presentar la situación al referente institucional que corresponda para su tratamiento a través de los procedimientos que correspondan.</p>
relaciones jerárquicas y entre pares en el ámbito laboral	<p>Desarrollar las funciones inherentes al rol en un clima respetuoso a la diversidad de expresión y de opiniones.</p>	<p>Compromisos de trabajo son un instrumento institucional que colabora en la distribución de tareas.</p> <p>En situaciones de abuso de autoridad presentar el caso ante el referente institucional que corresponda para su abordaje</p>
de género	<p>Respetar la promoción e igualdad de derechos en un ambiente libre de discriminación y estereotipos.</p> <p>Sensibilizar y visibilizar las violencias sexistas, desnaturalizando los patrones y estereotipos que las reproducen.</p>	<p>protocolo de prevención de violencias sexistas</p>
de discriminación	<p>Reconocer los valores, creencias, ideologías e identidades culturales de todas las personas.</p> <p>Rechazar toda forma de</p>	<p>presentar el caso ante el referente institucional que corresponda para su abordaje</p>

	discriminación, hostigamiento, violencia y exclusión entre quienes integran la comunidad educativa	
cumplimiento de deberes de función y/o trato respetuoso por parte de estudiante/docente /Personal de Servicio de Apoyo (PSA)	Desempeñar las funciones de acuerdo a la normativa vigente (ROM, estatuto docente, Ley 3487)	ROM Artículo 33º.- inciso m) Funciones del Consejo Directivo. En caso de PSA Ley 3487 y se eleva a Consejo Escolar
entre pares docente - docente estudiante - estudiante PSA - PSA	Responsabilidad de no admitir conductas violentas (no permitir ni avalar comportamientos agresivos o humillantes entre las personas)	Mediación: se puede solicitar en Casa de Justicia Conformar equipo de mediadores en el IFDC, pudiendo solicitar su intervención y colaboración para abordar el conflicto Consejo Directivo

El Consejo Directivo como órgano de gobierno institucional podrá recomendar las intervenciones que considere necesarias (medidas de cuidado o distancia en el vínculo, apercibimientos, otros)

Registros y Procedimientos:

Si alguna persona de la comunidad educativa considera que una determinada situación vulnera sus derechos o es vivenciada como situación de violencia podrá:

- recurrir al Equipo especializado del Protocolo de Prevención de Violencia sexista en caso de que la situación se encuadre en este Protocolo
- presentarla de modo formal mediante nota/relatoría en la secretaría del IFDC dirigida a la Dirección o al Consejo Directivo del IFDC donde describa la situación de la forma más precisa posible, detallando el contexto en el que se vivenció, con los datos espacio-temporales (lugar, fecha y hora), precisando

detalles respecto a la posible presencia de testigos.

- En caso de existir asimetría en el vínculo, la persona que desee presentar una situación que afecte o vulnere derechos puede buscar un referente con quien sienta afinidad o seguridad para que colabore en el planteo y abordaje de la situación. Este referente podrá ser vocero de la situación para su planteo formal en las instancias institucionales que corresponda.
- En caso de ser testigo o tener conocimiento de situación de vulneración de derecho tales como de género, de discriminación, de maltrato es obligación hacer la presentación ante la Coordinación de carrera o Equipo directivo

Una vez recibida la presentación de la situación se dará intervención a los referentes institucionales que corresponda de acuerdo a la situación, quien procederá a través de las siguientes orientaciones:

1- Diálogo con las partes involucradas con el propósito de la búsqueda de reparación/acuerdo/negociación. Las personas, al tomar conocimiento y reflexionar sobre lo actuado, son capaces de reconocer el error, pedir disculpas y modificar actitudes

2- En caso de no poder llegar a una acción de reparación, se dará lugar a las orientaciones de intervención propuestas en el cuadro que antecede.

3- El Consejo Directivo será quien intervenga en última instancia institucional y podrá promover acciones de resarcimiento, de formación específica o capacitación, apercibimientos, etc.

3- En caso de que los referentes institucionales lo consideren necesario, se podrá elevar a las instancias superiores correspondientes (DES, Junta de Disciplina, Consejo Escolar, etc.) con todo lo actuado.

4- Se dejará registro de las situaciones en la modalidad que corresponda al ámbito en que se dio lugar a su tratamiento.

5- El o los referente/s institucional/es que corresponda/n realizará/n las acciones de seguimiento necesarias.

Normativas vigentes en el IFDC

➤ Régimen Académico Marco RAM (Res 4077/14):

Artículo 27°: Derechos de los estudiantes (incisos c- y g-)

Artículo 28°: Son obligaciones de los estudiantes:

➤ Régimen Orgánico Marco: Artículo 57°.- Derechos y Deberes del personal.

- Guías Federales de Orientaciones N° 1 y N° 2. Para la intervención educativa en situaciones complejas relacionadas con la vida escolar. Recuperar el saber hacer de las escuelas en relación con la convivencia y el cuidado comunitario. Aprobadas por Resolución n° 217 del Consejo Federal de Educación el 15/4/2014

Espacios y/o referentes institucionales en el IFDC:

- Coordinaciones de carrera/Secretarías de carrera
- Equipo directivo/Secretaría General
- Consejos Consultivos
- Consejo Directivo
- Bloques institucionales
- Delegado estudiante de curso/representantes estudiantes en Consejo Consultivo
- Centro de estudiantes (en caso de estar activo)

Instrumentos institucionales:

A lo largo de la historia institucional se han ido construyendo instancias e instrumentos que colaboran con los marcos de convivencia y vínculos pedagógicos. Son elaboraciones colectivas, siempre posibles de ser resignificadas y ajustadas. Son consideradas muy valiosas, en tanto constituyen herramientas que favorecen el diálogo o que permiten canalizar situaciones de conflicto:

- **Acuerdos pedagógicos:** son un derecho de los estudiantes y una obligación de los docentes. Las cursadas de cada Unidad curricular deben comenzar con la presentación por parte de los docentes del “Encuadre pedagógico”, que dará lugar al “Acuerdo pedagógico”, documento que debe estar refrendado con las firmas de estudiantes y docentes (artículos 46, 47 y 48 del RAM). En caso de que sea necesario, pueden existir instancias de revisión de los “acuerdos pedagógicos” con la participación y consenso de estudiantado y docentes.
- **Cortes evaluativos:** son una herramienta institucional muy importante que permite revisar las prácticas de enseñanza, los criterios de organización, los vínculos, los modos de evaluación. ([PLANILLA Modelo orientador](#)). Es conveniente que el corte evaluativo se realice a la mitad de las cursadas, de modo de poder retroalimentar la tarea pedagógica. Sea cual fuere el modelo de planilla que se utilice, debe existir una instancia de diálogo entre estudiantes y docentes que permita un análisis más enriquecedor y que permita la retroalimentación, revisar y modificar lo que sea necesario.
- [Protocolo institucional para la prevención y el tratamiento de Violencias Sexistas.](#)
- **Acciones de intervención ante conflictos de relación docente-estudiante:**

Protocolo de intervención pedagógica:

Entendemos que el respeto y diálogo son condiciones necesarias para cualquier vínculo pedagógico. Como colectivo institucional comprendemos la importancia de no naturalizar, avalar, justificar o desconocer reacciones agresivas o de maltrato verbal que pueda suscitarse entre profesores y estudiantes o entre estudiantes.

En función de dar un encuadre al interior de cada carrera ante situaciones que vulneren o transgredan los derechos y obligaciones de estudiantes y docentes, proponemos algunas líneas de acción para tener en cuenta:

- Asumir desde cada espacio la importancia de la dimensión vincular-comunicacional para los procesos de enseñanza y los de aprendizaje, promoviendo el respeto, el diálogo, la escucha con docentes y en el grupo de estudiantes.
- Explicitar con claridad en los acuerdos pedagógicos: modalidad de cursada, régimen de correlatividades, requisitos y criterios de evaluación como partes constitutivas. Es decir, comunicar el encuadre general del espacio para evitar ambigüedades o confusiones a quienes están cursando. Se sugiere incorporar un ítem en los acuerdos pedagógicos que contemple la dimensión vincular para explicitar acuerdos de no discriminación.
- Valorar y hacer un uso responsable de los cortes evaluativos que cada espacio propone a fin de que los grupos puedan explicitar y dejar registro escrito de las situaciones que se vivenciaron como injustas o inadecuadas.
- De presentarse alguna situación que transgreda el clima de respeto básico se procurará trabajarlo, en primera instancia, al interior del espacio correspondiente dejando un registro o acta de esta instancia de diálogo.
- De presentarse situaciones reiteradas que transgredan el clima de respeto básico de los intercambios en el contexto institucional y que no puedan resolverse dentro del marco del espacio curricular, deberán informarse a la coordinación de la carrera quien registrará las situaciones que se hayan presentado y promoverá el diálogo entre las partes. En esta instancia, si el/la/le estudiante, no quisiera concurrir sola/o/e a dialogar con los docentes del espacio, podrá acudir en compañía de un/a/e docente o estudiante de confianza.
- Si el conflicto persiste, es el Consejo Consultivo de la carrera el ámbito institucional donde plantearlo y abordarlo. Si fuera necesario, podrá solicitar la participación de los actores involucrados y proponer alternativas para el abordaje de la situación planteada.
- En caso de no llegar a un acuerdo o que no se encuentren alternativas satisfactorias, se dará intervención al Consejo Directivo o a la comisión del Protocolo sobre violencias sexistas, si es que corresponde.
- En función de contemplar y favorecer las trayectorias estudiantiles, en caso de considerarse necesario, la Coordinación de carrera/el Consejo Directivo podrá intervenir para minimizar situaciones de exposición entre las personas afectadas. Si algún/a/e estudiante está atravesando una situación conflictiva con un/a/e docente se deberá garantizar que en las instancias evaluativas no participe/n la/el/le/s docente/s involucrado/a/e/s con una nueva conformación de la mesa de examen.

Sobre la comunicación

- Circuito “sano” de comunicación: escucha activa, circulación de la palabra, comunicación disponible/fluida/ordenada, “no al pasillo”.
- Redes inter-institucionales: se puede solicitar intervención o asesoramiento a otras instituciones (Juzgado de Paz, Casa de Justicia, Hospital, Secretaría de Género, ETAP, SENAF, Consejo Escolar, DES)
- Relaciones interpersonales basadas en el respeto, modos de comunicación tanto en formato verbal como escrito que generen clima adecuado para el desarrollo de los procesos pedagógicos, laborales, administrativos, la toma de decisiones, el vínculo con la comunidad, etc.
- Uso adecuado de entornos virtuales: redes, mails, grupos de wasap
- Propiciar ámbitos de participación institucional

Posibles líneas de acción a futuro

- Realizar la conformación de un equipo de convivencia institucional que sea el encargado de recepcionar las situaciones y dar un espacio de primera escucha. También dejar las instancias por escrito, pensando en la posibilidad de retomar los acuerdos que se vayan llevando a cabo en cada momento.
- Realizar alguna capacitación o taller en relación a cómo resolver los conflictos los propios docentes, quizás con algún agente externo que venga a trabajar sobre la temática.
- Trabajar al interior de las carreras sobre herramientas para la prevención de conflictos. Trabajar sobre la coherencia al interior del claustro docente acerca de pautas de convivencia, acuerdos pedagógicos, su cumplimiento y excepciones.
- El equipo de convivencia podría actuar en las siguientes cuestiones: la prevención, la acción/actuación y el cierre reparador ¿Cuál es el post abordaje de la situación? ¿De qué manera se abordó y cómo se resolvió? ¿De qué forma se favorecen los procesos de reflexión? ¿Cuáles son las acciones que se instituyen y se naturalizan?