**ÁREA DE RELACIONES INTERPERSONALES**

**21. PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**MEDIACIÓN ESCOLAR**

El protocolo de mediación entre pares tiene como objetivo establecer un procedimiento claro y eficaz para resolver conflictos que surjan entre estudiantes dentro del establecimiento educacional, promoviendo un ambiente de convivencia pacífica, respeto mutuo y colaboración. La mediación entre pares se considera una herramienta fundamental dentro de las estrategias de resolución de conflictos, orientada a que los propios estudiantes, con el acompañamiento de mediadores formados, puedan dialogar y llegar a acuerdos de manera autónoma y responsable. Este enfoque no solo favorece la resolución de disputas, sino que también contribuye al desarrollo de habilidades socioemocionales esenciales, tales como la empatía, la comunicación asertiva y la capacidad de escuchar.

La implementación de este protocolo está enmarcada dentro de las políticas de convivencia escolar que rigen los establecimientos educacionales en Chile, y se encuentra alineada con las disposiciones de la Ley General de Educación (LGE), Ley N.º 20.370, que establece la obligación de promover una convivencia escolar respetuosa y libre de violencia en los colegios, así como con el Decreto Exento N.º 83/2015, que regula las políticas de convivencia escolar y establece mecanismos de prevención y resolución de conflictos. Adicionalmente, el protocolo se sustenta en los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, que promueve el derecho de los estudiantes a ser escuchados y a participar en la resolución de los problemas que les afectan, en un marco de respeto y protección integral de sus derechos.

A través de este protocolo, se busca facilitar una solución pacífica y equitativa a los conflictos entre pares, fortalecer el trabajo colaborativo entre estudiantes y fomentar un clima escolar positivo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pasos** | **Acción** | **Descripción** | **Tiempo** | **Responsables** |
| **Paso 1: Identificación de un posible caso de mediación** | **Identificación de conflicto** | Serán objeto de mediación todas las situaciones de conflicto entre estudiantes que se presenten de acuerdo con el Reglamento Interno del establecimiento. También pueden derivarse situaciones no resueltas previamente entre los actores de la comunidad escolar. | Inmediato | Profesor/a, Inspector/a, Encargado/a de convivencia escolar |
|

|  |
| --- |
| **Primera etapa de diálogo** |

|  |
| --- |
|  |

 | En todos los casos, se aplicará el procedimiento tras un primer intento de diálogo entre las partes involucradas. | Previo al proceso de mediación | Profesor/a, Estudiantes involucrados |
| **Paso 2: Procedimiento en caso de mediación** |

|  |
| --- |
| **Comunicación del conflicto** |

 | El/a profesor/a debe informar sobre el conflicto a la brevedad a uno de los siguientes funcionarios: profesor/a jefe, Inspector/a general, Encargado/a de convivencia educativa. |

|  |
| --- |
| Inmediato |

 |

|  |
| --- |
| Profesor/a |

 |
|

|  |
| --- |
| **Propuesta de mediación** |

 | El/la profesor/a jefe presentará a los estudiantes una alternativa para solucionar el conflicto mediante la mediación. | Inmediato | Profesor/a Jefe |
| **Notificación a Encargado/a de Convivencia Educativa** | El/a profesor/a jefe informará a la Encargada de Convivencia Educativa sobre la situación conflictiva, proporcionando todos los datos necesarios. | Inmediato | Profesor/a Jefe |
| **Ejecución de la mediación** | La mediación debe realizarse en un máximo de dos sesiones. | Máximo 2 sesiones | Mediador/a  |
| **Acta de Acuerdo de Mediación** | El mediador/a deberá llenar el Acta de Acuerdo de Mediación, registrando los acuerdos alcanzados. Supervisión de cumplimiento de los acuerdos. | Después de la mediación | Mediador/a, Profesor/a jefe |
| **Aplicación de sanciones (si es necesario)** | Si el conflicto no se resuelve por mediación y la conducta es contraria a la normativa, se aplicarán las sanciones correspondientes. | Según lo establecido en el RICE | Encargado/a de convivencia educativa, Dirección |
| **Formalización del proceso de mediación** | Cada una de las partes accede voluntariamente a la mediación, y se procede con la firma del Acta de Acuerdos. | Al final de la mediación | Mediador/a, Estudiantes involucrados |

**Recomendaciones**

**a. Preparación de la mediación**

* **Selección del lugar adecuado**: Es fundamental elegir un espacio neutral para realizar la mediación. El mediador será quien proponga la sala o lugar más adecuado para garantizar un entorno imparcial.
* **Ubicación de las partes**: Se debe evitar ubicar a las partes en posiciones confrontacionales. Es recomendable usar una mesa redonda como formato de reunión, ya que facilita la interacción equitativa y la comunicación fluida.
* **Distancia entre las partes**: Es importante respetar una distancia mínima entre los participantes. Si la distancia es excesivamente corta, la situación podría volverse violenta; si es demasiado amplia, el ambiente puede tornarse demasiado formal y distante. Se debe buscar un equilibrio que favorezca el diálogo y la resolución del conflicto.

**b. Presentación y normas del proceso de mediación**

* **Presentación del mediador y las partes**: El mediador debe presentarse claramente, así como a las partes involucradas en el conflicto, estableciendo desde el inicio una atmósfera de respeto mutuo.
* **Explicación del objetivo y el rol del mediador**: El mediador debe explicar brevemente el propósito del proceso de mediación y su rol como facilitador. Debe dejar en claro que su función es ayudar a las partes a comunicarse de manera efectiva, manteniendo la imparcialidad y confidencialidad durante todo el proceso.
* **Responsabilidad de las partes**: La resolución del conflicto recae en las partes involucradas. Los acuerdos que se lleguen deben ser voluntarios y consensuados por ambas partes, sin imposición de decisiones por parte del mediador.
* **Normas y características del proceso**:
	+ **Voluntariedad**: La mediación es un proceso voluntario para todas las partes involucradas.
	+ **Confidencialidad**: Todo lo que se discuta durante la mediación debe permanecer confidencial. Esto debe ser acordado por las partes antes de iniciar el proceso.
	+ **Colaboración y compromiso**: Se espera que las partes se escuchen con atención, sin interrumpir, y se esfuercen por resolver el conflicto de manera honesta y sincera.
	+ **Respeto**: Durante todo el proceso, las partes deben comprometerse a usar un lenguaje respetuoso y evitar actitudes ofensivas.
	+ **Imparcialidad**: El mediador debe asegurar que ambas partes tengan el mismo tiempo y espacio para expresar sus puntos de vista. Esto debe ser acordado previamente con ambas partes.

**Recogida de información**

En esta fase del proceso, el mediador debe recabar la perspectiva de cada parte sobre el conflicto.

* **Técnicas de escucha activa**: El mediador empleará técnicas como la escucha activa (mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir), pero sin emitir juicios sobre lo que se está diciendo.
* **Identificación de los temas clave**: El mediador identificará los puntos centrales del conflicto y anotará los aspectos más relevantes, prestando especial atención a cualquier punto de acuerdo o aspecto positivo que surja durante la conversación.
* **Resumen de puntos de vista**: El mediador resumirá de manera clara y neutral el punto de vista de cada parte, asegurándose de que ambas se sientan comprendidas.
* **Invitación a añadir más información**: Al final de esta fase, el mediador preguntará a las partes si desean aportar algo más antes de finalizar la reunión.
* **Firma del Acta de Acuerdo de Mediación**: Una vez que se haya llegado a un acuerdo, se redactará un acta de mediación que deberá ser firmada por todas las partes involucradas. Esta acta certifica el compromiso de las partes para cumplir con los acuerdos alcanzados.

El Protocolo de Resolución de Conflictos y Mediación Escolar del Liceo Alto Jahuel tiene como objetivo principal promover una convivencia pacífica y respetuosa entre los estudiantes, mediante la mediación entre pares. Este proceso, respaldado por la normativa educativa chilena, fomenta el desarrollo de habilidades socioemocionales, como la empatía y la comunicación asertiva, al permitir que los estudiantes resuelvan sus conflictos de manera autónoma y responsable.

El protocolo asegura que todos los conflictos sean tratados con imparcialidad, confidencialidad y el compromiso de las partes para cumplir con los acuerdos alcanzados. Además, alienta el trabajo colaborativo, favorece un ambiente de respeto mutuo y refuerza el bienestar de la comunidad escolar. Con este enfoque, el Liceo Alto Jahuel busca no solo resolver disputas, sino también fortalecer una cultura de paz y cooperación.

**REGISTRO DE ACTA Y ACUERDOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR**

 Participantes:

1.-

2.-

3.-

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 participante

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Nombre y firma mediador/a

 Santiago, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2025