



PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (Mediación escolar)

COLEGIO POLIVALENTE EL ALBORADA

CONVIVENCIA ESCOLAR

PUENTE ALTO 2026



I. FUNDAMENTACIÓN

En la época en que vivimos, donde cada vez es más frecuente ver actitudes y comportamientos violentos, uno de los grandes retos dentro de los centros educativos es la resolución de conflictos, idealmente de un modo pacífico. En nuestro colegio queremos que los valores por lo que seamos reconocidos en nuestra comunidad sean el de la educación para la paz, el respeto, la tolerancia, solidaridad, la buena convivencia excelente comunicación.

El conflicto lo podemos definir como el conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: es decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha, o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra.

La escuela como organización social tiene los mismos problemas que el resto de la sociedad, un espejo que suele reflejar los males del entorno, por lo tanto, como organización debemos cuidar nuestro propio escenario y orientar nuestro esfuerzo a prevenir ante la aparición de conflictos perturbadores dentro de nuestro clima escolar.

Tras un análisis del clima existente en nuestro colegio, llegamos a la conclusión de que el grado de conflictividad, sin ser alarmante, está presente en las relaciones sociales entre los actores que intervienen en esta organización educativa, por esto encontramos que la mejor herramienta que podemos usar es la de **mediación escolar**. “Esta consiste en un mecanismo que busca generar un clima de diálogo entre las partes que se encuentran en conflicto, por medio de un tercero neutral, con el fin de dar solución a éste. Es un proceso de carácter voluntario y confidencial (Rabasa, 2005; Fediap 2000, en Herrera, 2014)”

A través de la Mediación escolar podemos abordar las situaciones de conflicto de una manera consensuada y efectiva, comprometiendo a los actores a hacerse cargo de buscar de la mejor forma las soluciones, favoreciendo la autonomía y un desarrollo como persona.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo general

Mantener y mejorar la implementación de la mediación escolar en nuestro colegio, como una técnica primordial en la resolución de conflictos y como herramienta para una mejor convivencia.

2. Objetivos específicos

- Sensibilizar a la comunidad del colegio para utilizar el dialogo como medio de resolución de conflictos.
- Incorporar a los integrantes de la comunidad escolar como interlocutores válidos para resolver sus propios problemas.
- Permitir comprender en profundidad un conflicto, en sus diferentes aristas, paso previo y fundamental para su resolución.
- Brindar a la comunidad Alborada la oportunidad de aprender a aclarar los malos entendidos y los rumores, reflexionar sobre sus conductas, decisiones, el sentido del compañerismo.
- Enseñar el valor de escuchar y respetar sus emociones y las de los demás

III. MARCO TEORICO

III.1. Las Instituciones educativas y la mediación escolar

Se reconoce a las instituciones educativas como espacio privilegiado de convivencia interpersonal, social y organizacional, profundamente modelador de los estilos de relación entre los niños, niñas y adolescentes y trabajadores. Institución educativa que como parte de un macro sistema social, ha experimentado transformaciones de dan cuenta de profundos cambios, de nuevas demandas y modos de relacionarse, en este sentido, la invisibilidad social de los infantes y adolescentes que los mantenía en una condición de dependencia y de protección social a os menores insertos en una cultura de adulto céntrica, ha dado paso a una nueva forma de relación, propia del siglo XXI,



donde los estudiantes son sujetos de derecho, progresivamente capaces, responsables y autónomos.

Este cambio, reclama el dialogo, que precisamente recoge la mediación escolar, que corresponde a un modelo educativo y profundamente democratizador.

Un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones, sus intereses y necesidades más profundas, sus deseos o sus valores parecen incompatibles. El conflicto emerge en toda situación social en la que se comparten espacios, actividades, normas y distintos tipos de poder, la escuela es, en este sentido, un espacio en el que la convivencia demanda disponer de herramientas y medios para resolver los conflictos que no se solucionan espontáneamente.

III.2. La Mediación escolar

La mediación escolar es una forma pacífica de solucionar los conflictos en que un neutral ayuda a llegar a esa solución, es una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos y el respeto por el otro.

Principios:

- **Protagonismo:** Es un procedimiento absolutamente basado en el protagonismo de las partes.
- **Imparcialidad:** El mediador/a deberá observar permanente y rigurosa imparcialidad.
- **Confidencialidad:** Se realiza bajo estricta confidencialidad de las partes.
- **Igualdad:** Igualdad de condiciones de las partes involucradas en el conflicto.

III.3. Restricciones de la mediación escolar

La mediación escolar constituye una vía para la resolución pacífica de conflictos, dando lugar a una gestión solidaria, autónoma y participativa que contribuye al fomento de vínculos más democráticos, sobre la base de una educación para la paz, no obstante, se observan algunas restricciones, que tienen relación con algunos comportamientos no



mediables y que demandan otras vías de solución y/o tratamiento. Es aquí cuando la mediación denota la importancia de su quehacer preventivo, es decir, lograr aplicar el sistema antes de agravamiento de las conductas y por otro lado, la extinción de otras por la valoración de un método pacífico de resolución, que se inserta en una comunidad que observa en términos implícitos en su quehacer, estilos relacionales antagónica a la violencia.

Las restricciones de la mediación escolar dicen relación con:

- Asimetría de poder insalvable y dañino para una de las partes.
- Cuadros psicopatológicos incapacitantes de una de las partes.
- Maltrato grave y/o prolongado entre partes.

La mediación se constituye efectivamente en un proceso de ayuda en situación de reciprocidad psicológica a de simetría, pero, en situaciones de violencia grave y/o prolongada no se observa equilibrio de fuerzas psicológicas o de poder. La víctima de un acoso prolongado no está en condiciones de igualdad con su agresor. En estas circunstancias, la mediación no es recomendable, ya que podría llegar a aumentar la asimetría, especialmente si recordamos el sentimiento de indefensión que produce una situación de maltrato prolongado y sostenido., llevando a la víctima al convencimiento de que nada puede hacer para que situación cambie, sino más bien es posible superar la fuerza y dominio de su agresor.

III.4. Condiciones básicas para la mediación escolar

Se deben considerar algunos aspectos básicos para la implementación de la Mediación Escolar, tales como:

1. **Adherencia al sistema de Mediación escolar:** Ciertamente, demanda en primer lugar, la capacidad de lograr un consenso como también una la resolución pacífica desde y entre los agentes educativos, ya que fuese cual fuese la intención y actitud individual, el adulto es un modelador de comportamientos frente a sus educandos, lo que lleva a un desarrollo permanente de su rol formativo. Esta característica siempre debe estar presente, no podemos dejar a



los mediadores estudiantiles hacer solos el proceso, debe estar presente siempre el apoyo de los adultos.

- 2. El establecimiento debe disponer de condiciones físicas y medioambientales mínimas:** Suficientes para que los procesos de mediación sean factibles de desarrollar.

Se debe de dar cuenta de un sistema de mediación escolar aceptado y validado como alternativa pacífica de resolución de conflictos por la estructura y organización del establecimiento escolar y de cada una de sus partes (estudiantes, Dirección, equipo de gestión, Docentes, Administrativos, padres y apoderados) y del reconocimiento de los estudiantes como sujetos con capacidades y derechos.

- 3. Desarrollar actividades de sensibilidad e información:** El programa de mediación escolar debe ser reconocido como instrumento principal para la solución de conflictos y conocido por todo el colegio.

Es muy necesaria una etapa de difusión del sistema de mediación, que dé a conocer a quien va dirigido y las ventajas del mismo, las posibilidades y limitaciones que ofrece y como acceder al sistema de mediación, entre otros. Para lo anterior, se pueden desplegar diversas estrategias, tales como carteles informativos, folletos, difusión a través de los mismos agentes educativos, talleres de sensibilización dirigido a todos.

- 4. Selección adecuada de las figuras mediadoras:** La participación de adultos y alumnos es muy importante, ello permite el reconocimiento de la estrategia de resolución pacífica de conflictos en los distintos estamentos de la institución y al mismo tiempo fortalece el espíritu democrático y el trabajo en equipo, respetando diferencias y capacidades, todas al servicio de ambientes tranquilos y no violentos.

Una modalidad para seleccionar a los agentes mediadores es a través de los profesores jefes, los cuales proponen candidatos de acuerdo a las cualidades y habilidades que requiere un mediador, básicamente que tengan, tanto adultos como estudiantes, buenas relaciones sociales y democráticas con la comunidad escolar. La selección de personas mediadoras debe responder a los siguientes criterios mínimos:



- Que haya aceptado voluntariamente a participa.
- Teng actitudes y habilidades sociales positivas.
- Reconocimiento positivo entre sus pares.
- Poseer actitudes solidarias.
- Con capacidad de dialogo.
- Disponibilidad de tiempo, para la capacitación, entrenamiento y desarrollo de procesos de mediación cuando e programa este en ejecución.
- Que su nivel de autoestima sea adecuado, evitándose con ello la búsqueda permanente del reconocimiento social que implique un riesgo de perder la esencia del rol del mediador.

IV. METODOLOGÍA

En este apartado conviene hacer una división entre la metodología utilizada para la formación y selección de alumnos mediadores, por un lado, y por otro lado el método que seguiremos cuando se produzcan los procesos de mediación entre iguales.

En primer lugar, abordaremos la secuencia de pasos que hemos seguido para la selección de estudiantes, así como la temporización de su formación, en apartados posteriores los contenidos y actividades que hemos trabajado durante las sesiones de formación.

IV.1. Fases en el desarrollo del programa:

- **Fase 1: “Selección de los alumnos mediadores”**, se explicará a los cursos desde 5° básico a 3° medio, en que consiste la figura de estudiante mediador y las funciones que va a desempeñar, se pide que se presente voluntariamente aquellos que se consideren preparados, serán los mismos compañeros que definan quien desempeñara esta función. La selección se hará en sesión dispuesta por orientación, ya que es conveniente que comprendan la importancia de dicho rol y así puedan realizar una elección informada y con conciencia.



- **Fase 2: “Información a la comunidad educativa”.** Una vez elegidos los alumnos, se deberá aprobar por los profesores jefes de cada curso, la puesta en marcha del programa y de los elegidos, así como permitir la ausencia de sus clases en las hora y días convenidos en la programación horaria de las sesiones de capacitación.
- **Fase 3: “Formación de los alumnos mediadores.** La Formación será llevada a cabo por el comité de mediación escolar liderada por el encargado de convivencia escolar, capacitación que se realizará en la sal de recurso, 2 veces por semana, en 5 sesiones de dos horas pedagógicas.
- **Fase 4: “Difusión del programa”.** Se dará a conocer a toda la comunidad educativa, quienes van a ser mediadores durante el presente año, a través de afiches y fotografías del grupo de mediadores que se distribuirán en lugares visibles de nuestro colegio, además se elaborará un díptico para ser entregado en reunión de apoderados.
- **Fase 5: “Certificación del programa”.** Tras culminada las sesiones de capacitación a los alumnos mediadores, se procederá a invitar a los apoderados de cada uno de ellos a una ceremonia de certificación que permitirá validar a los mediadores frente a toda la comunidad.
- **Fase 6: “Seguimiento”.** Periódicamente, el comité de medición tendrá reuniones periódicas con los estudiantes mediadores, para ver y analizar las dificultades que están teniendo, número de casos en que han mediado, así como la necesidad de derivación que tengan. Para estos fines se implementará un libro de actas donde quedarán registradas cada una de las acciones realizadas en este programa, más un archivador en que irán todas las fichas de casos medidos.

V. CASOS DE CONFLICTO ENTRE FUNCIONARIOS

En los casos de conflicto o maltrato entre funcionarios de nuestro colegio, ya sea de forma directa o virtual esperamos que se puedan resolver, buscando los acuerdos que permitan una buena convivencia, primando el respeto, diálogo y la resolución pacífica de conflictos además de reparar el daño causado. La mediación escolar detallada más arriba da los pasos a seguir, se describen a continuación.



- El funcionario que se sienta agredido o maltratado, o que haya tenido un conflicto con otro funcionario (o con su jefatura directa), deberá acercarse al Encargado de convivencia escolar para plantear formalmente la situación que vive. Dicho planteamiento se dejará por escrito con su firma, solicitando la apertura de un Protocolo de Conflicto, con ello mostrará conciencia de que no existirá confidencialidad, es decir, que la persona involucrada podrá enterarse de la constancia realizada.
- Cabe recalcar que, dependiendo de la naturaleza del conflicto, quién recibe la constancia determinará en conjunto con el involucrado (a) si aplica realizar un Protocolo de Conflicto, primando la postura del denunciante.
- En caso de abrir un Protocolo de Conflicto, se realizará una mediación entre las partes, de manera de resolver el problema a través del dialogo. En esta mediación participarán las partes involucradas guiadas por el Encargado de Mediación Laboral quién cumplirá la función de mediar la conversación. Luego de la mediación, se tomarán acuerdos entre las partes para que el conflicto no se repita. En caso de ser necesario, y si las partes integran el mismo departamento o área de trabajo, la jefatura directa del área también participará en la mediación. Finalmente, las partes involucradas, deben firmar un acta formalizando lo conversado. De esta forma se dará por terminado el Protocolo de Conflicto.

VI. FASES DE ACCIÓN DE PROCESO DE MEDIACIÓN

Pasos	Antecedentes	Acción	Responsable
1	Derivación o solicitud.	Persona de la comunidad escolar que tiene conocimiento de un conflicto deriva el caso al encargado de Convivencia escolar.	Persona perteneciente a la comunidad del colegio
2	Recepción del caso	Se analiza el conflicto para ver si es mediable o no	Encargado de convivencia escolar
3	Premediación	Entrevista individual con cada una de las partes involucradas en el conflicto	Mediador o mediadores designados.
4	Preparación de la sesión de mediación.	Preparación de antecedentes y un espacio donde realizar la mediación.	Encargado de convivencia escolar junto a mediadores
5	Sesión de mediación	Fases: a) la apertura del/de la mediador/a, b) el discurso inicial de la parte, c) el intercambio o aclaración del	Mediadores



		problema, d) la búsqueda y selección de soluciones y e) la creación del acuerdo.	
6	Conclusiones	Firmas entre las partes, evaluación del proceso.	Encargado de convivencia escolar junto a mediadores
7	Seguimiento	Seguimiento del acuerdo alcanzado	Encargado de convivencia escolar

VII. CASOS EN QUE LA MEDIACIÓN NO ES ALTERNATIVA

En caso de que la mediación finalice sin acuerdo entre las partes o se incumplan los acuerdos alcanzados, el encargado de convivencia comunicará el hecho al inspector general para que actúe en consecuencia, aplicando las medidas contempladas en el Reglamento interno de convivencia escolar.