

La gestión colaborativa de conflictos al servicio de las comunidades educativas

Superintendencia de Educación

si te **cuido**
me **cuido**

En el Colegio. En la Vida diaria. En lo Digital.

Los conflictos son inherentes al ser humano y presentan una oportunidad para aprender a convivir, cuando estos no logran resolverse dentro del establecimiento educacional, la Superintendencia de Educación pone a disposición el servicio de mediación en modalidad presencial y online, con la finalidad de apoyar a los integrantes de las comunidades educativas a llegar a soluciones conjuntas, especialmente considerando la difícil realidad que enfrentan en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19.

¿Qué es la mediación?

Es un espacio de diálogo respetuoso e inclusivo donde las familias, los apoderados, los estudiantes y el establecimiento, pueden conversar, escucharse, comprenderse y gestionar los conflictos que les afectan. La Supereduc facilita el proceso, apoyando a las partes para que busquen sus propias soluciones, a través de profesionales especializados.

¿Cuáles son las ventajas de la mediación en el ámbito educacional?

- ▶ Busca solucionar el conflicto a través de la comunicación y el diálogo horizontal.
- ▶ Incluye los intereses y necesidades de todas las partes en las soluciones y compromisos alcanzados.
- ▶ Fomenta la creatividad y la autonomía, puesto que son las propias personas y comunidades las que construyen soluciones a su conflicto.
- ▶ Uno de sus objetivos es la reconstrucción de la relación de colaboración y confianza que debe existir entre el establecimiento y la familia.



¿Qué conflictos se pueden mediar?

- ▶ Necesidades específicas del estudiante o párvulo.
- ▶ Problemas disciplinarios.
- ▶ Abordaje de situaciones de maltrato.
- ▶ Participación de padres, madres y apoderados.

¿Cuáles no se pueden mediar?

- ▶ Materias técnico-pedagógicas.
- ▶ Infracciones a la normativa educacional.
- ▶ Incumplimiento laboral.



La Superintendencia de Educación también cuenta con el programa Mediación al Aula para el fortalecimiento de la mediación, como una vía para la gestión colaborativa de conflictos en los establecimientos, cuyo propósito es entregar herramientas a los profesionales de la educación para abordar sus diferencias.



Modalidad online

La gestión colaborativa de conflictos online mantiene los principios básicos de la modalidad presencial, sin embargo, consta de elementos distintivos como los siguientes:

- ▶ Las partes se comunican parcial o completamente en línea de forma sincrónica o asincrónica.
- ▶ Los medios utilizados pueden ser vía llamada, audio y mensajería, entre otros.
- ▶ El conflicto puede haberse originado en el entorno online o fuera de este.
- ▶ Es gestionada por profesionales expertos en la modalidad online.

¿Qué beneficios tiene la modalidad online?

- ▶ Adaptación a las necesidades de las partes y a las herramientas tecnológicas que disponen.
- ▶ Brinda apoyo a las comunidades educativas en la gestión de sus conflictos en el contexto de crisis sanitaria o situaciones en que no es factible el contacto presencial.
- ▶ Favorece el acceso de las comunidades educativas al servicio de mediación donde antes no era posible.
- ▶ Se ajusta a las necesidades específicas de las personas y de los establecimientos.



¿Cómo solicitar una mediación?

Si el padre, madre y/o apoderado en conjunto con el establecimiento educacional, han intentado resolver el problema sin resultados, se puede presentar una solicitud de mediación en las oficinas regionales de la Superintendencia o a través del **Sistema de Atención Ciudadana**.

Para mayor información te invitamos a revisar los siguientes recursos:



Serie de videos sobre capacitación en gestión colaborativa de conflictos.



Mediación: Una forma de abordar los conflictos en los establecimientos educacionales.



Webinar gestión colaborativa de conflictos en el contexto actual.



Mediación: Una herramienta para la gestión colaborativa de conflictos.

Mejor educación para Chile

www.supereduc.cl
600 3600 390

Síguenos en:

