

Mediación y gestión colaborativa de conflictos online en pandemia

Las comunidades educativas enfrentan una compleja realidad debido al Covid-19, situaciones como el distanciamiento social, falta de comunicación, y la incertidumbre, afectan las relaciones entre sus integrantes. Por esto, la Superintendencia de Educación, con la finalidad de apoyar a los establecimientos educacionales y a sus comunidades, ha implementado una modalidad mixta, presencial y online, de su servicio de mediación y gestión colaborativa de conflictos.

¿Cómo aporta la mediación y la gestión colaborativa de conflictos al desarrollo de las comunidades educativas?

A partir de los siguientes aspectos:

Restauración de las relaciones entre sus miembros.

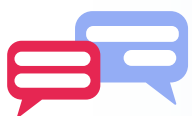
Apertura del diálogo bloqueado.

Co-construcción de soluciones, acuerdos y normas.



Proceso guiado por un tercero, especialista en la materia.

¿Qué son los conflictos y cómo enfrentarlos?



Los conflictos surgen en el quehacer cotidiano de las comunidades educativas, como consecuencia de la incompatibilidad de intereses y necesidades que existen entre las personas. Su adecuada gestión, a través de un espacio de conversación y escucha, representa una oportunidad de aprendizaje y crecimiento para todos.

¿Qué es la gestión colaborativa de conflictos online?

La gestión colaborativa de conflictos (GCC) online o por medios digitales, 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 a través de formas sincrónicas y asincrónicas.
- El intercambio de información es simultáneo en el tiempo.
- Lo medios utilizados pueden ser vía llamada, audio y mensajería, entre otros.
- Existe un tercero -mediador o conciliador- que actúa como facilitador del proceso.
- El conflicto puede haberse originado en el entorno online o fuera de este.

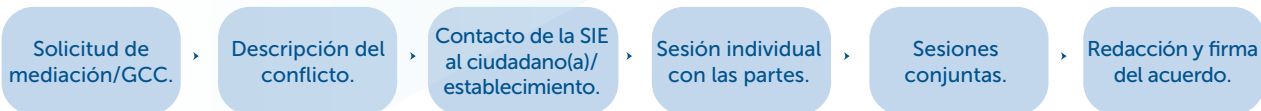


¿Cuáles son las principales características de este servicio?

1. Adaptación a las necesidades de las partes y a las herramientas tecnológicas que disponen para llevar a cabo el proceso online (o parcialmente online según convenga).
2. Consta de sesiones individuales y conjuntas.
3. Es un servicio voluntario y gratuito.
4. Gestionado por profesionales expertos en la modalidad online.



¿Cómo funciona la gestión colaborativa de conflictos online?



¿Qué ventajas tiene la modalidad online?

- 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 y gestión colaborativa de conflictos donde antes no era posible.
- Se adapta a las necesidades específicas de las personas y de los establecimientos.

Para mayor información te invitamos a revisar los siguientes recursos

 [Rex N° 0490 que Aprueba Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos y Mediación Online en Contextos Educativos.](#)

 [Serie de videos sobre Capacitación en Gestión Colaborativa de Conflictos.](#)

 [Mediación: Una herramienta para la gestión colaborativa de conflictos.](#)

 [Mediación: Una forma de abordar los conflictos en los establecimientos educacionales.](#)