



PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS MEDIACIÓN ESCOLAR

Con el objeto de mejorar la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa, se acuerda poner a disposición un protocolo de mediación de situaciones escolares conflictivas.

Entendemos que la mediación tiene un valor educativo en sí mismo, ya que enseña que existen otras alternativas, distintas del enfrentamiento para resolver los problemas. Con ella el estudiante aprende a desarrollar su capacidad empática de escuchar las razones de la otra parte y además de responsabilizarse de sus decisiones.

1. Identificación de un posible caso de mediación:

- Serán objeto de mediación todas las situaciones de conflicto entre estudiantes, previamente determinadas en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.
- También podrán derivar a un proceso de Mediación para la resolución de conflictos, cuando se presentan situaciones que no han sido resueltas previamente entre diferentes actores de la comunidad escolar (estudiante - docente; entre funcionarios, funcionarios-apoderados etc.)
- En todos los casos se aplicará el mismo procedimiento cuando se considere prudente, habiendo pasado por la primera etapa de diálogo entre las partes

2. Procedimiento en caso de Mediación:

- Todo/a profesor/a que evidencie un conflicto de relación entre estudiantes, deberá informar a la brevedad al profesor o profesora jefe respectivo/a.
- En el caso de detectar un conflicto entre estudiantes donde se haya deteriorado la relación establecida entre ellos/as, el/la profesor/a jefe presentará a los/las estudiantes una alternativa para solucionar el conflicto: Mediación.
- El profesor/a jefe informará a la Coordinación de Ciclo correspondiente de la situación conflictiva, indicándole el motivo de la mediación, así como todos los datos necesarios para llevarla a cabo.
- La persona encargada de llevar a cabo la mediación deberá realizarla en un máximo de dos sesiones.

- La mediación será realizada por el profesor/a jefe, un miembro del equipo psicoeducativo, la Encargada de Convivencia, el Coordinador/a de Ciclo o algún profesor/a designado para este fin. El/la responsable de designar al mediador/a será la Encargada de Convivencia. Cuando la mediación involucre a dos adultos de la comunidad, el responsable de designar al mediador/a será el Rector en conjunto con la Encargada de Convivencia.
- Una vez realizada la mediación, el mediador emitirá un informe escrito de resolución de conflictos con mediación, en el que aparecerá, entre otras cosas, los acuerdos a los que han llegado las partes. El citado informe contemplará la supervisión del seguimiento de los acuerdos. (acta de Acuerdo de Mediación)
- Del acuerdo alcanzado entre las partes se informará al profesor/a jefe respectivo y Coordinación de Ciclo respectivo.
- En caso de que la resolución de conflicto no sea resuelta por mediación y la conducta sea contraria a la normativa del Manual de Convivencia o los protocolos anexos, se aplicaran las sanciones que éste indique.
- Al constatar una situación de conflicto entre **“estudiante – docente”**, que no ha sido resuelta en forma espontánea, se preguntará, por separado, a las partes implicadas si están de acuerdo en participar de un proceso de Mediación.
Si ambos acceden voluntariamente la Encargada de Convivencia Escolar o el mediador designado procederá a liderar la mediación. Si ambas o una de las partes se negaran, se le dará un tiempo prudente de espera (1día) para que se estabilice emocionalmente para luego acceder voluntariamente a dicho proceso de acuerdos, en beneficio de las buenas relaciones. Si ambos o una de las partes se niegan a participar de una Mediación, se deberá informar a la Dirección, quién procederá con las medidas pertinentes.
- Al acceder voluntariamente, cada una de las partes, a una Mediación se procederá con toda la formalidad que este proceso considera, desde la presentación de todos los participantes hasta la Firma del Acta de Acuerdos.

3.- Recomendaciones.

a.- Preparación de la mediación

- Necesidad de buscar lugares neutros para el encuentro mediador. La sala debe de ser propuesta por el mediador.
- Cuidar la ubicación de las partes. Evitar las posiciones enfrentadas. La mesa redonda es el formato predominante.

- Respetar la distancia mínima entre las partes. Si la distancia es mínima la situación puede ser violenta y si es excesiva la discusión se realizará en términos demasiado formales.

b.- Presentación y normas del proceso de mediación

- Presentación del mediador/a y de las partes.
- El mediador/a realiza una breve explicación del objetivo del proceso de mediación.
- El mediador/a explica su rol que es facilitador de la comunicación, imparcialidad y confidencialidad.
- La responsabilidad de la resolución descansa en las partes en conflicto, los acuerdos deben ser convenidos voluntariamente por las partes.
- Normas y características del procedimiento:

- **Voluntariedad.**

- **Confidencialidad** Todo lo que digan aquí será confidencial (esperar respuesta por parte de ambos).

- **Colaboración/Implicación** Escucharse el uno al otro y no interrumpirse, harán un esfuerzo en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros.

- **Respeto** No utilizar lenguaje ofensivo

- **Imparcialidad** Cada parte dispone del mismo espacio de tiempo para la exposición del problema. (Fijar el tiempo con ellos)

4.- Recogida de información

En esta fase **el mediador/a recaba la visión sobre el problema de cada una de las partes.**

El mediador/a:

- Utilizará técnicas de **escucha activa** (mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar, resumir...) pero **sin valorar**.
- Se **identificarán y anotarán** por escrito en un acta los **temas centrales** fijándose en especial en los puntos de encuentro o aspectos positivos.
- Se **resumirá el punto de vista de las partes**.
- Finalmente se **preguntará si se quiere aportar algo más**.
- Y a continuación se firmará el Registro de Acta y Acuerdo de Mediación



REGISTRO DE ACTA Y ACUERDOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Participantes:

1.-

2.-

3.-

Breve descripción del conflicto y visión de las partes:

ACUERDO DE MEDIACIÓN

_____ Y _____ tras haber participado voluntariamente en una mediación escolar, hemos decidido resolver nuestro conflicto, y para que esta situación mejore considerablemente nos comprometemos a cumplir con los siguientes acuerdos:

1° _____

2° _____

3° _____

4° _____

Además nos comprometemos a reunirnos con nuestro mediador(a) en un plazo de _____ días, para verificar el cumplimiento de nuestros acuerdos. Para que así sea, firmamos el presente documento las partes arriba mencionadas y el mediador/a del colegio, en esta ocasión_____.

Nombre y firma del participante

Nombre y firma del participan

Nombre y firma mediador/a

Santiago, _____ de _____ de 20