



2022



**PROTOCOLO: DE MEDIACIÓN ESCOLAR PARA LA
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**



PROTOCOLO DE MEDIACIÓN ESCOLAR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

I. INTRODUCCIÓN:

La comunidad educativa del colegio Nuestra Señora del Huerto - Quillota, valora la importancia que tiene para el aprendizaje la existencia de un buen clima escolar, es por ello que se procura que cada conflicto sucedido al interior del establecimiento sea atendido con la dedicación que este merece, de esta forma se educa a la comunidad en las consecuencias de sus actos, la reflexión, el generar conciencia frente a situaciones difíciles.

“Los conflictos en las relaciones humanas son de lo más esperable, producto de las diferencias de caracteres, personalidad, temperamento, formación valórica etc.”¹. Es por ello que buscamos constantemente contar con los tiempos que permitan la **prevención, análisis, tratamiento y abordaje de un conflicto**, de modo tal que las partes involucradas se vean y se sientan atendidas en su emocionalidad y acompañadas en la resolución de las mismas.

“La existencia de un buen clima, para la sana convivencia escolar, es responsabilidad de toda la comunidad educativa”², por lo tanto, cada miembro de esta, especialmente los adultos involucrados, debe contribuir positivamente desde su rol como agente formador y/o modelador, en la conducta de todos nuestros niños y jóvenes. Es importante buscar en primera instancia que un conflicto, entre dos partes, se resuelva sin la necesidad de la intervención de un tercero, es decir, que su solución se alcance mediante un acuerdo entre las partes por mera voluntad. Para lograr aquello, es necesario reforzar sistemáticamente entre todos los miembros de la comunidad educativa los conceptos comprendidos para la resolución alternativa y pacífica de los conflictos, entre ellos el de la **NEGOCIACIÓN** (técnica que no requiere, necesariamente, de la participación de un tercero) y de **MEDIACIÓN ESCOLAR** (que sí implica la participación de una tercera persona), de tal forma que nuestro entorno educativo se apropie cada vez más de un lenguaje identitario de nuestro colegio basado en los valores institucionales. “...La dulzura, las buenas maneras, la paciencia no pueden ser nunca excesivas”³.

Cuando el conflicto no logra ser resuelto en mutuo acuerdo por algún miembro de la comunidad educativa, se solicitará a Convivencia Escolar la intervención de la figura de un mediador, el cual ayudará a resolver el conflicto y restablecer los vínculos que permitan el buen clima escolar.

La mediación se ofrece como un método de resolución de conflictos de los más utilizados, en donde se procura la existencia de un **tercero neutral** que ayude a las partes involucradas en un conflicto a ponerse de acuerdo, a encontrar ellos mismos el mejor camino para restituir la relación o fijar nuevos acuerdos relacionales que protejan la integridad de cada parte.

II. DISPOSICIONES GENERALES.

Es necesario destacar algunas características mínimas de la mediación como método:

¹ Vázquez Gutiérrez Reyna; “La mediación escolar como herramienta de educación para la paz” Murcia, 2012.

² Mineduc; Compromiso con la Sana Convivencia Escolar Manual de Distinción.

³ San Antonio María Gianelli E.2-Carta 240 a la Madre Felipa Badaracco, 21-12-1.842



1. El colegio plantea la mediación como una alternativa pacífica de resolución de conflictos, por lo tanto, si algún estudiante y/o su apoderado no quisieran participar, deberán dejar por escrito su intención de restarse y asumir lo que indique la normativa (Reglamento de Convivencia Escolar y Participación⁴).
2. Busca que las partes involucradas sean quienes encuentren el mejor camino para construir acuerdos.
3. El proceso de mediación es estrictamente confidencial, esto incluso dentro de la dinámica escolar. Se centra en la necesidad de las personas de generar confianza y seguridad de que lo conversado y acordado es manejado sólo por las partes presentes en la mediación y según el caso, se proporcionará información relevante a los adultos de la comunidad quienes velarán por el resguardo de la información y la privacidad de la misma.
4. Dentro del proceso de mediación, está el poder invitar a las partes a meditar y mirar el conflicto sin la carga emocional que la situación o conflicto le provoca, esto ayuda a poder mirar con mayor objetividad los hechos y por ende facilita la búsqueda de los acuerdos.
5. El mediador debe ser neutral buscado que las partes logren acordar y/ o resolver el conflicto.
6. En nuestra comunidad escolar, la mediación es un método de resolución de conflictos.
7. La solicitud puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa a el Equipo de Convivencia Escolar.
8. El Equipo de Convivencia Escolar designa a un profesional afín que pueda ayudar a solucionar el conflicto.

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 Acciones Formativas y/o Reparatorias; Letra C: Mediación, Pagina 20.



ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO DE MEDIACIÓN ESCOLAR.

• Mediación entre estudiantes.

I. Fase de Negociación:

1. En caso de presentarse alguna diferencia, en la diaria convivencia por parte de los estudiantes, éstos podrán solicitar el acompañamiento por parte inspectoría, profesores o directivos que los ayude a resolver sus diferencias.
2. Esta acción no requiere registro por escrito.

II. Fase de Mediación:

1. Comunicación a casa: Se les informa a los apoderados que sus hijos participarán en una mediación. Esto es posterior a las primeras reuniones que se hayan sostenido, de manera individual, con las partes involucradas y sus apoderados. Instancia en la cual, el directivo, profesor(a) o inspector ha informado del conflicto ocurrido.

Se Informa de la instancia de mediación, dejando debido registro en Actas de entrevistas y Libro de clases (Véase Protocolo de Libro de Clases).

2. Presentación: Se presenta el mediador, el que será ser un profesional afín designado por el Equipo de Convivencia Escolar.

El (la) mediador (a) dará a conocer su rol como canalizador de este espacio, buscando ayudar a las partes a encontrar sus propios acuerdos reparatorios.

Para llevar a cabo la mediación de manera exitosa, se debe cumplir con una estructura para este espacio de conversación:

- a) Se deberán respetar turnos para hablar durante toda la mediación: (No interrumpir, escuchar activamente)
- b) Favorecer el diálogo respetuoso.
- c) No faltar a la verdad (Véase en el PEI, Valores Institucionales).
- d) Cumplir los acuerdos que se logren obtener.

3. Relato de cada parte y su versión de lo ocurrido: Durante esta, se pedirá que no existan juicios anticipados, descalificaciones e insultos, sino sólo el relato objetivo de los hechos.

4. Digo lo que siento: Luego de que ambas partes han hecho esta segunda fase, se le preguntará a cada parte lo que sintió frente a lo sucedido.

5. Expectativas: Cada parte expresa su idea de lo que espera lograr con esta mediación, cuáles son sus intenciones, cómo quiere que sea la relación desde ahora en adelante, si necesita algún gesto o actitud reparatoria.

6. Búsqueda de soluciones: Para mejorar la convivencia, cada parte, podrá proponer diferentes soluciones.



7. El acuerdo: Luego de escuchar a las partes, el mediador buscando el bien común y ajustándose a las normativas vigentes del establecimiento, generará medidas y acuerdos, que quedarán por escrito y será firmado por todas las partes involucradas, comprometiéndose a cumplirlas.

8. Información: Luego de terminado el proceso el mediador comunicará al Encargado de Convivencia Escolar y al apoderado los antecedentes y acuerdos adquiridos.

III. Fase de Seguimiento:

1. Seguimiento: El encargado de convivencia escolar junto al Inspector General, monitorean los acuerdos tomados y se visualiza si los acuerdos se están cumpliendo y si están ayudando a reparar la relación.

2. Monitoreo: Se realizará monitoreo de los acuerdos tomados y los aportes de estos a las mejoras en la relación.

3. Acuerdos: Si los acuerdos no se estuvieran cumpliendo, se realizará nueva derivación a inspectoría General, quien buscará la aplicación de reglamento.

• Entre estudiantes y funcionarios del establecimiento.

Para resolver los conflictos que se originen entre estos estamentos, el Encargado de Convivencia deberá mediar la situación hasta alcanzar acuerdos. En caso de que no se logre solucionar adecuadamente el conflicto, se tomarán otras instancias de resolución, donde deberá intervenir Directora.

• Entre apoderados.

Para resolver los conflictos que se originen entre padres y/o apoderados, el Encargado de Convivencia deberá mediar la situación hasta alcanzar acuerdos. En caso de que no se logre solucionar adecuadamente el conflicto, se tomarán otras instancias de resolución, donde deberá intervenir Directora.

• Entre funcionarios y apoderados.

En caso de conflicto entre padres y/o apoderado/s con algún(os) funcionarios del establecimiento, en primera instancia deberá ser informado a Directora, quien revisando el nivel de gravedad de la situación tomará la decisión para buscar soluciones, las cuales puede contemplar mediación inmediata, o bien derivar a Encargado de Convivencia Escolar.

• Entre funcionarios del establecimiento.

El conducto regular exigido, en caso de que los adultos no logren acuerdos ante el conflicto y éste continúe, la Directora quien revisando el nivel de gravedad de la situación tomará la decisión para buscar soluciones, las cuales puede contemplar mediación inmediata, o bien derivar a Encargado de Convivencia Escolar.



ANEXO 1: ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO DE MEDIACIÓN ESCOLAR A DISTANCIA.

Dada a la contingencia nacional e internacional producto de la emergencia sanitaria "COVID – 19, el Colegio Nuestra Señora del Huerto – Quillota pone a disposición de toda la comunidad educativa el siguiente protocolo de Mediación a distancia con el fin de mantener la existencia de un buen clima escolar a través de los siguientes pasos:

1. Todo integrante de la comunidad educativa que evidencie o recibía un relato (vía medios digitales) de un conflicto de relación entre ellos tiene derecho a solicitar mediación a el Encargado de Convivencia.

2. La comunicación con el Encargado de Convivencia será vía correo electrónico: convivenciaescolarnshuerto@gmail.com informando la situación u/o conflictivo, indicando el motivo, los antecedentes y datos necesarios. Adjuntando: correo electrónico, número de teléfono de contacto, para así iniciar el proceso de mediación.

IMPORTANTE: Toda información remitida por correo quedará como registro del proceso de mediación.

3. El encargado de convivencia escolar se comunicará con las personas involucradas para interiorizarse de los hechos informados buscando un acuerdo que favorezca a ambas partes utilizando la estrategia de la negociación.

4. En caso que la negociación entre las partes no llegue a acuerdo el encargado de convivencia escolar designará a un profesional afín para llevar cabo el proceso de mediación.

5. El Mediador emitirá un correo a los involucrados, dándole a conocer la situación y los pasos a seguir para volver a instaurar el buen clima escolar.

El (la) mediador (a) dará a conocer su rol como canalizador de este espacio, buscando ayudar a las partes a encontrar sus propios acuerdos reparatorios.

6. Para llevar a cabo la mediación de manera exitosa, se debe cumplir con una estructura para este espacio comunicación. Ambas partes remitirán un correo al mediador dando a conocer:

- a) El conflicto del cual son partícipes (Relato a partir de su visión y experiencia dentro del hecho).
- b) ¿Qué sentimiento afloraron al estar involucrados en el conflicto?
- c) ¿Cómo podríamos solucionar este conflicto?
- d) No faltar a la verdad (Véase en el PEI, Valores Institucionales).

7. Una vez recibido los antecedentes de todos los involucrados, el mediador buscando el bien común y ajustándose a las normativas vigentes del establecimiento, generará **MEDIDAS TEMPORALES** y acuerdos, que deben ser respetadas por las partes, quedando todo registrado.

8. Una vez realizada la mediación, emitirá un informe escrito en plataforma Notas Net (en apartado de entrevistas) con la resolución del conflicto en el que aparecerá, entre otras cosas, los acuerdos a los que han llegado las partes. El citado informe contempla la supervisión del seguimiento de los acuerdos.

9. Luego de terminado el proceso temporal, el mediador comunicará al Encargado de Convivencia Escolar los antecedentes y acuerdos adquiridos.

10. Al retornar a la normalidad, el mediador citará a las partes para retomar el proceso, de acuerdo a el punto

II. Fase de Mediación.



11. El seguimiento estará a cargo del encargado de convivencia escolar junto al Inspector General, monitorean los acuerdos tomados y se visualiza si los acuerdos se están cumpliendo y si están ayudando a reparar la relación.

- a) Se realizará monitoreo de los acuerdos tomados y los aportes de estos a las mejoras en la relación.

Si los acuerdos No se estuvieran cumpliendo, se realizará nueva derivación a inspectoría General, quien buscará la aplicación de reglamento.