



**2023**

PROTOCOLO  
DE **MEDIACIÓN**  
Y **RESOLUCIÓN**  
**CONSTRUCTIVA O**  
**ALTERNATIVA DE**  
**CONFLICTOS**



Las estrategias de resolución de conflictos están pensadas para enseñar a plantearse situaciones problemáticas de una forma positiva y constructiva. La resolución de conflictos busca que los estudiantes desarrollen habilidades para tratar los problemas de manera correcta y eficaz como su capacidad de superar situaciones problemáticas y logren la resiliencia necesaria para enfrentar futuras situaciones problemáticas.

Su objetivo no es eliminar los conflictos, sino ofrecer conocimientos y pautas de conducta que permitan tratarlos de manera colaborativa y evitar la aparición de respuestas negativas, para lo cual, es fundamental la labor que desempeña el profesor o profesora jefe en el aprendizaje de las estrategias para la resolución de conflictos. Le corresponde idear problemas simulados que permitan a sus estudiantes ensayar en el proceso de búsqueda de soluciones a determinadas situaciones.

## Fases para la resolución de conflictos.

### 1. Orientarse positivamente

- Asumir que el hecho de tener problemas es una situación ante el problema.
- Identificar y reconocer las causas del problema.
- Evitar dar respuestas anteriores que se han demostrado poco útiles para solucionar conflictos.
- Proceder a entrevistar a las personas en conflicto, escuchar ambas partes y aclarar el problema.
- Ver y clarificar las causas que ocasionaron el conflicto.

### 2. Definir el problema

- Delimitar y formular el conflicto que se está experimentando.
- Buscar los hechos significativos y relevantes del conflicto y describirlos de la manera más clara y objetiva posible.

### 3. Idear alternativas

- Producir el mayor número de soluciones alternativas posibles.

### 4. Valorar las alternativas

- Evaluar críticamente las distintas soluciones propuestas y tomar una decisión.
- Decidirse por una solución, atendiendo a dos criterios: la consideración positiva de las consecuencias que de ella se derivan y la posibilidad real de llevarla a cabo.

### 5. Aplicar la solución adoptada

- Poner en práctica la decisión que se ha tomado: prever los pasos que se seguirán para realizarla, así como los mecanismos de control para valorar su eficacia.

### 6. Evaluar los resultados

- Evaluar los resultados obtenidos de la solución que se ha considerado más adecuada. En caso de no ser satisfactorios, se deberá iniciar de nuevo el proceso de búsqueda de soluciones de conflictos.
- Podrán ser mediadores: El encargado de convivencia, estudiante, paradocente, profesor o directivo. Los mediadores serán designados por sus pares o la Dirección, por profesor o profesores que asuman esta misión y/o los Docentes Directivos.



## Pasos a seguir:

1. Pueden solicitar los servicios de un mediador cualquier miembro de la comunidad educativa.
2. Serán objeto de mediación todas las cuestiones entre los miembros de la comunidad educativa que afecten a la convivencia entre los mismos. Algún miembro del equipo directivo podrá de oficio aplicar el protocolo.
3. Las solicitudes de los servicios de un mediador se presentarán ante el Encargado de Convivencia Escolar. En ese momento se le indicará el motivo de la mediación, así como todos los datos necesarios para llevarla a cabo.
4. El Encargado de Convivencia Escolar fijará la persona encargada de llevar a cabo la mediación, así como el día y la hora de la misma.
5. El mediador encargado dispondrá de 96 horas para preparar la mediación, en ese tiempo recabará toda la información que se disponga sobre los estudiantes objeto de la mediación. En el caso que algunos de los involucrados no puedan asistir por fuerza mayor, como, por ejemplo: enfermedad, accidente, etc., el plazo podría ser mayor.
6. A la hora de seleccionar al mediador se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:
  - Si entre las personas a mediar figuran padres de estudiantes se buscará que la mediación sea llevada a cabo por padres estudiantes.
  - Si las personas entre las que hay que mediar son estudiantes se buscará a un profesor, que no tenga ninguna relación directa con los estudiantes.
  - Si las personas entre las que hay que mediar son estudiantes con un miembro del personal docente o asistente de la educación, se buscará que la mediación sea llevada a cabo por un miembro del equipo directivo.
7. Del acuerdo alcanzado entre las partes se dará cuenta al profesor jefe de los estudiantes para el seguimiento del cumplimiento.
8. Una vez realizada la mediación, el mediador hará un informe de la misma en el que constará, entre otras cosas, los acuerdos a los que han llegado las partes. En el citado informe aparecerá la forma en la que se va a realizar el seguimiento de los acuerdos alcanzados.
9. Entre Estudiantes
  - Detectado un conflicto entre estudiantes por un docente o asistente de la educación, este mediará para resolver la situación.
  - De resolverse o no, se deberá comunicar a Inspectoría General, quien tomará debida nota o en su defecto, arbitrará las medidas que correspondan para su solución.
  - De ser pertinente el tema será tratado por la Comisión de Mediación Escolar
  - Todo conflicto en uno o más cursos, debe ser comunicado al profesor jefe correspondiente.
  - Cualquier medida disciplinaria debe estar contenida en el Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.