



PROTOCOLO MEDIACIÓN ESCOLAR 2023

Definición de mediación

Es un procedimiento de resolución pacífica de situaciones conflictivas donde un tercero neutral ayuda a las partes involucradas a encontrar en forma cooperativa una solución a su disputa. Es un proceso voluntario que facilita la comunicación entre las partes y reconoce su capacidad para alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable.

¿Por qué la mediación?

En el ámbito educativo, como en todas las instituciones sociales, se observan en las relaciones interpersonales disputas, diferencias, agresividad, incomunicación, hostilidad. Esto genera malestar y desencuentros entre las personas. No debemos alarmarnos, el conflicto es inherente al acontecer humano y se responde mejor abordándolo que evitándolo.

El conflicto es una oportunidad de crecimiento que posibilita el aprendizaje.

En los contextos donde los involucrados en el conflicto mantienen un vínculo continuo, como en la escuela, es necesario encontrar los sistemas más apropiados que preserven las relaciones a través del tiempo.

En el ámbito escolar muchos miembros funcionan espontáneamente como mediadores en situaciones conflictivas, ya que por aptitudes personales están predispuestos a ocupar este rol.

Para institucionalizar este mecanismo es necesaria la formación de mediadores en conocimientos y técnicas específicas capacitados por profesionales entrenados.

El uso de la Mediación Escolar como método de resolución de conflictos permite desarrollar en todos los miembros de la comunidad educativa:

- Competencias comunicativas necesarias para la vida cotidiana.
- El pensamiento crítico.
- La autoestima.
- La comprensión de sí mismo y de los demás.
- La aceptación de la diversidad.
- Habilidades para identificar, comprender y analizar las situaciones de conflicto.
- La capacidad transformadora de la realidad.
- El ejercicio de la ciudadanía y de los valores éticos.



Objetivos generales de una mediación:

- Prevenir la violencia escolar en los centros educativos potenciando el aprendizaje de una herramienta, como la mediación escolar, orientada a la resolución constructiva de conflictos.
- Fomentar un clima socio afectivo entre las personas que participen en actividades de mediación y de formación para la misma, de tal modo que puedan experimentar una vivencia de encuentro interpersonal.

Rol del mediador:

Los directivos pueden formarse en Mediación Escolar para mediar en conflictos entre docente, estudiantes, o cualquier personal a su cargo.

Pueden también impulsar y avalar la creación de un Proyecto donde estén contemplada la comunidad educativa en su totalidad /docentes- estudiantes-padres/, para el ejercicio del rol del mediador.

Para acercarnos a una definición de las cualidades del mediador, podría servirnos describirlo por aquello que no hace: ***no juzga, no impone resultados, no es abogado de partes, no interpreta, no testifica, no representa intereses, no revela confidencias.***

Características del Mediador Escolar:

- Capacidad para analizar situaciones conflictivas que puedan ser ambivalentes y complejas.
- Confianza en que las partes son capaces de resolver sus propios conflictos.
- Su capacidad para evaluar debilidades y fortalezas en los involucrados en el conflicto.
- Capacidad de escucha y observación.
- Habilidad para ocupar un lugar imparcial y neutral respecto de las partes en conflicto.
- Disposición cooperativa y creativa para ayudar a las partes a lograr un acuerdo.

Etapas de la mediación:

Etapa 1: Crear el escenario.

- Establecer con las partes una relación de confianza y credibilidad.
- Informar a las partes sobre las características del proceso de la mediación, el rol del mediador y las reglas generales del proceso.
- Obtener el compromiso de las partes para la iniciación del proceso de la mediación.



Etapa 2: Definir el problema: Recolección de datos.

- Permitir que cada una de las personas describa el conflicto como lo ve y escuche los requerimientos del otro.
- Identificación de los problemas.
- Explorar objetivos e intereses de cada parte.

Vale aclarar que tanto en esta etapa como en la siguiente pueden hacerse entrevistas individuales con cada una de las partes para la clarificación de las posiciones, intereses y necesidades de cada uno.

Etapa 3: Conflictos a ser sometidos a mediación escolar.

Por regla general, todos los conflictos al interior de un establecimiento, y que digan relación con la convivencia escolar, pueden ser mediados. No obstante, lo anterior es importante recordar que ciertas situaciones de convivencia escolar pueden ser constitutivas de materias propias de la Ley; por lo que, en estos casos, la mediación no será el único procedimiento que se aplicara; ya que, en paralelo, pueden existir procedimientos investigativos, aplicación de protocolo de violencia (ya sea de connotación sexual u otras). En estos casos, el mediador o equipo directivo, puede(n) declarar la mediación en situación de incompetencia para conocer del asunto, situación que deberá quedar registrada en la carpeta de entrevistas. Es por todo lo anterior, que el inicio del proceso de mediación escolar, en estos casos, no impide la presencia de los otros procedimientos mencionados.

Considerando lo explicado en el párrafo anterior podemos señalar que podrán ser mediados todos los conflictos que digan relación con:

- a) La no inclusión de un o una estudiante a las actividades del grupo curso; por cualquier medio; ya sea material o verbal; y que esto sea ocasionado por un estudiante, docente y/o apoderado.
- b) Burlas ocasionales o permanentes entre estudiantes de un mismo o distinto nivel y que ello sea realizado como un acto de broma por alguna de las partes.
- c) Golpes fortuitos o intencionados, independiente de su gravedad y de si han sido realizados aplicando principios de defensa propia o sin provocación alguna.
- d) Utilización de material o sustracción de los mismos sin la autorización de su dueño; aun cuando estos hayan sido restituidos.
- e) Las descalificaciones (insultos u ofensas) referidas a cualquier miembro de la comunidad escolar; independiente de si existe o no, animo de causar molestia o daño.



- f) Cualquier otra situación de convivencia escolar que se produzca en virtud de la interacción de los miembros de la comunidad escolar; y que requieran la resolución por parte de la institución educativa.

Etapa 4: Evaluación del problema.

- El mediador a solas o con su equipo de trabajo, analiza los datos obtenidos revisando sus notas a fin de identificar el conflicto y elaborar una estrategia exitosa de abordaje.
- Ya sea en la entrevista conjunta o individual con las partes, el mediador colabora con la creación de opciones y la elaboración de alternativas para la resolución del conflicto.

Etapa 5: Resolución del problema / acuerdo/ no acuerdo.

- Planteo de intereses comunes y áreas de acuerdo que se han identificado.
- Discusión y selección de opciones claras que satisfagan a ambas partes.
- Redacción de un acuerdo donde se establezcan claramente las obligaciones de cada una de las partes.
- Establecer una manera de hacer un seguimiento del acuerdo.
- En caso de no haber acuerdo posible, se agradece la participación en el proceso de la mediación y se invita a las partes a acceder a una instancia superior en la resolución de conflictos.

ACCIONES INVOLUCRADAS EN EL DESARROLLO DE UNA MEDIACIÓN EFECTIVA

LA MEDIACIÓN:

- Es una estrategia de transformación de conflictos.
- No es un juicio ni un arbitraje
- Facilita que las partes en conflicto encuentren por sí mismas las soluciones más satisfactorias
- Es absolutamente voluntaria
- Puede ser útil para reconstruir relaciones
- Debe tener en cuenta que “siempre que ha habido agresión tiene que haber reparación”

JUICIO, ARBITRAJE Y MEDIACIÓN

- JUICIO: Es un procedimiento que tiene por objeto dilucidar la responsabilidad de una o varias personas en relación a un hecho delictivo.



- **ARBITRAJE:** Es un medio de solución de controversias en el cual las partes someten el conocimiento y resolución del conflicto a terceros, denominados árbitros.
- **MEDIACIÓN:** Es un medio alternativo de solución de controversias, en el cual un tercero (o terceros) neutral e imparcial, trata de acercar a las partes que tienen un conflicto, para que lleguen a un acuerdo, que es producto de sus voluntades.
- El equipo de mediación actúa como un catalizador del acuerdo, que responde al teorema “ganar - ganar” (ambas partes ganan).

PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES

EI EQUIPO MEDIADOR:

- Escucha activamente
- No juzga
- No propone soluciones
- Apoya la mejora de la relación
- Explora los intereses y necesidades
- Encauza hacia visiones y soluciones realistas
- Vela por el bien común

GUÍA PARA LA MEDIACIÓN

PREMEDIACIÓN:

- Con las partes por separado
- Confirmar su disposición a mediar

MEDIACIÓN:

- Presentación de los mediadores y de las reglas del juego
- Cuéntame
- Aclarar el problema
- Proponer soluciones llegar a un acuerdo
- Agradecer sus partes la colaboración

REGLAS:

- ¿Están de acuerdo en que han venido voluntariamente?
- ¿Están de acuerdo en escucharse mutuamente y no interrumpirse?



- ¿Están de acuerdo en no insultarse, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o descalificador? ¿Están de acuerdo en esforzarse para resolver el problema?
- Disponer de espacios de tiempo iguales para exponer sus puntos de vista.
- Comprenden que estas acciones logran fortalecer las bases de una sana convivencia.

ACLARAR EL PROBLEMA

- Conseguir una versión consensuada del conflicto
- Concretar los puntos que pueden hacer avanzar hacia un entendimiento o acuerdo
- Encaminar el dialogo para poner de manifiesto los intereses subyacentes a las posiciones
- Explorar las necesidades ocultas tras las posiciones y dirigir el diálogo en términos de esas necesidades

PROPONER SOLUCIONES

- Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de soluciones (lluvia de ideas) Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra
- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones
- Expresar su conformidad o disconformidad con las distintas propuestas

CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS ACUERDOS:

- Equilibrado
- Realista
- Específico y concreto
- Claro y simple
- Aceptable por las partes
- Evaluable
- Perfectible
- Participativo
- Colaborativo
- Inclusivo
- Que mantenga expectativas de mejorar la relación

LA MEDIACIÓN PASO A PASO

1. Concertación de las partes en conflicto y del Equipo Mediador.
2. Presentación de los testigos si los hubiere.
3. Cada una de las partes en conflicto expone sus puntos de vista en un clima de respeto y tolerancia.



Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

“Respeto y Perseverancia”



4. Los testigos (Si los hubiere) exponen objetiva e imparcialmente la sucesión de los hechos acaecidos.
5. El equipo mediador propone una reflexión en conjunto de los involucrados en el conflicto, prevaleciendo la honestidad, la toma de conciencia y el ánimo de solucionar el problema.
6. Se toman acuerdos mediados por el Equipo Mediador, en un clima colaborativo y participativo que promueva la buena convivencia al interior del establecimiento.
7. Se redactan los acuerdos en la ficha establecida.
8. Todos los actores se dan la mano y el Equipo Mediador agradece la buena disposición de todos los actores, en pro de conservar los valores que identifican al estudiante.

Nota: Toda mediación realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa será registrada de forma escrita en su cuaderno u acta de entrevista personal como evidencia de la acción realizada y medidas acordadas por las partes involucradas.

