



UNIVERSIDAD ACADEMIA HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE EDUCACIÓN, SEGUNDA TITULACIÓN

PROYECTO DE INTERVENCIÓN ESCOLAR PARA MEDIAR EN CASO DE
VIOLENCIA ESCOLAR: ESCUELA D-147 DE TALCA.

Alumnos. Cabrera Valenzuela, Juan Bautista

Vergara Pavéz, Nicolás Daniel

Profesor Guía: Navarro Arriagada, Ivonne

Tesis Para Optar al Grado De Licenciado En Educación
Tesis Para Optar Al Título De Profesor De Educación Básica

Santiago 2009

Nuestro sincero agradecimiento a los profesores que nos acompañaron durante este proceso, en especial a la Sra. Ivonne Navarro quien nos guió hasta la consecución del proyecto final.

Tabla de contenidos

Portada.....	1
Agradecimientos.....	2
Tabla de contenidos.....	3
Introducción.....	6
Capítulo I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
Capítulo II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN.....	14
Instrumentos de Medición.....	15
Entrevista: Objetivos entrevista.....	15
Selección de la muestra.....	16
Universo.....	16
Muestra.....	17
Entrevista semiestructurada.....	17
Resultados Parciales.....	18
a) Autoestima.....	18
b) Entorno.....	19
c) Convivencia.....	20
d) Gestión.....	20
e) Frecuencia.....	21
Diagnóstico FODA.....	21
Capítulo III. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	26
Capítulo IV. FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO.....	29

Capítulo V. MARCO TEÓRICO.....	31
Contextualización del conflicto.....	31
Violencia escolar.....	33
La violencia como fenómeno transversal.....	35
Caracterización del fenómeno.....	36
Crisis de los sistemas escolares de regulación de conflictos.....	39
Resolución de conflictos desde la institucionalidad escolar.....	41
Vías de resolución del conflicto escolar.....	44
La Mediación.....	50
Capítulo VI. OBJETIVO GENERAL.....	53
Capítulo VII. OBJETIVO ESPECIFICO.....	53
Capítulo VIII. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	54
Etapas.....	54
Principios pedagógicos.....	55
Capítulo IX. ACTIVIDADES.....	59
Capítulo X. CRONOGRAMA.....	60
CapítuloXI. RECURSOS.....	63
Materiales.....	63
Humanos.....	63
Capítulo XII. EVALUACIÓN.....	65

Pre-implementación.....	66
Mediación.....	67
Final.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS.....	72
Pauta de entrevista.....	73
Resultados totales de entrevista.....	78
Acta de compromiso.....	86
Taller de mediación.....	87

INTRODUCCIÓN

Durante bastante tiempo la escuela D-147 ubicada al sector sur de la ciudad de Talca se ha destacado como un establecimiento de alto rendimiento escolar¹ según revela su posición dentro del Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE). No obstante, recientes focos de conflicto al interior del establecimiento educativo, han movido a un grupo de docentes a promover espacios de conversación con apoderados y educandos para resolver las tensiones surgidas. Se ha tratado de establecer instancias informales que no han obtenido resultados positivos, ya que carecen de organización y convocatoria o, de una estructura predeterminada². Esto ha ido generando preocupación en el cuerpo docente, quienes observan consecuencias desfavorables en el desarrollo de este fenómeno especialmente para los niños/as y adolescentes de modo particular en el rendimiento de alumnos. Por ello, esta escuela municipal que ha visto mermada su capacidad de afrontar este nuevo fenómeno requiere de una visión sistémica más que episódica como solía suceder hasta ahora, para abordar holísticamente tal problemática.

Lo anteriormente descrito, ha provocado que las buenas relaciones mantenidas por mucho tiempo al interior de la escuela D-147 se hayan ido deteriorando, dando cabida a un clima de gran hostilidad y alejamiento entre quienes conforman la comunidad escolar de la escuela.

¹ Según la definición del destacado profesor Óscar Retaba Bonilla, el rendimiento escolar es el: *“nivel de conocimiento expresado en una nota numérica que obtiene un alumno como resultado de una evaluación que mide el producto del proceso enseñanza aprendizaje en el que participa”*. (en línea) Disponible en: www.psicopedagogia.com [fecha de consulta 5 de noviembre de 2008]

² Visitas de carabineros, charlas de seguridad etc.

Por lo mismo se hace necesario estudiar la factibilidad de integrar un programa de mediación el cual tenga por objetivo generar mejores condiciones de convivencia y a su vez permitan crear un clima de confianza y respeto dentro de la comunidad educativa lo que sin duda tendrá injerencia directa en el rendimiento escolar de alumnos y profesores.

De lo expresado, es que este proyecto contará con la participación de toda la comunidad educativa, la cual se organizará a través de un equipo multidisciplinario quienes serán los encargados de dirigir, como también supervisar y distribuir las diversas labores que se ejecutarán durante el tiempo que se lleve a cabo el proyecto. Este equipo estará formado por docentes y directivos del establecimiento quienes a través de alumnos monitores crearán una red de apoyo que permita implementar talleres de formación de resolución de conflictos a través de la mediación, los cuales tiendan a crear un clima que permita a la comunidad comprender las relaciones como un proceso en el que impera el entendimiento entre sus miembros y que trabaja en forma democrática y colaborativa.

Es necesario entender que dentro de la función docente, la buena comunicación entre el maestro y el alumno, la satisfacción de las necesidades propias del alumno, el esfuerzo para hacer que el educando descubra la grandeza potencial que hay en él y muchas otras características, en la realidad son difíciles de reestablecer cuando se está bajo una atmósfera de tensión y conflictos.

La Escuela D-147 pretende ejercer una función educativa y transformadora de la realidad, ofreciendo a las futuras generaciones la posibilidad de nutrirse de manera efectiva de este espacio generador de cultura, democracia, valores y saberes concretos. De todo lo anterior, es que se pretende que el presente

proyecto sea un aporte para quienes se inician en intervenciones socioeducativas, así como para todas las personas interesadas en este tipo de temas, con el propósito de que adquieran una noción más clara del quehacer cognitivo de quienes nos dedicamos a conocer y transformar nuestra práctica docente.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En cuanto a las características de la escuela D-147 (modalidad mixta), puede indicarse que está compuesta por un universo de alrededor de una matrícula de 1200 alumnos, los que se distribuyen desde kinder a octavo año básico. Se trata de una escuela gratuita municipal, que tiene a su haber un historial de logros a nivel académico entre los que se destacan los altos niveles del SIMCE, la certificación de excelencia pedagógica, destacadas participaciones en la evaluación docente, así como otras manifestaciones culturales en las que docentes y alumnos se destacan a nivel comunal y provincial.

Hasta el año 2004 la Escuela D-147 de Talca presentaba características óptimas para desarrollar el trabajo docente, las que se reflejaban en un bajo índice de suspensiones, baja repitencia, niveles de promedio SIMCE por sobre la media nacional, alta asistencia y una muy buena convocatoria en actividades extraprogramáticas, además de buena disposición y adhesión de los apoderados a instancias de diálogo y reflexión, lo que representaba un escenario que daba cuenta del buen clima de trabajo del profesorado que allí se desempeñaba, así como un conjunto de otros factores que permitieron en definitiva obtener importantes índices sobre rendimiento escolar al interior de dicho establecimiento³. No obstante, desde el 2005 hasta la fecha, la comunidad escolar en su conjunto ha dado cuenta de distintos conflictos al interior del establecimiento educativo, esto es: alumnos, cuerpo docente y directivo, padres y apoderados, lo cual se ha visto reflejado en una permanente y sostenida alza en el nivel de suspensiones, anotaciones y una baja del promedio de calificaciones en comparación con años anteriores.

³ Remitirse a puntajes SIMCE. Mineduc.cl

Se pudo medir a través de informes recogidos por orientación que los alumnos tienen graves problemas de convivencia, se puede decir hasta ahora que lo más influyente en este cambio de conducta (según orientación) ha sido que los estudiantes han tenido etapas de cambios donde no se han involucrado los padres o apoderados lo que provoca de alguna forma que los jóvenes busquen soluciones y respuestas a sus problemas con una mínima referencia normativa. Muchos de ellos participan de distintos grupos buscando generar instancias de participación de forma bastante marginal pero que da respuestas a las necesidades de una solución inmediata a su conflicto. El problema es que este apoyo muchas veces es dado por jóvenes de similares experiencias lo que finalmente crea un círculo con una fuerte carga de frustración y rechazo hacia algunas formas que consideran opresoras como es el caso de la Escuela D-147.

Observando el quehacer cotidiano de los alumnos dentro del establecimiento sobre todo en los cursos de octavo, se puede percibir que hay estudiantes que fomentan una actitud de violencia ya sea a través de provocaciones, burlas, empujones o incitando directamente a los más pequeños a pelear u ofender a sus pares. La forma actual de resolver el conflicto está orientada a un solo camino, provocar una situación de violencia extrema donde a través de los golpes se demuestre quien es el “triunfador”. Este concepto del “que pega más fuerte” es una situación muy compleja compleja al interior del establecimiento pues cuenta con la complicidad de los alumnos quienes ven esto como una especie de espectáculo o acción legítima de justicia.

La Escuela D-147 ha sido históricamente un establecimiento tranquilo con buenos logros académicos los cuales le han permitido postular a variados proyectos los que han sido de gran ayuda para la implementación de talleres,

actividades extraprogramáticas entre otras. Gran parte de estos logros se han dado a partir del manejo estructural del establecimiento y que hoy es factor importante dentro de la problemática establecida al interior.

Si bien es cierto los alumnos reciben una enseñanza mas estructurada debido al factor disciplinario, durante este último tiempo este a sido uno de los puntos desencadenantes del conflicto que hoy se vive al interior del colegio, ya que los estudiantes buscando otras formas de participación han optado por entrar en un constante roce con los profesores y sobre todo con los directivos quienes se encargan justamente de mantener esta disciplina rígida y en muchos casos autoritaria. A raíz de esto se ha tomado la determinación y se han suspendido variadas actividades recreativas, instancias que el alumnado percibe como necesarias para una educación integra y fortalecedora. Los mismos alumnos que en otros años generaban espacios de participación importantes como el Centro General de Alumnos que tenía alta representatividad y convocatoria en el resto de los compañeros, ven hoy que ya no existe, sea por desinterés o por respuesta a esta situación poco flexible por parte de los propios directivos, lo que finalmente ha empeorado aun más las cosas ya que provoca desorganización y poca validez en las determinaciones que se toman.

El colegio hoy mantiene una alta tasa de violencia lo que también se refleja en el deterioro de las dependencias del mismo. Continuamente los baños son destruidos y las murallas rayadas lo que provoca grandes gastos a nivel colegio sin mencionar lo desagradable que significa tener baños sucios pues los urinarios se rebalsan y expelen olores muy desagradables, según lo manifestado en los reclamos hechos por apoderados y alumnos en diversos consejos.

No es menos importante al menos nombrar el factor generacional que dificulta el entendimiento entre alumnos y profesores quienes en su mayoría están pronto a jubilar y no comprenden la tribuna desde la cual los alumnos plantean sus necesidades de cambio, este factor se ve acentuado por estilo lineal-conductista de abordar tanto los aprendizajes como la convivencia donde las opiniones de los escolares son minimizadas por provenir de “niños aún sin opinión” o carecer de una “debida reflexión”.

Los elementos de diagnóstico de la situación nos evidencian a través de los testimonios de los alumnos que estos perciben que no existen espacios de diálogo y participación en el diseño de programas, existe baja participación en instancias como los centros de alumnos los cuales hasta la fecha no han sido protagonistas de la cotidianidad y convivencia escolar. Al mismo tiempo la irrupción del fenómeno estudiantil, como lo han sido las movilizaciones y paros escolares⁴ ha hecho crecer la demanda e insatisfacción de los alumnos por contar con espacios necesarios dentro del colegio así como de ser considerados en la toma de decisiones por parte del profesorado y los directivos, produciéndose un importante distanciamiento entre las partes.

Por otro lado el colegio gracias a sus históricos buenos resultados académicos, ha visto crecer considerablemente su matrícula, lo que no ha implicado por su parte una mejora en la infraestructura ni un incremento en el espacio físico, lo que provoca un nivel preocupante de hacinamiento. Al aumentar la matrícula, los docentes han visto disminuida su inclusión y participación con los alumnos en diversas actividades tales como: acompañamiento en patio en los momentos de recreo, actividades extraprogramáticas, salidas culturales, seguimiento empático a los alumnos vulnerables, lo que redundo en una percepción de los

⁴ Movimiento originado en el año 2006 por estudiantes de secundaria que exigían la derogación de la LOCE entre otras propuestas conocido a nivel mediático como “Movimiento Pingüino”

alumnos de abandono, permisividad en cuanto a manifestaciones de agresividad por parte de otros compañeros.

A nivel interno, los apoderados han dado cuenta en las actas de encuentro y reunión, la percepción acerca de un sostenido avance en la sensación de agresividad que se da entre los alumnos, lo que se podría constatar según ellos en el incremento tanto de suspensiones como de alumnos que denuncian agresiones o *bullying*. Este panorama a su vez se confronta con la percepción del profesorado quienes en reuniones de coordinación con inspección, concuerdan en la sensación ambiente de que la agresividad entre alumnos se ha transformado en una constante con la cual deben lidiar tanto en el aula como fuera de ella.

En síntesis podemos observar que a partir de los datos, percepciones y sensación ambiente que han formulado los distintos actores que comprenden la realidad del establecimiento que en el período comprendido entre el 2005-2009 la convivencia se ha venido deteriorando sostenidamente entre los alumnos de la Escuela D-147, esto por el significativo aumento de las conductas agresivas registradas tanto en el aula como fuera de ella. La percepción de los propios afectados que se ha podido recoger es que concuerdan en que este ha sido un factor que ha incidido en una sensación de desmotivación y temor que se ha institucionalizado a nivel general y que es objeto del análisis de esta intervención.,

II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

Un proyecto escolar es un instrumento que expresa la forma particular en que cada escuela se propone lograr las metas que se establecen al interior del establecimiento. La base para diseñar un proyecto escolar es el diagnóstico de la escuela, entendiendo como tal un ejercicio de evaluación interna, pues no solo permite detectar los problemas principales, sino que proporciona información precisa sobre las distintas causas o factores que influyen en ellos y que se generan en la propia escuela. *“La elaboración y puesta en marcha de un proyecto escolar no significa una carga mas de trabajo para maestros y directivos, porque lo que pretende es orientar, coordinar y facilitar las actividades que desarrollan cotidianamente como parte de su responsabilidad profesional”⁵.*

El presente diagnóstico en colaboración con los profesores de los sub-sectores de religión, comprensión de la sociedad, orientadora e inspectoras del colegio, nos permitirá obtener la información relevante que precisa el proyecto de intervención a fin de justificar su implementación y puesta en marcha. Este equipo multidisciplinar es quien se abocará en exclusivo a implementar medidas que ayuden a mejorar el clima y convivencia escolar y que se denominará a partir de ahora como “equipo resolutivo de conflicto escolar”, cuyo primer trabajo tendrá por objetivo elaborar un instrumento que de cuenta de los índices de violencia y que tipo de agresión se genera al interior del establecimiento.

Analizando el problema es que se ha tomado la decisión de intervenir y abordar

5 “Proyecto de intervención” (en línea) Disponible en www.monografias.com [fecha de consulta 4 de diciembre de 2008]

el fenómeno de la agresividad escolar permitiendo a través de un diagnóstico saber cuáles son las conductas de violencia más recurrentes al interior del colegio, en qué forma se desarrollan y cuál es la periodicidad o frecuencia de éstas, y quienes debieran gestionar medidas que la aborden. Para esto se estableció un periodo de dos meses, donde se utilizaron entrevistas semiestructuradas previamente diseñadas por el equipo, e informes tanto de inspección como de apoderados y alumnos del establecimiento.

El presente diagnóstico busca a la vez interpretar los diferentes ámbitos en que la violencia se traduce al interior del establecimiento, es decir en sentido holístico e integral ya que esta muchas veces permanece oculta tanto a nivel institucional como cultural, por lo mismo las entrevistas buscan dar cuenta de si este fenómeno es percibido en forma clara o no por sus actores.

Instrumentos de Medición

Los instrumentos de medición son los procedimientos utilizados para captar, comprender y conocer los aspectos del objeto de estudio, en el caso del diagnóstico previamente expuesto, tales instrumentos como las entrevistas semiestructuradas y los análisis FODA se encuadran dentro de la perspectiva cualitativa la cual busca interpretar las concepciones y vivencias de los sujetos involucrados en algún fenómeno social, en este caso la violencia escolar.

Entrevista: Objetivos

- Conocer las percepciones que los alumnos tiene respecto de la agresividad en su cotidianidad al interior del establecimiento
- Identificar las distintas variables involucradas en el fenómeno de la

agresividad y conflicto escolar.

- Diseñar a partir de los resultados y conclusiones de la entrevista estrategias de resolución de conflictos.

Selección de la muestra: Universo y muestra

A efectos de estas entrevistas abordaremos un universo cercano a los 200 alumnos entre 5º a 8º año de enseñanza Básica, lo que representa el 17% del alumnado si bien no es el universo total puede significar una muestra de la tendencia, y de la percepción que tienen estos actores del fenómeno. Pero si este universo muestral es comparado cuantitativamente con los niveles de cursos (3 por nivel), la muestra elevaría su rango a un 38% lo que la hace mucho más relevante y significativa mas aún cuando los alumnos involucrados en ella son quienes pueden manifestar más claramente una noción o una comprensión respecto al fenómeno.

Los alumnos muestreados fueron entrevistados en un periodo de dos semanas lo que se realizo caso a caso, es decir de modo individual, con una metodología de campo en la que el alumno pudo expresar sus apreciaciones al respecto

Universo

- **Universo de Interés:** Educandos del ciclo primario.
- **Universo de Estudio:** educandos del ciclo primario de la Escuela D-147 municipal de Talca.
- **Marco Muestral:** Cuantitativamente estuvo constituido por 200 niños de la Escuela D-147 de Talca, lo que comprende alumnos de 5º a 8º.

- **Diseño Muestral:** Muestreo Aleatorio intencionado, ya que es el equipo resolutivo multidisciplinar el que para efectos prácticos determinó el tamaño de la muestra.

Muestra

La metodología se encuadra dentro lo cualitativo, por lo cual el producto que se obtiene va en la línea o perspectiva de un análisis exploratorio del fenómeno y de la valoración que estos dan a las variables comprometidas. Esta investigación tiene relación principalmente con el educando, sus motivaciones, expectativas y satisfacción y demás factores, que estén dentro de este círculo de conflicto intraescolar.

Entrevista semiestructurada

Ese tipo de entrevista nos permite por un lado intencionar el objetivo del estudio en cuanto a la relevancia que se pretende establecer permitiendo a través de preguntas abiertas y cerradas conociendo de primera fuente las impresiones y alcances de un fenómeno. Por otro lado favorece la espontaneidad y libertad de las opiniones que son entregadas por parte de los entrevistados por lo que la información recolectada tiene un valor de primera mano sin los prejuicios ni filtros de los entrevistadores. Este formato de entrevista permitió como consecuencia no establecer a priori la jerarquización de los elementos constitutivos del fenómeno de la agresividad escolar, sino que estos fluyeran desde las propias percepciones de los involucrados en la problemática.

A fin de no influir en las percepciones o en la comprensión que los alumnos tienen de este fenómeno se desarrolló la entrevista en forma aleatoria, a fin de no influir en el resultado de la misma y en la conclusión a la que se debiera llegar. En este sentido la entrevista hecha a los alumnos de 5° a 8° representa una universo de 200 alumnos, lo que a nuestro juicio establece un margen muestral que da luces sobre las tendencias, al interior del establecimiento que perciben la mayoría de los alumnos.

Resultados Parciales

El instrumento de diagnóstico arrojó una serie de ideas matrices y resultados, los que interpretados cualitativamente nos dan una serie de conclusiones que ayudan a conocer integralmente la percepción y valoración que los alumnos tienen de la agresividad en diversos ítems o tópicos de interés para los entrevistadores, estas áreas esbozan las siguientes prevalencias e indicadores:

a) Autoestima

Un indicador importante que esbozan los alumnos de la entrevista arroja que cerca de un 65% considera que la violencia es un elemento distintivo o configurador del establecimiento, siendo un 40% de los entrevistados quienes manifiestan haber sufrido violencia física la que se traduce por golpes de compañeros, asimismo la violencia verbal ocupa un lugar destacado con un 55% siendo los garabatos, insultos u amenazas las más mencionadas. Lo que se observa a partir de este análisis es que los alumnos distinguen la violencia en sus diversas manifestaciones y que son capaces de percibir cuando ellos mismos son objeto de ella. Al mismo tiempo la prevalencia en cuanto a la percepción de lo que les produce personalmente varía entre la “incomodidad” la que se expresa con frases tales como: *“me hace sentir incomodo el venir a*

clases y ver como mis compañeros se pelean”, “cada vez que el inspector me reta y me trata mal me da miedo que me echen, me siento incomodo y me ando como escondiendo”, y el “temor” cuando logran identificar dicha sensación: “ me da miedo jugar con los cursos mayores porque cuando les ganamos, se pican y nos amenazan o nos golpean”

b) Entorno

El grueso del alumnado entrevistado es decir un 75% reconoce que la violencia daña la convivencia escolar, percibiendo en mayor prevalencia a los compañeros como los responsables de la situación *“ los chiquillos no dejan hacer clases , pasan puro molestando “; “siempre que se arma una pelea , mis compañeros en vez de ayudar a terminarla, le echan más carbón”,* o bien culpan a un ente inespecífico el cual para efectos prácticos es la comunidad escolar pero la que es nombrada como “todos”: *“ aquí en el colegio a todos les gusta andar peleando, a todos les gusta la mocha”*. Se destaca como elemento más bien negativo que sólo un 30% reconoce o percibe acciones del colegio como respuesta frente a dicha problemática, las que varían según los entrevistados desde las suspensiones a los llamados de atención ya sean de inspectores, profesores o apoderados: *“Suspendiendo a los que se portan mal”, “Llaman a los apoderados cuando hay peleas”, “Los dejan en inspectoría como castigo”, “Les llaman la atención o los retan para que se dejen de pelear”*. Esto nos permite percibir que las respuestas del colegio en cuanto institución van en la línea de la sanción reactiva del fenómeno que de las acciones proactivas o educativas frente a esta complejidad, al mismo tiempo la respuesta del colegio ante estas situaciones suele ser también violenta en su expresión lo que se revela cuando los alumnos manifiestan que dejan a cursos completos sin recreo o que se deja a algunos alumnos sin poder licenciarse, entendiéndose de ese

modo que la violencia no es solo entre los alumnos, sino que en ciertos casos se ha institucionaliza en la práctica del establecimiento.

c) Convivencia

La entrevista que se hizo a los alumnos arrojó también como resultado que cerca de un 40% de los consultados cree que nos existen programas ni acciones que canalicen sus inquietudes y que los profesores ya no los toman en cuenta, lo que se expresa del siguiente modo *“...los profesores ya no nos toman en cuenta, a veces deberíamos tomarnos el colegio para que nos escuchen...”*⁶ *“aquí no hacen nada interesante, no hay ningún taller, ni actividad”* *“Los profesores ya no nos acompañan en los recreos”*. Esto se corrobora cada vez que se menciona con mayor prevalencia que requieren un centro de alumnos mejor organizado, para lo cual requieren la colaboración del profesorado: *“organizar mejor el centro de alumnos, para que podamos participar todos”* *“Que los profesores no nos dejen tan botados, que nos acompañen en las actividades”*, menciones que dan cuenta de la importancia de establecer puentes entre los alumnos, los docentes y sus reales inquietudes las que superan el mero rendimiento académico.

d) Gestión

Este ítem incluido en la entrevista busca establecer por un lado la percepción de los alumnos en cuanto a quienes debieran ser los responsables de generar acciones de resolución, así como su grado de compromiso en instancias que convoquen a una intervención del problema, por lo que los resultados si bien no son alentadores, pues la responsabilidad es trasladada generalmente a los profesores quienes son mencionados con cerca de un 50% de prevalencia, seguido por los inspectores con un 30%, no existiendo ninguna mención a ellos

⁶ Julio Vergara . 7º

mismos como educandos o al centro de alumnos.

Genera un buen cuadro de acciones el que los alumnos valoren las instancias de diálogo o conversación como propicias para la resolución del conflicto, lo cual es mencionado con expresiones tales como *“yo creo que conversando en vez de pelear”* *“mis papas dicen que conversando siempre se arreglan los problemas”*, sin embargo frente a la consulta sobre su participación en instancias que aborden su resolución, sólo un 40% se muestra favorable en involucrarse directamente en alguna iniciativa.

e) Frecuencia

Si bien este ítem posee una marcada perspectiva cualitativa en la percepción que los alumnos tienen de la frecuencia de los ciclos o eventos de violencia, en la que manifiestan que esta se da casi siempre o recurrentemente, esto se ve avalado tanto por las anotaciones registradas en los libros de clases, como por las razones de citación de apoderados (inspectoría) frente a problemas de los alumnos, siendo los dos motivos más frecuentes, la baja en el rendimiento escolar o alguna relación con el fenómeno de la agresividad escolar.

Diagnóstico FODA

La técnica FODA como elemento de diagnóstico se orienta principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la organización, así como las Oportunidades y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo. Esta técnica es fundamental en la Planeación Estratégica.

Componentes de un análisis FODA

	Positivos	Negativos
Internos	Fortalezas	Debilidades
Externos	Oportunidades	Amenazas

Las Fortalezas y Debilidades se refieren a la organización y sus productos, mientras que las oportunidades y amenazas son factores externos sobre los cuales la organización no tiene control alguno. Por tanto, deben analizarse las condiciones del FODA de la organización en el siguiente orden:

- 1) Fortalezas
- 2) Oportunidades
- 3) Amenazas y
- 4) Debilidades.

Las Fortalezas y Debilidades incluyen entre otros, los puntos fuertes y débiles de la organización y de sus productos, dado que éstos determinarán qué tanto éxito tendremos poniendo en marcha nuestro plan. Algunas de las oportunidades y amenazas se desarrollarán con base en las fortalezas y debilidades de la organización y sus productos, pero la mayoría se derivarán del ambiente y de la competencia tanto presente como futura.

Las fortalezas y debilidades corresponden al ámbito interno de la institución, y dentro del proceso de planeación estratégica, se debe realizar el análisis de cuáles son esas fortalezas con las que cuenta y cuáles las debilidades que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. De esta forma, el proceso de planeación estratégica se considera funcional cuando las debilidades se ven disminuidas, las fortalezas son incrementadas, el impacto de

las amenazas es considerado y atendido puntualmente, y el aprovechamiento de las oportunidades es capitalizado en el alcance del objetivo.

Entre algunas características de este tipo de análisis se encuentra las siguientes ventajas que nos ayudan a establecer ciertos criterios de jerarquización de la información:

- Facilitar el análisis del quehacer institucional que como colegio se hace en relación al fenómeno de la violencia intraescolar.
- Facilitan la realización de un diagnóstico para la construcción de estrategias que permitan reorientar el rumbo institucional, al identificar la posición actual y la capacidad de respuesta del establecimiento ante este fenómeno
- Comprometer al profesorado en la consecución de las propuestas abordadas entre las que se privilegia la mediación.

Desde este instrumento y su aplicación en consejo de profesores es que se llegan a las siguientes conclusiones las cuales se sistematizan en el siguiente cuadro:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>-Trayectoria de la Escuela D-147 de Talca</p> <p>-Apoyo de autoridades administrativas en la implementación de planes piloto.</p> <p>-No se observan resistencias por parte de la comunidad escolar a iniciativas que permitan una resolución de conflictos</p>	<p>-Buena ocasión de la comunidad escolar, tanto de parte de profesores como del alumnado para innovar con técnicas como un proyecto de intervención consistente en un plan de mediación escolar.</p> <p>-Para fomentar la educación y prevención.</p> <p>-Mejorar las relaciones humanas entre alumnos y docentes.</p> <p>-Crecimiento del espíritu e identidad de la comunidad</p>	<p>-Infraestructura deficiente de la Escuela.</p> <p>-Falta de interés de los educandos por involucrarse con un programa de mediación.</p> <p>-Falta de espacios de encuentros en la comunidad escolar para poner en marcha el proyecto.</p> <p>-Carencia de recursos para elaborar material didáctico que resulte atractivo para los escolares.</p> <p>- Falta de espacios</p>	<p>-Infraestructura deficiente para implementar espacios para talleres.</p> <p>-Desconocimiento de la mediación y sus técnicas por parte del profesorado.</p> <p>-La baja del rendimiento escolar deja, la relación interpersonal y el conflicto humano en segundo lugar.</p>

Experiencia del equipo docente.	escolar. -Aumentar los índices de satisfacción al interior del aula. -Generar conocimientos con técnicas innovadoras o no convencionales de enseñanza.	recreativos y de reflexión para los alumnos y profesorado	
---------------------------------	--	---	--

El análisis FODA, refleja a partir del diagnóstico de los docentes la conclusión de que si bien el fenómeno de la violencia escolar es valorado y destacado como prioritario de resolución, no se tiene un mayor conocimiento de estrategias que permitan abordarlo en su integralidad, siendo la mediación una técnica desconocida, si bien apreciada, pero sobre la cual recaen las debilidades propias del sistema las cuales son la falta de infraestructura y recursos apropiados, así como la urgencia de lograr altos rendimientos académicos en detrimento de otras áreas de aprendizaje. Las conclusiones nos muestran sin embargo, un profesorado favorable y proclive a la iniciativa y con un alto grado de compromiso al proyecto de intervención en su puesta en marcha.

III. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El Proyecto “*Mediación escolar, resolución de conflictos en forma pacífica.*” Nace como una alternativa democrática y pacífica de resolución al fenómeno de la violencia y agresividad que se da entre los alumnos, específicamente en la realidad de la Escuela D- 147 de Talca; Un buen ambiente escolar, unido a condiciones mínimas de bienestar económico y psicosocial en la familia son elementos indispensables para el desarrollo escolar, y la responsabilidad de que esto ocurra, recae en la sociedad, los establecimientos educacionales, los niños y sus familias, junto a los docentes gestores de las políticas y diseño escolar.

Ahora bien, es de notorio y público conocimiento que la convivencia en el contexto de las comunidades escolares es influida por numerosos factores de orden social, cultural, político y económico, de las cuales no se puede estar exento. Así, la aparición y desarrollo de conflictos en cualquier grupo humano, es una realidad constante que difícilmente puede evitarse. Surge entonces la pregunta: ¿Cómo abordar estos conflictos? La experiencia demuestra que el escenario actual es ampliamente complejo, se exigen soluciones complementarias a las ya probadas. En este sentido, según el investigador norteamericano Craig Person “en alguna de las situaciones algunos maestros pueden sentirse atraídos por las técnicas de modificación de conducta.”⁷ Sin embargo, los teóricos de la educación reconocen que el modelo del docente autoritario en las aulas conlleva a una situación inadecuada para garantizar el buen aprendizaje y desarrollo personal, social y emotivo de los alumnos, pues los tradicionales esquemas de enseñanza, concebidos desde la perspectiva del

⁷ PERSON Craig. “Cómo resolver conflictos en clases” E d: Ceac. Madrid. 2002. p.16.

docente, están saturados de relaciones autoritarias e inflexibles y descontextualizadas de los acontecimientos sociales, económicos y políticos⁸.

De lo expuesto es que, el proyecto de intervención escolar que aquí se expone y que tiene por objeto reestablecer las relaciones pacíficas entre los distintos actores de la comunidad escolar con la finalidad de seguir en el camino de la excelencia académica y la optimización en la función docente; consiste en un programa de mediación escolar con la participación activa de toda la comunidad escolar.

Para este efecto el proyecto contempla una primera parte de diagnóstico en la que se involucra la comunidad escolar en pleno a través de entrevistas, plenarios, reuniones y síntesis de propuestas (FODA), lo que nos lleva a visualizar los posibles escenarios y alcances de este proyecto. Luego de esto se constituye el equipo de Resolución de conflictos; todo ello con la colaboración continua de profesores y alumnos, con el fin de internalizar la necesidad de crear conciencia sobre la existencia de un problema que afecta a la comunidad escolar.⁹

Otro momento importante lo constituye la capacitación de los agentes (los alumnos mediadores), quienes a través de talleres recibirán el empoderamiento necesario para apropiarse del proyecto. Dentro de este ítem destaca la creación de espacios y rituales que constituyen los denominados “Aerópagos” (en Grecia era el espacio donde se daban los discursos y discusiones sobre los temas de interés para la comunidad) en los que los estudiantes podrán experimentar la

⁸ PERSON Craig. Ob. Cit., p. 17.

⁹ HERNÁNDEZ PRADOS, M.A. (2002). Reflexiones sobre la educación en el siglo XXI. La agresividad en la escuela. Ponencia presentada al Congreso Internacional Virtual de Educación 2002. Universidad de las Islas Baleares (ISBN:84-7632-744-7)

resolución pacífica de conflictos. Finalmente el proyecto contempla una formación especial (talleres) de toda la comunidad escolar quien se involucra de forma activa, llevando la mediación a los diferentes ámbitos de interacción escolar (alumnos, apoderados, profesores, directivos, administrativos, etc.), esto se hace más efectivo aún haciéndola partícipe de las síntesis y evaluaciones que se hagan al proyecto, tanto para su implementación, como para las correcciones que surjan en su puesta en marcha.

Desde ahí se pueden establecer una serie de iniciativas que lleven a fijar criterios de trabajo en torno a la mediación, que serán condición previa a cualquier medida o proyecto de intervención pues implican reconocer un cuadro de desarrollo democrático de resolución de conflictos:

1. Preparación de un plan (convenios) para el futuro que los participantes puedan aceptar y cumplir.
2. La preparación de los participantes para que acepten las consecuencias de sus propias decisiones.
3. La reducción de la ansiedad y otros efectos negativos del conflicto mediante la ayuda a los participantes para que lleguen a una resolución consensual.
4. Promover la gestión positiva de conflictos
5. Facilitar acuerdos constructivos
6. Pacificar las partes y reducir tensiones

IV. FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

Es a partir del diagnóstico realizado por todos los agentes involucrados de la comunidad escolar que se llega a la convicción de que es necesario implementar estrategias que aborden el fenómeno de la agresividad escolar de modo integral, en tal sentido la Mediación surge como una de las vías que mejor expresa y conlleva la vivencia del respeto y la tolerancia, bases de la institucionalidad democrática y experiencia de la formación de los sujetos en personas. En el ámbito escolar¹⁰, la mediación, más que un modo de resolución de conflictos, se desarrolla como una metodología de enseñanza, en la que se privilegia la comunicación interpersonal¹¹, en todos sus niveles, posibilitando la reflexión y el pensamiento complejo¹², se intenta a través de este proyecto entregar una matriz de interpretación democrática de estos fenómenos y de participación integral para su resolución, es decir que los alumnos sean los gestores del proceso más allá de los resultados y los efectos que pueda producir esta intervención lo cual implica pensar las relaciones al interior del establecimiento de un modo más horizontal y democrático.

La mediación concede a los alumnos un empoderamiento en la medida que

¹⁰ El Ministerio de Educación definió como estrategia en este ámbito instalar un modelo de mediación y negociación escolar entre pares en 75 establecimientos educacionales ubicados en cuatro comunas de Santiago: Renca, La Pintana, El Bosque, Lo Prado, además de Temuco en la IX Región, Rengo en la VI y Talca en la VII. El plan incluía unos 10 establecimientos por comuna, con tres docentes por institución. Con apoyo de los ministerios de Interior y Justicia, y el modelo trabajado por la Universidad Central -en el caso de Mineduc se trata de las universidades de Chile y Autónoma de Chile- se han formado 28 monitores en 28 colegios de la comuna y creado 5 oficinas de mediación escolar.

¹¹ Por ejemplo, en el caso de un conflicto entre padres y directivos por el comedor escolar, o entre los alumnos, la frecuente cuestión por el lugar para realizar el viaje de fin de curso, el lugar para realizar la recepción, o la elección del "logo" de la promoción puede ocurrir que la instancia de negociación transcurra como una mediación.

¹² CORTI Ada, En línea. Disponible en: www.mediacioneducativa.com.ar/experien11.htm [consultado de fecha 15 de junio de 2008]

ellos mismos reconocen como propio el fenómeno en sus causas y consecuencias y hacen suya la opción de enfrentarlo y generar acciones que tiendan a una resolución que aborde la realidad de modo más democrático, por lo mismo la mediación no es una más de las posibles alternativas, consideramos que a la luz de las experiencias de otros colegios y en la revisión del material bibliográfico consultado surge como la mejor alternativa ya que devuelve el poder a los alumnos al ser ellos mismos los protagonistas de los cambios siendo la metodología que posibilita procesos de sana convivencia y respeto entre los distintos actores involucrados en la realidad escolar.

V. MARCO TEÓRICO

Contextualización del conflicto

Luego es necesario distinguir, los conceptos de conflicto y de violencia. Es útil señalar diversos conceptos de conflicto. Así el profesor Remo Entelman¹³, lo define como una "relación de tal tipo en la que ambas partes procuran la obtención de objetivos que son, pueden ser o parecen ser para alguna de las partes incompatibles". Por su parte Hocker y Wilmot lo definen como "pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos". Ahora bien, este conflicto que nace de la "pugna" o de "procurar" la obtención de objetivos o intereses incompatibles, lleva en sí un componente de alta emotividad que puede derivar en agresividad "cuando fallan en alguna medida, los instrumentos mediadores con los que hay que enfrentarse al mismo.

Así cuando está en juego una tensión de intereses y aparece un conflicto, todo depende de los procedimientos y estrategias que se utilicen para salir de él. Si se usan procedimientos belicosos, aparecerán episodios agresivos, que pueden cursar con violencia si uno de los contrincantes no juega honestamente y con prudencia sus armas, sino que abusa de su poder, luchando por destruir o dañar al contrario, no por resolver el asunto. Eso es violencia, el uso deshonesto, prepotente, y oportunista del poder sobre el contrario sin estar legitimado para ello".¹⁴ Sin perjuicio de lo anterior, hay que entender el conflicto

13 Profesor de la Cátedra de Teoría del Conflicto en la Maestría Interdisciplinaria para la formación de Negociadores y mediadores dictada en la Facultad de Ciencias Económicas. UBA, Argentina.

14 Junta de Andalucía, Ortega R. y colaboradores. La Convivencia Escolar: qué es y cómo

como parte de la vida humana y de las instituciones, que tiene un componente de agresividad, que cuando no cuenta con los canales adecuados deriva en violencia.

El tema de la violencia escolar es un fenómeno que hace algún tiempo atrás parecería impensado, sin embargo algo ha pasado en nuestra sociedad que a diario percibimos un ambiente mas violento, y su expresión en las aulas es solo una más dentro de las diversas manifestaciones que encuentra en la escena social. Es común observar que los medios reproducen indiscriminadamente este fenómeno que se ha enraizado en nuestra cultura.

Para la académica María José Díaz Aguado especifica que la violencia escolar no esta supeditada solamente a la relación *Victima – Victimario*, sino que incluye a todas las personas que con ella conviven: *“En el contexto institucional que se produce la violencia reduce la calidad de vida de las personas, dificulta el logro de la mayoría de los objetivos (aprendizajes, calidad de trabajo...) y hace que aumenten los problemas y tensiones que la provocaron, activando un proceso de espiral escalonada de graves consecuencias.”*¹⁵

Diversos estudios entre los que se cuenta el de la UNICEF (2004) revelaban el creciente temor de los niños frente a la agresión que pudieran sufrir dentro del colegio, especialmente los alumnos de cursos menores en educación básica con cerca de un 23% de niños que dice haber sido víctima de la violencia en sus colegios. Al mismo tiempo es interesante comprobar que es lo que entienden los niños por violencia y comprobar que para ellos no sólo es el daño

abordarla, Consejería de Educación y Ciencia ,Pág. 27.

15 DÍAZ AGUADO, María José. (1996). Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia. Instituto de la Juventud, Ministerio del Trabajo y asuntos sociales.

físico sino también las agresiones verbales, la discriminación; esto nos lleva a considerar que tanto tiene que ver las estructuras propias de la escuela con la extensión y complejización del fenómeno de la violencia¹⁶.

Los datos nos muestran que los niños tienen una comprensión integral de lo que es la violencia y que por lo mismo la perciben en sus diferentes manifestaciones, razón por la cual se sienten afectados. Cuando esto alcanza una institucionalización no es difícil comprender por que nuestra sociedad se ha tornado cada vez más violenta y agresiva.

Al mismo tiempo la encuesta UNICEF reflejaba que esta tendencia era transversal y que atravesaba la realidad tanto de colegios municipales como particulares subvencionados. Los niños esperaban en esa encuesta medidas por parte de los colegios que ayudaran a mejorar la convivencia a la par de la confianza que depositaban en los profesores y en el establecimiento. También es importante el "clima institucional" ya que, es más probable que los episodios de violencia puedan darse en instituciones donde existe el autoritarismo- ya sea de parte de directivos y de docentes- la falta de diálogo, el clima competitivo, la discriminación.

Violencia escolar.

Andrés Soriano Díaz enfatiza que la violencia se extiende generalmente desde el ámbito familiar a la escuela y que si en la escuela no se dan las condiciones apropiadas para que el estudiante aprenda formas adecuadas de construir su personalidad la violencia se volverá estructural. Este autor cita a Ross y Watkinson: “ ... señalan otros aspectos como la estandarización de la práctica

16 UNICEF, Informe anual actividades, 2004. Disponible en www.unicef.cl.

docente, la exclusión del afecto y el uso del castigo, la intimidación, el acoso y la discriminación. Todos estos aprendizajes son formas en que los centros educativos causan daño a sus alumnos...” Se hace más explícito el papel que juega la escuela en la reproducción de la agresividad y la violencia como medio y tipo de relación social que se establece.¹⁷

Otro autor como Pirre Vayer (1995) coincide con esta apreciación y da a entender que la escuela al estar tan centrada en el aprendizaje se olvida de otras dimensiones tan valiosas y necesarias dentro de la complejidad humana., siendo lo más importante: *“...el desarrollo de las capacidades de adaptación a los cambios las cuales sólo pueden adquirirse a través de una educación pensada en término de desarrollo de la persona y a través de la acción”*. Esto es algo que ya se planteaba Magendzo (1998) al señalar que el desafío de la educación actual es como adaptarse a las nuevas circunstancias en medio de un cambio de época que ha significado crisis en diversos ámbitos donde se destaca la “crisis de identidad” siendo uno de sus aspectos la incapacidad de reconocerse a si mismo como un ser comunicado con otros. Según el autor la escuela reproduce la estructuras ideológicas de la sociedad, es decir no es irrelevante tener en cuenta el factor sociopolítico a la hora de interpretar el fenómeno de la violencia entre los alumnos y en los colegios en general y que se ve enfatizada en: rol y poder del adulto docente; el imperativo social del aprendizaje y conocimiento, comunicación en sentido vertical y por sobre todo en que los profesores y docentes en su mayoría no son considerados o no participan en la elaboración de los planes institucionales y las políticas educativas.

17 SORIANO DÍAZ, Andrés. Educación multicultural para la tolerancia y la paz : fundamentos y estrategias didácticas / coord. por José Antonio Ortega Carrillo, 1996, ISBN 84-921660-0-2 , pags. 269-274

Son numerosos los casos en que los profesores, quienes son los intelectuales transformativos (Giroux) llamados a generar los grandes cambios en las condiciones en que se desarrolla la actividad educativa en la escuela, no sólo no son tomados en cuenta, sino también ellos se marginan optando más bien por un rol técnico alejado de la realidad sociopolítica que envuelve e influye su actividad docente. El mismo autor destaca el hecho de que la educación tiende a formar sujetos pasivos, alumnos poco reflexivos que nos cuestionan el orden imperante, es fácil entender que si la violencia, el desapego a los derechos humanos elementales es constantemente sobrepasado esto se traducirá en alumnos que se adaptan al statu quo, esto se ve reforzado por el rol autoritario que desempeñan algunos docentes quienes establecen en el aula relaciones de poder entre los poderosos y los débiles.

La violencia como fenómeno transversal ¹⁸

A nivel nacional, el 86.5% de los estudiantes y el 91,7% de los docentes declara presencia de agresión en la convivencia escolar. De ellos, un 34,8% de estudiantes y un 51,5% de los docentes perciben la agresión como un hecho de alta frecuencia.

El estudio devela que la agresión y hechos de violencia son un problema presente en todos los tipos de establecimientos del sistema escolar. Por características propias del fenómeno, multicausalidad, éste se expresa de distintas formas e intensidad en cada establecimiento.

A la luz de los resultados del estudio, se observa que el tradicional esquema de análisis de violencia - víctima -victimario - es poco significativo en el fenómeno

18 GOBIERNO DE CHILE.2005. Resumen ejecutivo Estudio nacional de violencia en el ámbito escolar, p. 5 y 6

escolar. Aparentemente, existe alternancia en el rol de agresor - agredido y observador de un hecho de violencia. Los estudiantes que declaran haber sido agredido (44.7% - víctima) no dista mucho de la cantidad de estudiantes que se declaran agresor (38.1% - victimario).

Caracterización del fenómeno¹⁹

Las agresiones psicológicas fueron las más frecuentes durante el año 2005, ejercida mayoritariamente entre estudiante; en hombres más que en mujeres; entre 10 y 13 años; en espacios de libre circulación del establecimiento educacional.

Sólo el 2.0% de docentes declara haber sido agredido físicamente por un estudiante. Las agresiones psicológicas (ignorar o no tomar en cuenta, insultos o garabatos, burlas o descalificaciones, gritos y rumores mal intencionados), entre estudiantes son percibidas con mayor frecuencia en todos los tipos de establecimientos educacionales consultados. (96.1% en el caso de los estudiantes y un 96,0% en los docentes).

En segundo término, docentes y estudiantes perciben con más frecuencia las agresiones físicas (61.1% y 83.3% respectivamente) y en tercer término hechos de discriminación (31.9% y 52.9% respectivamente). Del universo de estudiantes consultado, el 44.7% declara haber sido agredido, mayoritariamente por otro estudiante (38.3%) y con mayor frecuencia a través de agresiones del tipo psicológica (42.6%) y el 29.7% de estudiantes agredidos señala agresión física.

19 GOBIERNO DE CHILE. ob. cit., p. 7 y siguientes.

Del universo de docentes consultados, el 31.5% declara haber sido agredido, de los cuales son más mujeres que hombres. Un 24.0% declara que fue un estudiante y mayoritariamente a través de agresiones del tipo psicológica (45.0%). Sólo un 2.0% declara que fue a través de agresiones físicas.

Respecto de los lugares en que con mayor frecuencia se perciben agresiones, estudiantes y docentes presentan mucha similitud. Ambos actores declaran con primera preferencia los espacios de libre circulación, espacios de deporte y recreación, con un 68% y 60.6% respectivamente. Sin embargo, existe discrepancia entre ambos actores en relación con la sala de clases. Un 62.9% de estudiantes y un 43.9% de docentes la señalan como lugar donde ocurren agresiones.

El lugar que ocupa la tercera mayor frecuencia difiere entre establecimientos con nivel socioeconómico alto de los bajos. Los primeros perciben más agresiones en pasillos y comedor (40.5%) y los segundos, la salida del establecimiento con un 34.7%. Al consultar sobre las razones para agredir, estudiantes que declaran haber agredido, señalan que es por defensa (35.7%), y como segunda razón por juego en el caso de los hombre y en las mujeres, por injusticia.

En cuanto a la reacción o actitud de un estudiante que ha sido agredido, se declara con mayor frecuencia contárselo a un amigo (26.3%); insultar con un 19.9% y responder con la misma agresión 17.9%.

El estudio devela que después de contárselo a un amigo, la reacción siguiente a un acto de agresión varía entre hombres y mujeres. El hombre tiende a

responder con igual u otra agresión (23.2%) y las mujeres, acuden a la familia (19.5%) y en tercer lugar insultan (16.8%)

Desde la perspectiva del agresor/a, el 38.1% de estudiantes y 11.5% de los docentes declara haber agredido al interior del establecimiento educacional durante el año 2005. El 45.9% de los estudiantes que declararon agredir son hombres y el 30,5%, mujeres. De los estudiantes que agreden, la edad con más frecuencia es de 10 a 13 años, disminuyendo hacia los cursos mayores.

El rango de edad con mayor frecuencia de docentes que declaran haber agredido es menores de 35 años (14.0%), seguidos por el rango 36 a 45 años con un 13.7%. En el caso de los alumnos, el mayor porcentaje que declara ser agredido tiene entre 10 y 13 años (41,5%), seguido por el tramo de 14 a 16 años (37,2%).

Finalmente, un antecedente relevante del estudio es la presencia incipiente de hostigamiento y/o matonaje entre estudiantes. Los datos develan que existe un 9.9% de estudiante que dicen agredir y no son agredidos (víctimas activas) así como un 16.7% de estudiantes que es agredido y no agrede (víctima pasiva).

Según las cifras, las víctimas activas (agresores) son más hombres que mujeres y de 17 y más años; en tanto que las víctimas pasivas (agredidos) son más mujeres que hombres y de 12 y 15 años.

Crisis de los sistemas escolares de regulación de conflictos.

Esta crisis de la institución escolar como lugar de socialización se agrega a otra crisis, la de los modos de regulación de los conflictos en los establecimientos escolares. Si hablamos de déficit de regulación, es simplemente para subrayar que los establecimientos escolares funcionan basados sobre un modelo que deja poco espacio a la institucionalización de los conflictos. En el interior de los perímetros escolares, la mayor parte del tiempo el conflicto es negado, es aprehendido como una disfuncionalidad, un desvío.

Es bastante raro que el conflicto sea vivido de modo positivo, incluso para aquellos que valoran el “conflicto socio-cognitivo”²⁰. Cada vez más a menudo se tiene “una visión aséptica: debe ser un conflicto tranquilo, sin pasiones, sin implicación de las personas, un conflicto hecho a medida para suscitar aprendizajes y nada más. Como si los desacuerdos intelectuales pudieran excluir desde el vamos la toma de posición, la violencia verbal, la mala fe, lo que está en juego con el poder, la competencia”²¹. En el seno de los establecimientos, todo está hecho para que las relaciones e incluso la comunicación escolar esté asociado a “el orden, e incluso una armonía preestablecida, más que a la negociación y a las relaciones de fuerza”²².

La escuela, como muchas otras instituciones, no pudo escaparse de esta mercantilización creciente de las relaciones sociales. Sin pretender que la institución escolar funcione exclusivamente según las leyes de la economía mercantilista, no puede ignorarse que los mecanismos del mercado la han

20 PERRENOUD Philippe "Le dialogue à l'école: un échange définitivement inégal?" Revue de Psychologie de la Motivation, n°21/1996.

21 Ibidem p. 118

22 Ibidem p. 118

infiltrado progresivamente y que la misma “se transforma silenciosamente en establecimiento de asistencia para la vida, que organiza y dispensa la formación escolar como una prestación social”²³. Bajo la presión de la crisis económica con su corolario, el aumento de la desocupación, la institución escolar fue llevada a adaptarse a los imperativos del mercado del trabajo y a asumir la función de repartir las posibilidades de trabajo²⁴.

En la otra vertiente, es decir, en el desarrollo creciente de la regulación jurídico administrativa, aún no es posible medir todos los efectos de esta hiperreglamentación del funcionamiento de la institución escolar que lleva a “fenómenos como la despersonalización, el freno de la innovación, la ausencia de responsabilidad, el inmovilismo”.²⁵ Este fenómeno puede observarse sobre todo del lado de los docentes donde se asiste a una desagregación de las identidades profesionales con un “repliegue sobre los contenidos disciplinarios en detrimento de toda dimensión pedagógica del oficio”²⁶.

Esta situación se traduce en la “cotidianidad por la pérdida de sentido de lo que se supone debe hacerse en la escuela, pérdida de sentido que toca tanto a los docentes como a los alumnos”²⁷. Esto tiene por consecuencia el desalentar a los docentes, “y a otros que a falta de poder pensarlas y manejarlas, vuelven contra la institución las violencias de las cuales han sido víctimas”²⁸.

El derecho, así como la justicia, es llamado cada vez más frecuentemente para

23 HABERMAS Jürgen "Théorie de l'agir communicationnel" Tome 2 Pour une critique de la raison fonctionnaliste, op. cit. p.436

24 Ibidem P 409

25 HABERMAS Jürgen "Théorie de l'agir communicationnel" Tome 2 Pour une critique de la raison fonctionnaliste, op. cit. p.409.

26 MEIRIEU (P), 1996 "Les violences a l'école et le deni pédagogique" Le Monde, 24 febrero

27 Ibidem.

28 Ibidem.

regular conflictos de lo que Habermas denomina “las esferas del mundo vivido de las que forma parte la escuela”. La “apelación a la ley” se convierte de este modo en la llave maestra de la política de prevención de la violencia escolar, y todo sucede como si asistiésemos a la abdicación por parte de los “educadores” en provecho de los juristas o expertos para gerenciar la conflictividad escolar.

Resolución de conflictos desde la institucionalidad escolar

La sociedad, de la que el sistema educativo es parte importante, con las finalidades que le asigna y con las expectativas que en ella tiene puestas, es el entorno más general del centro escolar y al que debe dar respuesta. La escuela debe considerarse a sí misma como un espacio social y responder a las expectativas desde una posición crítica para mantenerse vigente y redefinirse conforme lo hace el grupo social y cultural del que forma parte. Es por esto que se requiere pensar el espacio educativo en otros términos distintos a los actuales y que aborden este fenómeno creciente. Por mucho tiempo se creyó que la escuela podía quedar ajena a este fenómeno y que bastaba la tradicional disciplina para mantener a raya lo que por los adultos y el mundo académico era considerado como agresión, hoy son varios los análisis que nos muestran que el colegio como espacio cultural debe ser enfocado desde una mirada integral que revele las estructuras que generan la violencia al interior de los establecimientos. Una institución donde se respete las opiniones de todos, se dialogue, se cree un clima cooperativo no es garantía de no tener problemas de violencia, pero sí tiene mayores posibilidad de canalizar la agresividad en forma positiva.

Como se señala la violencia escolar no puede ser obviada ni tampoco se

puede pretender creer que la escuela es un espacio protegido en cual no se dan las condiciones sociales propias de nuestra cultura a este respecto cuando señala que la escuela es un cruce intercultural, la escuela no es neutra en ella se reproducen las características de nuestra sociedad entre las que se cuenta la violencia.. Cuando se propone que el alumno crezca en la *“Iniciativa ante situaciones de conflicto”*, se hace eco de la aspiración que tiene la enseñanza de generar y propiciar espacios saludables para el aprendizaje, el llegar a consenso en situaciones de conflicto es algo que nuestros alumnos debieran vivenciar no sólo en forma teórica, sino también en expresiones democráticas que traduzcan esta inquietud.

Por otra parte, hay un cierto consenso social sobre la importancia de que el profesor recupere su reconocimiento social, tenga autoridad y, por tanto, más armas para combatir situaciones de acoso y violencia en las aulas. A modo ejemplar, para graficar la situación que convoca este análisis, según un informe de la Fundación Paz Ciudadana del año 2006: *“El sistema educacional juega un papel crucial en la prevención de conductas problemáticas. Aun cuando existen diversas teorías criminológicas sobre el efecto del proceso educacional sobre comportamientos antisociales, y no cabe duda respecto de que se trata de una relación causal compleja, existe consenso teórico²⁹”*.

La estrategia de fomento a conductas pro sociales debe contemplar un componente universal, es decir, para todos los alumnos, adultos y situaciones del establecimiento educacional. Esto debido a que la exposición universal a expectativas de comportamiento claras y a sistemas que fomentan el actuar pro social previene la gran mayoría de conductas problemáticas que se dan en los

29 MERTZ Catalina “La prevención de la violencia en las escuelas” En Serie de Documentos del programa Paz Educa. Junio/2006. p. 3.

establecimientos, cambiando el clima organizacional y mejorando el comportamiento del alumnado.

Por tanto esto no es un problema que pueda ser solucionado “castigando” al agresor, sino que requiere de una intervención profunda que redunde en una convivencia nueva y sana para nuestros alumnos y todos los que componen la comunidad educativa. La UNICEF en dicho informe instaba a que los colegios propusieran estrategias que ayudaran a que el niño pudiera percibir una cultura distinta la agresión, las escuelas podían y están en condición de integrar programas que incentiven la resolución pacífica de conflictos. Los niños consideraban a la escuela un lugar apreciado por ellos, *“El estudio confirma que la escuela puede y está en condiciones de jugar un papel de cambio, en la medida que representa para los niños y niñas una fuente de apoyo y afecto por parte de quienes la componen: un 61% mantiene sentimientos positivos respecto a escuela, colegio o liceo, un 69% se siente apoyado siempre o a veces por sus profesores, y un 78% afirma contar con el apoyo de sus compañeros o compañeras.”*³⁰

Es importante por lo tanto mostrar “alternativas” al conflicto, pues los niños se crean en la escuela su visión de sociedad por lo que es imperativo ofrecer en este momento desde el ingreso a la enseñanza escolar un campo propicio para el desarrollo integral de nuestros alumnos. Es aquí donde la mediación escolar puede constituir una herramienta para prevenir los episodios de violencia, en tanto aportan "canales" para encauzar ese componente emocional y agresividad propia del conflicto. Un docente fue muy explícito y en un curso nos decía: "Los alumnos se expresan con los puños y no con palabras". La violencia se produce cuando no podemos poner en palabras nuestros sentimientos y

30 Ibidem

emociones, las técnicas que se utilizan en negociación y mediación pueden ayudar en este aspecto también en tanto dan importancia a las emociones propias y ajenas.³¹

Vías de resolución del conflicto escolar

Desde la mirada Familiar Soriano³² (2002) nos señala que optar por una “*educación sobre la paz*” pudiera ser el camino más afectivo y que a la postre redunde en una mejora de sus índices son sólo al interior de los colegios, sino que aborde al sistema familiar directamente involucrado en la resolución, los medios y estructuras que se establecen en los colegios no pueden por lógica entonces ir en contra de la paz o de sus valores, debe existir por lo tanto coherencia entre los medios y los fines.

De este modo no puede esperarse propiciar la paz coartando la violencia con medios coercitivos o restrictivos, pues de esta forma los alumnos aprenden actitudes que finalmente incentivan una violencia estructural. Una reestructuración en este sentido debe abarcar desde lo curricular, pasando desde los patios hasta el aula. Isabel Sanz señala al respecto³³: “*podemos considerar la Educación para la Paz como un proceso educativo, continuo, permanente fundamentado en dos conceptos definidores, el concepto de paz positiva y la perspectiva creativa del conflicto...*”. No se trata de negar por tanto el conflicto, sino que reflexionar sobre él, comprenderlo y desde la educación de la Paz proponer soluciones no violentas al conflicto.

31 Idem

32 Idem

33 REYZABAL, MaríaVictoria y SANZ, Isabel. (1995). "Los ejes transversales: aprendizajes para la vida /," Madrid : Escuela Española.

Cuando la violencia se instala en los colegios no cabe preguntarse quiénes son los perjudicados, pues todos los actores quedan bajo el círculo de la violencia: agresores, agredidos, los que no hacen nada por evitarla, y el contexto institucional donde se genera. La escuela por lo tanto en sus directrices y en su articulación debe plantearse no sólo acciones que prevengan y disminuyan los índices de violencia, sino esencialmente propicien formas de relacionarse desde los Derechos Humanos.

Según Maturana³⁴ (1997) frente a la violencia lo que cabe es la formación o educación en torno a la cultura de la responsabilidad, donde cada uno de cuenta de las consecuencias de sus acciones, convirtiendo nuestra cultura patriarcal europea centrada en el dominio, la conquista, la competencia, en una donde prime la biología del amor. Creemos que esto responde a la visión de una sociedad que vuelve a sus raíces matrísticas, frente a la realidad que invade y rodea nuestras escuelas puede ser un inicio, sobre todo cuando hace referencia al hecho de crear acciones posibles, entre ellas está obviamente la vivencia de ejes democráticos que inspiren una nueva y sana convivencia.

En otros países donde el racismo y la xenofobia han alcanzado ribetes dramáticos, se ha considerado la enseñanza en Derechos humanos como parte esencial de los aprendizajes, ayudando a los alumnos a descubrir que cada uno es sujeto de responsabilidad social tanto para sí, como con los demás. En España el programa ESO llama a esto a Inteligencia Social, fomentando el desarrollo tanto de la autoestima y el aprecio de la solidaridad y el respeto de los Derechos Humanos. Así, Magendzo³⁵ destaca que la en educación en

34 "Violencia en sus diferentes ámbitos de expresión", en Biología y Violencia. Humberto Maturana. Dolmen Ediciones, Santiago 1997

35 Magendzo, A. (2003). Formación ciudadana y objetivos transversales. En Hevia, R. (editor). La educación en Chile hoy. Cap. V (335-346). Santiago: Universidad Diego Portales.

Derechos Humanos es una prioridad en Chile, más aún cuando se observan incoherencias entre lo que se ha formulado y la práctica cotidiana que se da en los colegios, urge por lo mismo mejorar la calidad de la educación no sólo en el ámbito de lo cognitivo, pues esto requiere de un contexto que propicie una mejor educación, sin esto es imposible pretender una mejora de la sociedad. Se hace preciso ver en nuestros alumnos “personas”, sujetos que son capaces de interactuar con sus docentes como iguales en un marco de respeto.

Dentro de los lineamientos pedagógicos enunciados, se rescata la llamada “pedagogía de resolución de conflictos”, donde se deja claridad en el hecho de que el conflicto es inherente a la realidad y comprensión de lo humano. Se precisa por tanto una pedagogía que reconociendo la existencia de este fenómeno, descubra los contextos ideológicos que lo propician, los valores y Derechos Humanos que se vulneran y que por sobre todo proponga vías de resolución más afines con el beneficio mutuo y la construcción colectiva, por lo mismo es imposible pretender la neutralidad curricular, la educación debe hacerse cargo del desafío pedagógico que implica educar en Derechos Humanos. Magendzo vuelve a enfatizar el hecho de que no se trata de obviar el conflicto, pues este es parte de la realidad se debe educar por ende desde los parámetros de los valores y de las consecuencias negativas que se producen cuando este no es abordado de modo más humanos posible³⁶.

Algunos autores como Catalina Albacete señalan que no basta educar en torno a la convivencia pacífica, sino por sobre todo en una dimensión solidaria, pues a partir de esto se podrán armonizar los distintos intereses individuales en pos de un bien común o colectivo. Así el conflicto en vez de entenderse como problema se puede entender como “crisis”, fuente de debate y por lo mismo de

36 Ibidem

riqueza y se aborda constructivamente es el pie de inicio del desarrollo democrático en donde coexisten distintas visiones de la sociedad y la cultura³⁷. La solidaridad es para esta autora una adhesión que sobrepasa las circunstancias, pues ella se hace transversal a la vida y es desde ella que se puede entrar a comprender al otro como alguien legítimo e igual y que se extiende por añadidura a todos los ámbitos incluida la convivencia escolar. Esta solidaridad no debe entenderse desde una concepción romántica, sino más bien democrática, la que se hace patente en la vivencia cotidiana, en la participación ciudadana y social, en la cooperación con otros y por sobre todo en la integración en la sociedad de estructuras de justicia que impliquen a todos³⁸.

Otra corriente sostiene que educar para el conflicto implica necesariamente educar para la "insumisión", la paz no significa conformismo, sino poner en cuestión las causas de la violencia, confrontando críticamente las estructuras que la justifican y la sostienen, se pretende que los alumnos desarrollen su capacidad humanizadora y creadora de espacios y momentos que fomente la paz en el ámbito escolar.³⁹

Prevenir la violencia, la agresividad, implica comprender en primer término los derechos humanos como una expresión inalienable y visualizar su "violación" como algo que afecta al conjunto de una comunidad o sociedad, se requiere por tanto que los alumnos a través de la educación hagan comprensible el concepto de distribución equitativa del poder y de generación de procedimientos

37 ALBACETE, Catalina, CÁRDENAS Isabel y DELGADO Consuelo. 2000. "Enseñar y aprender democracia". Síntesis, Madrid.

38 Idem

39 REYZABAL, Maria Victoria y Sanz, Isabel. (1995). "Los ejes transversales: aprendizajes para la vida /," Madrid : Escuela Española.

democráticos que ayuden a la integración de todos los alumnos como gestores de su enseñanza. Esto conlleva a que visualicen cualquier otra opción como ilegítima y por lo tanto deshumanizadora, no integrada dentro de un contexto democrático. En gran parte la educación debe generar en cada uno de sus alumnos una acertada valoración personal, pues es desde aquí que se descubren instrumentos y percepciones que me hacen distinguir al otro como un igual, aunque eso implique disentir de sus opiniones o acciones. En particular resulta interesante integrar lo expresado por Apple (1999) quien frente al rol que nos correspondía como docentes que educan a sus alumnos en torno al valor y la vivencia de la democracia *“... Los educadores democráticos tratan no sólo de disminuir la severidad de las desigualdades sociales en la escuela, sino de cambiar las condiciones que las crean...”*⁴⁰

Frente a la violencia escolar son muchas las acciones que una comunidad educativa debe implementar desde un currículo más explícito que ponga de manifiesto tanto las causas como las estrategias para abordar el conflicto, así como análisis de la realidad en su contexto: familia, medios de comunicación, programas, talleres, redes, elaborar políticas internas, potenciar a los docentes en la elaboración de medidas en conjunto con los alumnos, etc. Todo esto en conexión con el trabajo que debe hacerse con los padres, y profesionales; por otro lado se hace necesario una actitud de crítica y denuncia por parte de las escuelas ante aquellas agresiones que sufren los niños por parte de la cultura y la sociedad. Al mismo tiempo no perder de vista las influencias de la agresividad en los niños tanto en el campo cognitivo, afectivo y conductual, cualquier acción que se implemente con el objetivo de tratar el tema de la violencia debe tener en cuenta los elementos antes señalados, cuyos caminos pueden ser entre otros los siguientes que se inscriben dentro de los canales

40 APPLE, M.W. y BEANE, J.A. Escuelas democráticas. Ed. Morata, 4º edición, p. 28

plurales y democráticos:

NEGOCIACIÓN: Es una relación de regateo entre las partes que mantienen un conflicto aparente o real de intereses. Es un proceso mas estructurado que las discusiones informales para la resolución de conflictos.

ARBITRAJE: Proceso voluntario en que las personas en conflicto solicitan la ayuda de un tercero imparcial y neutral que adopta una decisión respecto de los temas en disputa.

MEDIACION: Implica la intervención de un tercero aceptable imparcial y neutro que carece de poder de decisión y habilitado para ayudar a las partes a alcanzar voluntariamente un arreglo mutuamente aceptable de los temas en discusión. La mediación deja el poder de decisión en manos de las personas en conflicto.

Cualquier intento de educar democráticamente en la escuela supone la reflexión, la discusión, el debate en líneas generales el diálogo sin exclusiones y la inclusión en las dinámicas internas de todos los actores que participan en la comunidad escolar, esto en gran medida es recogido a través de la mediación escolar, expresión del dialogo y todos aquellos elementos que son parte de la democracia solidaria.

Frente a la problemática de la violencia escolar son diversas las alternativas que se plantean en torno a su abordaje, creemos sin embargo que a la luz de lo expuesto anteriormente el alumno visualiza e interioriza el valor de los derechos humanos y la democracia desde propuestas metodológicas que integren el fenómeno de la violencia o conflicto y que perfeccionen los elementos humanizadores frente a esto.

Por su parte Catalina Albacete⁴¹ (2000) invita a que en los colegios se institucionalicen tanto el debate, el diálogo y la negociación, a esta última le da un rango especial pues para ella consiste en un ejercicio altamente intelectual, enraizado en principios democráticos pues exige confrontar puntos de vistas contrapuestos dentro de un marco de flexibilidad personal, la democracia radica especialmente en ser escuchado, pero por sobre todo aprender a oír incluso aquello que no va con mis intereses, esto influirá en tanto en la percepción y en el aprecio de los alumnos por la democracia. Conviene como la autora lo señala que educar en la tolerancia y en el respeto a las ideas del otro no significa adoctrinamiento o alienación, sino apoyar el desarrollo de criterio propios y la autonomía de los sujetos que son los principales gestores de su reflexión.

La mediación

Soriano⁴² señala un conjunto de acciones que la comunidad escolar debe implementar a fin de hacer frente a la violencia dentro de ellas destaca: “*...Seminarios de mediación escolar para favorecer la participación de los alumnos en la resolución de conflictos y el respeto a las normas de convivencia*”. Esto en el entendido de que son los mismos alumnos los actores relevantes en la transformación del clima escolar y en la implantación de una convivencia sana, no son organismos externos sino los protagonistas para generar los cambios necesarios. En esta medida es vital comprender que los docentes que se sumen a esta iniciativa no es para “apropiarse de un proyecto” sino liderar sinérgicamente a fin de que los niños se empoderen frente a sus posibilidades de transformar la realidad.

41 ALBACETE, Catalina, CÁRDENAS Isabel y DELGADO Consuelo. 2000. "Enseñar y aprender democracia". Síntesis, Madrid.

42 SORIANO DÍAZ, Andrés. Educación multicultural para la tolerancia y la paz : fundamentos y estrategias didácticas / coord. por José Antonio Ortega Carrillo, 1996, ISBN 84-921660-0-2 , pags. 274

La investigadora María José Díaz Aguado incluye a la Mediación dentro de lo que llama “proceso negociador de tipo de constructivo” pues dentro de sus principales características se destacan:

1. El reconocimiento de los intereses de ambas partes, pues esto implica “visualizar” al otro como alguien legítimo, con expectativas diferentes a las propias. Y no concebir la discusión como un juego de éxito-fracaso, sino de alternativas y concesiones dentro de lo legítimo.
2. Aprender a separar el problema de la persona, descubriendo que un conflicto de intereses no tiene que convertirse de por sí en un conflicto interpersonal.
3. Aprovechar el encuentro en la discusión para que afloren las diferentes alternativas o propuestas de solución que beneficien mutuamente a las partes en conflicto, no interpretando que un consenso signifique inmediatamente una pérdida para alguna de las partes.
4. Sentar la objetividad como criterio pues se apunta en democracia no a la satisfacción personal sino a la búsqueda de la justicia, la solidaridad y al encuentro interpersonal por sobre todo.

La autora destaca la figura del *Mediador* el que puede ser uno de los mismos alumnos quien tiene como misión facilitar la comunicación y eliminar los obstáculos que exista para llegar a un consenso. Quien desarrolle la mediación debe tener como perfil el ser alguien que posea una orientación cooperadora y democrática y que comprometa a las partes al desarrollo de los acuerdos. Esta persona dentro de la convivencia escolar tendrá legitimidad si es un par, es por eso que proponemos que sean los mismos alumnos quienes desarrollen la mediación pues el modelaje que produzca replicará a su vez otros alumnos que internalizarán la Mediación como estrategia no tan sólo de resolución de conflictos, sino también para la vida. Esto requiere por otra parte el compromiso

de los docente y de los adultos, pues como señala Apple⁴³ los educadores profesionales tienen derecho a experimentar la vida democrática dentro de las escuelas, por lo que sumarse a un proyecto de estas características no debiera ser considerado sólo una opción, sino como un derecho y una forma de participara en la formación de alumnos reflexivos y críticos.

43 APPLE, M.W. y BEANE, J.A. ob. cit., p 30.

VI. OBJETIVO GENERAL

Disminuir los índices de violencia en la Escuela D-147 y mejorar la convivencia a través de la mediación escolar como resolución pacífica de conflictos.

VII. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las causas que ocasionan focos de violencia al interior de la escuela.
2. Difundir a toda la comunidad escolar el proyecto de mediación escolar.
3. Integrar a la comunidad educativa en el desarrollo y participación de las actividades generadas con motivo de la puesta en marcha del proyecto de intervención.
4. Implementar la mediación escolar como estrategia de aprendizaje.

VIII. ESTRATEGIA METODOLOGICA

Etapas

El proyecto de mediación escolar en su implementación precisa de tres etapas o fases las cuales se pueden explicitar del siguiente modo:

Etapa de diagnóstico: a través del equipo resolutorio conformado por profesores de distintos subsectores liderados por el equipo de proyecto, realizan entrevistas semiestructuradas a un universo específico del alumnado a fin de reconocer las percepciones y el conocimiento que se tiene en torno a esta complejidad. Del mismo modo a través de análisis FODA se recaba las percepciones del profesorado y su disposición a la implementación del proyecto.

Etapa de Formulación del proyecto: por intermedio del equipo resolutorio se afinan las estrategias, objetivos, actividades y metas que a partir del diagnóstico dan pie a la implementación del proyecto de intervención y que se traduce en la Mediación Escolar como alternativa de resolución al conflicto. En esta misma etapa se evalúan los recursos técnicos y materiales que se disponen

Etapa de Difusión: A nivel institucional y con los diversos actores que integran la realidad de la escuela D-147 se promueven las características del proyecto así como la integración de alumnos como monitores, se replican experiencias exitosas realizadas en otros establecimientos y se da a conocer a la comunidad a través de diversos medios las actividades que realizarán

Etapa de pre-implementación: la que consiste en la realización de talleres formativos que capacitarán a los alumnos voluntarios que iniciarán el proyecto como monitores-mediadores, se habilitan los espacios físicos para la experiencia denominados “Aerópagos”, y se entrega material complementario.

Etapa de Implementación: junto a equipo resolutivo y alumnos monitores se da inicio a la experiencia, cada acuerdo es recogido de modo sintético por los alumnos los que al final del día realizan una puesta en común para observar y evaluar aspectos a mejorar; semanalmente se realizan reuniones que buscan por un lado motivar y por otro seguir capacitando a los mediadores.

Etapa de Evaluación y Reconición: a través de diversas actividades de tipo cualitativo se hace una síntesis de la experiencia y evaluación de las limitaciones observadas a fin de visitar los puntos alcanzados y reformulara las actividades o acciones como medio para mejorar el proyecto.

Principios pedagógicos

Indiscutiblemente se tiene que recurrir a la teoría para fundamentar, comprender y transformar la práctica educativa. En el presente capítulo se mencionarán y analizarán los diversos enfoques teóricos respecto al proyecto de intervención que se sustenta. Al caso de este estudio, se apoya en la teoría del aprendizaje significativo como complemento a la enseñanza formal y transmisión de conocimientos, basados en la idea de que en todo momento el profesor está enseñando, aún cuando no se trate de contenidos formales, como es la educación sobre solución pacífica de problemas. *“El origen de la Teoría del Aprendizaje Significativo está en el interés que tiene Ausubel por conocer y explicar las condiciones y propiedades del aprendizaje, que se pueden*

*relacionar con formas efectivas y eficaces de provocar de manera deliberada cambios cognitivos estables, susceptibles de dotar de significado individual y social”.*⁴⁴ Dado que lo que quiere conseguir es que los aprendizajes que se producen en la escuela sean significativos.⁴⁵

El Constructivismo, a diferencia del Conductismo, concibe al estudiante como el protagonista central del proceso educativo y no como un mero receptor de información; los contenidos curriculares se plantean como objeto de aprendizaje más que de enseñanza y el docente deja de ser el único poseedor y transmisor del conocimiento para convertirse en mediador y facilitador del proceso de aprendizaje, por ser el diálogo, los acuerdos expresión de una construcción social que genera nueva realidad, es que la alternativa de la mediación asume el conflicto en su historicidad, no lo niega, sino que adquiere una dimensión de oportunidad para el debate, las diferencias, y la diversidad que pueden ser puesta en común en el contexto de una mediación.

En cuanto a la manera concreta de abordar el conflicto escolar, seguiremos a la investigadora María Ángeles Prados quien, parte de la base de la necesidad de reconstruir la convivencia en el aula a partir de las siguientes líneas de actuación:

- Desarrollo y fomento del diálogo. El diálogo debe ser entendido como el elemento posibilitador de una gestión pacífica de los conflictos escolares. A través del diálogo el conflicto puede ser entendido como connatural a toda relación, ya que permite su gestión pacífica e inteligente.⁴⁶ El profesorado debe

⁴⁴ La teoría del aprendizaje significativo” (en línea) Disponible en www.monografias.com [fecha de consulta 12-12-2009]

⁴⁵ *Ibidem*

⁴⁶ RODRÍGUEZ PALMEROM^a Luz .La teoría del aprendizaje significativo. Pamplona. España. 2001. p. 9.

tomar conciencia de las posibilidades educativas del diálogo y acabar con pedagogías tradicionales que condenaban a los alumnos al silencio.

- Gestión democrática del aula. Según Trianes⁴⁷, para conseguir alcanzar el primer objetivo de su programa: el cambio en la percepción y experiencia de la convivencia cotidiana en el aula se hace necesario hacer al alumno participe de la gestión de la vida de la clase. La gestión democrática en el aula consiste en facilitar el autogobierno de los alumnos, de forma que ellos mismos elaboren sus normas a través de procedimientos democráticos y participen en la autodirección de la vida colectiva del centro escolar colaborando en la toma de decisiones.

- Educación en valores. Cualquier propuesta para la gestión positiva de los conflictos pasa necesariamente por una educación en valores donde se trate de educar a los alumnos en el reconocimiento de la dignidad de toda persona, en el derecho al ejercicio de una ciudadanía en la escala donde el alumno participe en la vida pública, deliberación y participación por el interés común de una convivencia sana en el centro escolar, en definitiva se pretende que los alumnos adquieran en las escuelas los contenidos mínimos de una educación cívica.

- Propiciar el aprendizaje cooperativo, donde “los objetivos de los participantes se encuentran vinculados de tal modo que cada uno de ellos sólo puede alcanzar sus objetivos sí, y sólo si, los otros alcanzan los suyos”.⁴⁸ Este tipo de aprendizaje cooperativo donde el resultado final depende de la actuación de todo el grupo, es superador de los problemas de convivencia que se derivan de

⁴⁷ TRIANES, M.V. ¿Se pueden conseguir unas relaciones interpersonales de calidad dentro del aula? Breve historia de una línea de trabajo. Cultura y Educación, 1996, nº 3, p.42.

⁴⁸ ESCÁMEZ, J. GARCÍA, R. Y SALES, A. Claves educativas para escuelas no conflictivas. Barcelona. Idea Books. 2002. p. 67. Op. cit., en: HERNÁNDEZ PRADOS, M.A. (2002). Reflexiones sobre la educación en el siglo XXI. La agresividad en la escuela. Ponencia presentada al Congreso Internacional Virtual de Educación 2002. Universidad de las Islas Baleares (ISBN:84-7632-744-7)

mantener en las escuelas una forma de vida competitiva e individualista.

- Autocontrol emocional. Los alumnos deben aprender a conocerse a si mismos⁴⁹, tomar conciencia de sus estados internos, de sus emociones, de sus sentimientos, impulsos, etc. para poder después aprender a controlarlos. En relación con el tema que nos ocupa, podemos entender por autocontrol la capacidad de los alumnos para manejar adecuadamente sus emociones e impulsos conflictivos. Por último, el autocontrol emocional requiere educar a los alumnos en la comprensión de las emociones de los demás, saber captar otros puntos de vista, interesarse de forma positiva por los sentimientos y emociones de los demás.⁵⁰

El desarrollo del trabajo también se puede situar en una perspectiva cognitivo-conductual⁵¹, pues no solamente se persigue la modificación puntual de la conducta del alumnado sino, también, trabajar una serie de factores que intervienen en la elaboración cognitiva que el alumnado realiza de la relación socio-educativa. Se trabajan, por consiguiente, la motivación, la autoestima, el interés, el estilo atribucional, la solución de problemas, elementos configurativos tanto del aprendizaje como del desarrollo de la personalidad.

⁴⁹ TRIANES, M.V.. Op Cit. 6, nº 3, p.42.

⁵⁰ HERNÁNDEZ PRADOS, M.A. (2002). Reflexiones sobre la educación en el siglo XXI. La agresividad en la escuela. Ponencia presentada al Congreso Internacional Virtual de Educación 2002. Universidad de las Islas Baleares (ISBN:84-7632-744-7)

⁵¹ Lo cognitivo conductual, se aboca a modificar comportamientos y pensamientos, antes que brindarle al sujeto la oportunidad de simplemente descargar sus sentimientos. Está orientada hacia el presente, se investiga el funcionamiento actual y no hay mayores exploraciones del pasado, el énfasis está puesto más en el “Qué tengo que hacer para cambiar” que en el “Por qué”.

IX. ACTIVIDADES

Las principales actividades realizadas a la fecha en el establecimiento son las siguientes:

<i>Actividades</i>	<i>fechas</i>
Análisis de la situación institucional	Septiembre a diciembre del 2007
Confección elementos de diagnóstico	Marzo del 2008
Aplicación de entrevistas	Abril del 2008
Entrega resultado entrevistas	Abril del 2008
Análisis FODA con el profesorado	Abril del 2008
Conformación equipo resolutivo	Marzo a Abril del 2008
Difusión de la propuesta a nivel institucional	Mayo del 2008
Elección de alumnos monitores	Mayo del 2008
Talleres de capacitación	Junio del 2008
Talleres de implementación	Agosto del 2008
Proceso de implementación	Agosto del 2008
Evaluación	Octubre del 2008
Implementación (con correcciones)	Noviembre- Diciembre del 2008

X. CRONOGRAMA (DE APLICACIÓN DEL PROYECTO)

ETAPA		ACTIVIDADES	FECHA
1ª Etapa Diseño del taller con equipo resolutivo.		Desarrollar junto al equipo resolutivo la implementación de las estrategias y acciones del proyecto.	MAYO 2008
2ª. Etapa Preparación de material didáctico.		Diseñar sobre la base del diagnóstico el material necesario separando a los alumnos en distintos niveles conforme las edades de los involucrados.	SEGUNDA SEMANA MAYO 2008
3ª. Etapa Difusión del taller		Publicidad del taller para lo que se debe contar con el apoyo de las autoridades administrativas.	TERCERA Y CUARTA SEMANA MAYO 2008
4ª Etapa Ejecución del		Implementación de talleres.	JUNIO 2008

taller			
5ª Etapa Publicación de los resultados		El objetivo es lograr la empatía e identidad de los logros del taller, así como internalizar en la comunidad escolar sobre la necesidad y efectividad del taller.	JULIO 2008
6ª Etapa Implementación Mediación		A través de alumnos monitores y de Aerópagos se lleva a la praxis espacio de mediación apoyado por equipo resolutivo	AGOSTO 2008
7ª Etapa Difusión primeras experiencias.		A través de cartillas entregadas a nivel institucional se dan a conocer experiencias exitosas y alcances de la propuesta.	SEPTIEMBRE 2008
8ª. Etapa Evaluación		A partir de evolución cualitativa (Focus Group), informes de consejo de curso y percepciones del profesorado de hace	SEGUNDA SEMANA OCTUBRE 2008

		evaluación de la propuesta y se asumen correcciones.	
9ª. Etapa Implementación con correcciones		Taller de capacitación con alumnos monitores	TERCERA SEMANA OCTUBRE 2008
10ª Etapa Ejecución corregida		Implementación de correcciones y nueva difusión del proyecto	OCTUBRE A DICIEMBRE 2008

XI. RECURSOS

Materiales

En primera instancia los recursos con que cuenta este proyecto y su implementación dependen en gran medida de lo que la misma Escuela D-147 aporte, es decir este proyecto involucra diversos materiales que serán proporcionados por la misma institución siendo entre otros:

- Salas de clases
- Trípticos
- Fotocopias
- Lápices
- Plumones
- Papel Kraft
- Tijeras
- Carpetas (con distintivo)
- Data Show
- Radio CD
- Diario Mural del proyecto mediación (cedido por la institución)

Humanos

Nos referimos con esto a aspectos que comprometen en cierta medida la voluntariedad, la disposición de tiempo, y el ceder espacio para las actividades comprometidas. Así cada estamento o segmento de participación adquiere una importancia en cuanto a:

- Equipo Resolutivo: Apoyo a monitores, dirección y organización de talleres, evaluaciones del proceso, acciones resolutivas, enlace con estamentos institucionales

- Profesorado: a través de profesores jefes en consejos de curso realizar promoción, difusión, y evaluaciones.
- Apoderados voluntarios: Difusión de la experiencia.
- Alumnos monitores: Sistematización de la experiencia, registro en bitácoras de los acuerdos, sujetos activos de la implementación, labores de difusión.
- Inspectoría: promoción y derivación a monitores de casos registrados.

XII. EVALUACIÓN

Los tipos de evaluación, el objetivo y en que momento va dependen en gran medida de los aspectos que se evalúan en cada etapa del proceso, se opta por una evaluación transversal es decir presente en cada momento clave del proyecto a fin de percibir la continuidad y puesta en marcha de modo estratégico, es decir sin encuadramientos y con la flexibilidad de modificar ciertos ítems que pudieran frenar su desarrollo. La finalidad de los “seguimientos” es tratar de cambiar los comportamientos, las actitudes, los pensamientos e imágenes que tienen los alumnos y alumnas sobre el proyecto y promover su participación por medio de la implicación activa en ese proceso de mejora: en el planeamiento de los objetivos de cambio, en la valoración de su conducta escolar, en el análisis de las situaciones.

Para ello se usará un sistema de medición basado en una metodología de tipo mixta de manera tal que, la evaluación se verificará con indicadores cualitativos y cuantitativos, es decir que midan la efectividad y opiniones del alumnado, por ejemplo: mediante la aplicación de grupo de discusión que incorpore profesores, alumnos y apoderados. La evaluación por un ser un proceso continuo y sistemático requiere ser también una instrumento de reconocimiento que se da en la diversas etapas de la implementación del proyecto.

Evaluación pre-implementación

Aspecto a evaluar	Tipo de evaluación	Metodología	Encargado
Difusión	Cuantitativa	Consulta a nivel de consejo de curso, alumnos que han conocido el proyecto	Profesores jefes
Inscripción de monitores	Mixta	Consulta a nivel consejo de curso, quienes quieren participar del proyecto. Entrevista personal	Equipo resolutivo Orientador
Material	Mixta	Recopilar Archivar	Equipo resolutivo
Talleres de capacitación	Cualitativa	Focus group	Equipo resolutivo

Evaluación mediación

Aspecto a evaluar	Tipo de evaluación	Metodología	Encargado
Proporción de alumnos que recurren a la mediación	Cuantitativa	Registro de alumnos monitores e inspectores	-Monitor -Inspectoria
Percepción de alumnos (participantes) sobre la mediación	Cualitativa	-Bitácoras de alumnos monitores en la que los asistentes escriben su experiencia. -Registro en consejo de curso	-Alumno monitor -Profesor jefe
Percepción de alumnos monitores	Cualitativa	Focus Group	Equipo resolutivo
Percepción equipo resolutivo	Cualitativa	Análisis FODA	Equipo encargado del proyecto

Evaluación final

Aspecto a evaluar	Tipo de evaluación	Metodología	Encargado
Cantidad de alumnos participantes en la mediación	Cuantitativa	-Registros escritos -Registro en consejos de curso	-Alumnos monitores -Inspectores
La mediación influyo en el ambiente escolar	Mixta	-Anotaciones en el libro de clases(en el tiempo-comparación) -Índice de suspensiones Índice de agresiones	-Inspectoría -Consejo de profesores
Percepción de alumnos participantes de la mediación	Cualitativa	Registro en consejos de curso	-Monitor -Profesor jefe
Continuidad del proyecto por parte del alumnado	Mixta	Consulta democrática a través de votación a nivel de colegio	Equipo resolutivo

BIBLIOGRAFÍA

APPLE, M.W. y BEANE, J.A. Escuelas democráticas. Ed. Morata, 4° edición.

ALBACETE, CATALINA, CÁRDENAS ISABEL Y DELGADO CONSUELO. 2000. "Enseñar y aprender democracia". Síntesis, Madrid.

CORTI ADA, En línea. Disponible en: www.mediacioneducativa.com.ar/experien11.htm [consultado de fecha 15 de junio de 2008]

DÍAZ AGUADO, MARÍA JOSÉ. (1996). Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia. Instituto de la Juventud, Ministerio del Trabajo y asuntos sociales.

ESCÁMEZ, J. GARCÍA, R. Y SALES, A. Claves educativas para escuelas no conflictivas. Barcelona. Idea Books. 2002. p. 67. Op. cit., en: HERNÁNDEZ PRADOS, M.A. (2002). Reflexiones sobre la educación en el siglo XXI. La agresividad en la escuela. Ponencia presentada al Congreso Internacional Virtual de Educación 2002. Universidad de las Islas Baleares (ISBN:84-7632-744-7)

HABERMAS JÜRGEN "Théorie de l'agir communicationnel" Tome 2 Pour une critique de la raison fonctionnaliste.

HERNÁNDEZ PRADOS, M.A. (2002). Reflexiones sobre la educación en el siglo XXI. La agresividad en la escuela. Ponencia presentada al Congreso Internacional Virtual de Educación 2002. Universidad de las Islas Baleares

(ISBN:84-7632-744-7)

JUNTA DE ANDALUCÍA, ORTEGA R. Y COLABORADORES. La Convivencia Escolar: qué es y cómo abordarla, Consejería de Educación y Ciencia.

MAGENDZO, A. (2003). Formación ciudadana y objetivos transversales. En Hevia, R. (editor). La educación en Chile hoy. Cap. V (335-346). Santiago: Universidad Diego Portales

MATURANA HUMBERTO "Violencia en sus diferentes ámbitos de expresión", en Biología y Violencia.. Dolmen Ediciones, Santiago 1997

MEIRIEU (P), 1996 "Les violences a l'école et le deni pédagogique" Le Monde, 24 Febrero

MERTZ CATALINA "La prevención de la violencia en las escuelas" En Serie de Documentos del programa Paz Educa. Junio/2006.

PERRENOUD Philippe "Le dialogue à l'école: un échange définitivement inégal?" Revue de Psychologie de la Motivation, n°21/1996.

PERSON CRAIG. "Cómo resolver conflictos en clases" E d: Ceac. Madrid. 2002.

REYZABAL, MARIA VICTORIA y SANZ, Isabel. (1995). "Los ejes transversales: aprendizajes para la vida /," Madrid : Escuela Española.

RODRÍGUEZ PALMERO Mª LUZ .La teoría del aprendizaje significativo. Pamplona. España. 2001

SORIANO DÍAZ, ANDRÉS. Educación multicultural para la tolerancia y la paz : fundamentos y estrategias didácticas / coord. por José Antonio Ortega Carrillo, 1996, ISBN 84-921660-0-2.

TRIANES, M.V. ¿Se pueden conseguir unas relaciones interpersonales de calidad dentro del aula? Breve historia de una línea de trabajo. Cultura y Educación, 1996, nº 3.

Documentos

¿Cómo resolver conflictos al interior de la escuela? (en línea) Disponible en: <http://600.mineduc.cl/600blog/?p=36> [fecha de consulta 4 de enero de 2009]

GOBIERNO DE CHILE. 2005. Resumen ejecutivo Estudio nacional de violencia en el ámbito escolar, p. 5 y 6

“Proyecto de intervención” (en línea) Disponible en www.monografias.com [fecha de consulta 4 de diciembre de 2008]

UNICEF, Informe anual actividades, 2004. Disponible en www.unicef.cl

OSCAR RETABA BONILLA; www.psicopedagogia.com [fecha de consulta 5 de noviembre de 2008]

PUNTAJES SIMCE; www.mineduc.cl, consulta marzo 2008

ANEXOS

PAUTA ENTREVISTA

Se presenta el formato de la entrevista semiestructurada que se aplicará a cerca de 200 alumnos, comprendidos entre los cursos 5° a 8°. Estas pautas fueron especialmente diseñadas por los autores del proyecto.

ENTREVISTA

AUTOESTIMA

Con la Entrevista en este ámbito se pretende percibir como el fenómeno de la agresividad escolar, afecta el desarrollo afectivo y de autoestima de los alumnos, es decir que produce en ellos verse involucrados en el contexto de conflictividad. De ahí que sea necesario realizar consultas abiertas que expresen la percepción más cercana a la realidad que se considere como tal por parte de los alumnos sin filtros, y en segundo lugar con preguntas cerradas acotar y precisar esas percepciones relacionadas con el colegio.

¿Consideras que este es un establecimiento violento?

¿Has sufrido algún tipo de violencia al interior del colegio?

¿Que tipo de violencia has vivido?

¿Qué tipo de violencia crees que es la más te hace daño?

¿Cómo te hace sentir esta situación y porque?

ENTORNO

Se busca con este apartado de preguntas apreciar como el alumno percibe la respuesta del colegio ante las situaciones de agresividad que observa, y delimitar responsabilidades. Al mismo tiempo se pretende esclarecer que tan comprometido está el mismo alumno con la resolución de esta problemática.

¿Crees tú que la violencia daña la convivencia dentro del colegio ?

SI NO N/S N/R

¿A quienes ves como responsable de esta situación?

¿Sientes que el colegio ha respondido frente a esta situación?

SI NO N/S N/R

CONVIVENCIA ESCOLAR

A Través de este ítem se busca apreciar si el alumno es capaz de tomar conciencia de la relación que existe entre agresividad y deterioro de la interrelación con sus compañeros y si eso afecta la convivencia diaria y que debiera hacerse para mejorar esto

¿Cuáles son los mayores problemas que viven los alumnos en la convivencia diaria?

¿Que debería hacer el colegio para mejorar la convivencia?

¿El colegio a tu juicio ha hecho actividades que permitan participar más y mejor a los alumnos?

SI NO N/S N/R

GESTION:

A través de este apartado se pretende recabar información acerca de la delimitación de estrategias que busquen la resolución de la complejidad de la agresión escolar, y a la vez establecer un pre-sondeo que permita avizorar el espacio que hay para actividades de participación entre los mismos alumnos.

Frente a la violencia de la escuela ¿Quién debe hacerse cargo de resolverla?

Los profesores

Los inspectores

La directora

El orientador

Centro de alumnos

Otros (especificar)

¿De qué forma crees tú que se resuelve la violencia que se da aquí en el colegio?

¿Participarías de algún proyecto escolar que permitiera resolver este problema en forma pacífica?

SI NO NO SABE O NO RESPONDE

FRECUENCIA

Objetivamente se cuenta con datos de inspección en cuanto a la periodicidad de las agresiones, pero aún así se busca a través de esta entrevista conocer la

percepción que los mismos alumnos como afectados tienen de esta realidad, en cuanto a frecuencia de las situaciones que observan o en las cuales se ven involucrados.

¿Este año has sido testigo de alguna situación de violencia que haya ocurrido en el establecimiento?

SI NO NO RESPONDE

¿Qué tipo de violencia es la que has visto?

- *Peleas*
- *Roces en los partidos*
- *Agresiones a la salida del colegio*
- *Robos*
- *Insultos*
- *Groserías*
- *Otras (especificar)*

¿Cuántas veces?

¿Te han agredido en el colegio?

SI NO NO RESPONDE

Si responde afirmativamente: ¿Cuándo fue la última vez que te agredieron?

RESULTADOS TOTALES DE ENTREVISTA

Se presentan los resultados totales de la entrevista realizada a 200 alumnos, comprendidos entre los cursos 5° a 8° y que sirvieron a efectos de diagnóstico inicial del proyecto. Estas entrevistas fueron aplicadas por profesores jefes, y equipo resolutivo. Los resultados fueron tabulados y filtrados por los autores del proyecto.

ENTREVISTA

AUTOESTIMA

¿Consideras que este es un establecimiento violento?

65% OPINO QUE SI 12% NO N/R 23%

¿Has sufrido algún tipo de violencia al interior del colegio?

70% SI 10% NO N/R 20%

¿Que tipo de violencia has sufrido?

40% manifestó haber sido agredido con golpes por otros compañeros; un

18% opino haber sido agredido sicológicamente por inspectores y profesores; un

12% manifiesta ser acosados (bullyng) de forma sistemática por compañeros de cursos superiores

8% declara haber sido objeto de asalto o robo al interior del colegio

22% No responde

¿Qué tipo de violencia crees que es la más te hace daño?

55% considera el haber sido victima de maltrato verbal por parte de otros compañeros

25% el haber sido golpeado por otros compañeros

15% El haberse sentido humillados en clases

5% No responde

¿Cómo te hace sentir esta situación y porque?

- **incómodos (46):** la que tuvo mayor prevalencia *“me hace sentir incomodo el venir a clases y ver como mis compañeros se pelean (Amalia 6º)”, “cada vez que el inspector me reta y me trata mal me da miedo de que me*

- echen, me siento incomodo y me ando como escondiendo (Nicolás 7º)*
- **temerosos (42)** segunda mayor prevalencia *“ me a miedo jugar con los cursos mayores porque cuando les ganamos, se pican y nos amenazan o nos golpean”(Pablo 6º)*
 - **tristes (32)** *“ me pongo triste cuando le pegan al Ricardo, porque siempre queda llorando”(Josefina 5º)*
 - **irritados (21)** *“ como yo soy bajo ,mis compañeros siempre se burlan eso me da mucha rabia ya que a mi es quien anotan y retan los profes” (Brayan 8º)*
 - **indiferentes (17)** *“ siempre pelean así que me da lo mismo” (Julio 8º)*
 - **me da lo mismo (13)** *“Hace tiempo que la cuestión esta así, así que me da lo mismo” (Paula 6º); “me da lo mismo lo que pase en esta escuela, a mi no me gusta”(Javier 7º)*
 - **molesto (12)** *“ molesta que siempre me anden siguiendo pá pegarme, solo porque soy chico”(Jonathan 7º)*
 - **bacán (5)** *“encuentro bacán por que así se nota quien manda en el colegio”(Percy 8º); “encuentro bacán que me tengan miedo, en todo caso lo hago pá puro molestarlos”(José 7º)*
 - **No contestan 12 alumnos.**

ENTORNO:

¿Crees tú que la violencia daña la convivencia dentro del colegio ?

70% SI 5% NO 25% NO SABE NO RESPONDE

¿A quienes ves como responsable de esta situación? (mención espontánea)

A los compañeros:(52) *“ los chiquillos no dejan hacer clases , pasan puro molestando “ (Javiera 6º), “siempre que se arma una pelea , mis compañeros en*

vez e ayuda a terminarla, le echan mas carbón” Sonia (7º)

Cursos mayores (32) *“los cabros mas grandes siempre abusan de los mas chicos” (Andrea 5º)*

Los varones (23): *Son los hombres los mas peleadores, las niñas somos mas tranquilas, nos enojamos cuando nos molestan no mas” (Anita 6º)*

Los profesores (21) *“me da rabia con los profes siempre nos tratan de flojos “ (Carlos de 8º)*

Todos (20) *“aquí en el colegio a todos les gusta andar peleando, a todos les gusta la mocha” (Joselyn de 5º)*

Inspectores (18) *“cuando nos mandan a inspección, nos tratan super mal y nos dicen que porque mejor no buscamos otro colegio” (Brayan 8º)*

Los alumnos de cursos menores (11): *“Estos cabros chicos ocupan más espacio pa jugar y después quedan llorando cuando chocan con uno” (Oscar 7º) “esta escuela debiera ser pá alumnos de cursos más grandes parece jardín infantil así la cosa” Julia (8º)*

La directora (8) *“la directora nunca hace nada, no le interesa, siempre pasa encerrada en la oficina y nunca nos apoya en las actividades que organizamos” (Felipe 8º)*

No sabe o no responde: 15 alumnos

¿Sientes que el colegio ha respondido frente a esta situación?

SI 30% NO 50% N/S N/R 20%

Si responde afirmativamente ¿De qué forma responde el colegio?

“Suspendiendo” (43)

“Lo anotan en el libro de clases”(32)

“Llaman a los apoderados cuando hay peleas”(15)

“Le mandan una comunicación al apoderado”(16)

“Les llaman la atención o los retan para que se dejen de pelear”(15)

“Los dejan en inspectoría como castigo”(13)

“Lo mandan a hablar con la orientadora” (13)

“Los dejan haciendo aseo”(12)

“Dejan al curso sin recreo”(9)

“Lo dejan condicional”(9)

“No lo dejan licenciarse”(6)

“No los dejan participar en las actividades de recreación”(5)

CONVIVENCIA ESCOLAR

¿Cuáles son los mayores problemas que viven los alumnos en la convivencia diaria?

Espacio físico (22): *“El colegio es muy chico para tanta gente” (Jovana 7º)*

Acompañamiento de Profesores (16) *“Los profesores ya no nos acompañan en los recreos” (Eduardo 5º)*

Escaso rol del Centro de alumnos (12) *“El centro de alumno no sirve, no hay nada en que participar (Luis 8º)”*

Falta de actividades recreativas (45) *“aquí no hacen nada interesante, no hay ningún taller, ni actividad” (Alejandra 7º)*

Falta de protagonismo de los alumnos (33) *“Los profesores lo hacen todo, ni nos preguntan” (Pedro 8ª)*

Estrés académico (34): *“Estamos cansados de tanta prueba y clases, lo peor es que no hacen ninguna otra actividad para que nos relajemos”(Paula 7º)*

Falta de didáctica (28): *“Las clases son fomes la pasamos puro escribiendo lo que dictan” (Felipe 8º)*

No responden: 10 alumnos

Que debería hacer el colegio para mejorar la convivencia

Mayor protagonismo a los alumnos (45) *“Hacer participara más a los alumnos”*
(José 8º)

Resolver los conflictos (23) *“No hacerse los lesos con las cosas que pasan”*(Andrea 7º)

Organizar centro de alumnos (15) *“organizar mejor el centro de alumnos, para que podamos participar todos”* (Antonia 8ª)

Participación de profesores (33) *“Que los profesores no nos dejen tan botados, que nos acompañen en las actividades”* (Alberto 6ª)

Participación de la directora (10) *“a la directora nunca la vemos, siempre pasa encerrada en su oficina y eso que ella es la jefa, debería esta con nosotros de vez en cuando”* (Roberto 6º)

Participación de apoderados (28) *“a mi mama le gusta caleta participar de actividades, pero nunca consideran a los papas para que vengan a ayudar”*
(Alicia 6º)

Realización de talleres (28) *“Deberían hacer talleres o alguna otra actividad que o sean siempre las mismas clases”*

¿El colegio a tu juicio ha hecho actividades que permitan participar más y mejor a los alumnos?

SI 25% NO 40% N/S N/R 25%

GESTION:

Frente a la violencia ¿Quién debe hacerse cargo de resolverla?

Los profesores 50%

Los inspectores 30%

La directora 10%

El orientador 10%

Centro de alumnos 0%

Otros 0%

¿De que forma se resuelve la violencia?

Conversando (55) mayor prevalencia *“yo creo que conversando” “mis papas dicen que conversando siempre se arreglan los problemas” (Javier 8º)*

Anotando y suspendiendo (42) *“cuando a los cabros los suspenden, siempre llegan mas tranquilos, aunque les dura poco” (Christopher 5º)*

Echar a los alumnos más peleadores (53) *“deberían echar a todos los mas peleadores” (Sandra 5º)*

Haciendo más deporte (38) *“cuando jugamos a la pelota, como que nos olvidamos de las peleas y todo eso” (Francisca 6º)*

Ocupando mejor el tiempo libre que tenemos (12) *“acá en el colegio no organizan nunca nada, nos aburrimos caleta” (Davis 6º)*

¿Participarías de algún proyecto que permitiera resolver este problema en forma pacífica?

40% SI 20% NO 40% NO SABE O NO RESPONDE

FRECUENCIA

¿Este año cuantas veces has sido testigo de situaciones de violencia?

"Hartas veces" (52)

"todas las semanas" (33)

"casi nunca" (22)

"en casi todos los recreos" (53)

"cada vez que juegan a la pelota" (25)

N/S N/R (15)

¿Cuando fue la ultima vez que te agredieron?

"es que es casi todos los días que me molestan" (Claudia 6ª)

"hay un cabro que siempre me molesta en los recreos" (Juan 5ª)

"cuando juegan a la pelota siempre se agarran a combos y al final empiezan a pegarle a todos" (Andrea 7º)

"El Ernesto me molesta todos los días y me dice que estoy gorda" (Luisa 8ª)

ACTA DE COMPROMISO:

Instrumento que busca recoger los compromisos sustraídos durante la mediación que realizarán los alumnos, que de forma simbólica da un tenor de solemnidad al hecho celebrado. Dicho instrumento fue diseñado por los alumnos tesistas a partir del acta de mediación que se utiliza en la Mediación Familiar judicial.

ACTA DE COMPROMISO

Mediación celebrada el día ___ de _____ de ___ por un conflicto entre alumnos/as, con el/la mediador/a _____ y los mediados, de una parte _____ y de otra parte _____.

Antes de hablar de nuestro conflicto, que intentaremos solucionar con la ayuda del mediador/a, reconocemos participar en la mediación voluntariamente y nos comprometemos a respetar la confidencialidad de todo lo que hablemos durante la mediación, a tratarnos en todo momento con respeto, guardando el turno de palabra y siendo sinceros. Si llegamos a un "acuerdo-compromiso", lo escribiremos y firmaremos; aceptando que dicho compromiso sea entregado por el/la mediador/al orientador escolar, quien llevará el seguimiento de su cumplimiento.

Estamos de acuerdo:

Firma mediado/a-1

Firma mediado/a-2

Nos hemos conciliado llegando al siguiente acuerdo-compromiso como solución:

y tendremos el seguimiento de nuestro acuerdo con el orientador el día ___ de _____, para poder dar por solucionado el conflicto ocasionado por la falta de disciplina, comprometiéndonos a hacer todo nuestro esfuerzo por que este compromiso llegue a buen término.

Firma mediado/a-1

Firma mediado/a-2

Firma de mediador/a

TALLER DE MEDIACIÓN

Contenidos que se darán a conocer a los alumnos voluntarios en los talleres de capacitación en cuanto a elementos de comunicación y modelo de mediación. El taller y sus contenidos son sugeridos por la docente en mediación de la Universidad de los Lagos, sede Talca Sra. Paula Belmar, Trabajadora Social y adaptados a la realidad escolar por los alumnos tesistas.

TEMA1: EL CONFLICTO

Los conflictos existen desde que existe la humanidad, las personas debemos convivir con el a lo largo de toda nuestra vida: conflictos con uno mismo, con los padres, los hijos, los hermanos, la familia, amigos, conocidos, extraños, enemigos, en la escuela, en el lugar donde jugamos, entre compañeros, etc.

En la raíz de la mayoría de los conflictos puede encontrarse una dificultad real o aparente de miedo y de comunicación, dificultad que se acrecienta como una bola de nieve que cae por una montaña a medida que avanza el tiempo

Entonces el conflicto podría definirse como aquella situación en la que se encuentran dos partes que tienen soluciones diferentes a un problema emergente que les afecta directa o indirectamente, diferencia de visión que es percibida negativamente por las mismas.

Para la Mediación, la noción del conflicto es clave debido a que actúa en relación a conflictos procurando la búsqueda de las soluciones, una y otra requieren monitores formados en temáticas que incorporen la comprensión de la conducta humana para poder actuar sobre ella.

La resolución de conflictos sobre la base del **Poder** significa recurrir a la fuerza. El conflicto es resuelto a favor de quien tiene mayor fuerza, poder económico o autoridad.

La búsqueda de soluciones sobre la base de los **intereses** de las personas, considera las necesidades, deseos, aspiraciones, miedos y preocupaciones de las partes, intentando descubrir aquellos intereses comunes o convergentes que subyacen a las posiciones que éstas sostienen.

Dinámica:

- Se invita a que todos los presentes con los ojos cerrados y con los brazos cruzados tomen la mano de quien primero encuentren cuando se junten al medio de la sala, luego sin soltarse de ellas desenredar hasta formar una sola fila.
- Después del ejercicio trabajar en torno a las siguientes preguntas: ¿cómo se solucionó el conflicto o enredo que teníamos? ¿cómo se solucionan los conflictos entre las personas?
- En grupos desarrollar un afiche acerca de los conflictos que se ven en la escuela y las soluciones que ven para ellos.

“Mientras más se solucionen los conflictos sobre la base de intereses y menos utilizando el poder, más sana será la sociedad en que éstos tienen lugar”. (Ury 1992).

TEMA 2: CICLO DEL CONFLICTO

Toda respuesta tendrá consecuencias, las que pueden ser positivas o negativas. Si una persona grita o finge que no sucede nada, puede herir sentimientos o agravar más el problema. Si en cambio, las personas logran ponerse de acuerdo y hablan del problema sin gritar ni agredir, esa actitud puede generar sentimientos positivos hacia sí mismos y hacia la otra persona conduciendo a la

solución del problema.

Las personas que enfrentan conflictos, comparten muchas realidades, cotidianas y muchas veces existen lazos afectivos profundos, como es el caso de las dificultades en el ámbito escolar, donde sucede que a veces son compañeros de curso, de actividad, de ciclo, de equipo, etc. Ninguna persona es capaz de percibir un problema o conflicto en todos sus ámbitos, ni siquiera aquel que actúa como mediador o incluso como juez.

Un conflicto comienza cuando una de las partes, de modo intencional o no, invade o afecta negativamente algún aspecto psicológico, físico o territorial de la otra parte. El daño puede ser real, (objetivamente comprobable) o puede ser solamente percibido por la parte afectada (Daño subjetivo).

- Etapa 1 Conocimiento: Las partes toman conocimiento de una confrontación, que es la primera indicación del conflicto. Se reconocen necesidades o valores incompatibles, a través sus posiciones. Una parte confronta a la otra o toma una posición que se opone a otra. Hay una alta energía emocional en el posicionamiento: miedo, agresión, o una agresión de auto defensa.
- Etapa 2 Diagnostico: Se refiere a la evaluación que realizan las partes, respecto del conflicto y si este tiene consecuencias concretas.
- Etapa 3 Reducción del Conflicto: En esta fase se reduce el nivel de energía emocional y la comprensión de las diferencias, de manera que las partes en disputa puedan manejar el conflicto
- Etapa 4 Solución del Problema: Envuelve el uso de los procesos de solución de problemas que permitan establecer un curso de acción efectivo, llegando a una solución que satisfaga los intereses principales de las Partes. Lo anterior se hace a través de:
 - ✓ Escuchar reflexivamente para asegurar la comprensión

- ✓ Cuidar sobre todo el mantener la relación
 - ✓ Distinguir entre posiciones e intereses
 - ✓ Buscar resultados mutuamente beneficiosos
-
- Etapa 5 Construcción del Acuerdo Final: Se describe un acuerdo que ambas partes puedan aceptar e implementar, que sea mejor que continuar con hostilidades. Se procura restaurar la relación anterior, en la medida de que esto sea posible.

Dinámica:

- En grupos de reparten rompecabezas a los que le faltan piezas que otro grupos posee (notoriamente visibles), sin dar instrucción de como resolver dicha situación. (Sugerir en cierto momento acudir a los otros grupos)
- Confrontar la situación en torno a ver que predominó, ¿que pasó cuando pedimos ayuda?

TEMA 3: LA MEDIACIÓN

Es un proceso no adversarial de resolución de conflictos, las partes inmersas en un conflicto son quienes tratan de llegar a un acuerdo con ayuda de un mediador, tercero imparcial que no tiene facultad de decisión, sino de ayuda o facilitador. En este proceso los participantes con ayuda de un tercero neutral aíslan sistemáticamente los problemas con el fin de encontrar opciones o caminos, considerando alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajusta a sus necesidades.

La mediación hace hincapié en la propia responsabilidad que tienen los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas, por tanto constituye un proceso que confiere autoridad sobre sí misma a cada una de las partes, es decir invita a hacerse responsables del problema y no dejarle la solución a otros.

El objetivo de la mediación es resolver el conflicto existente y colaborar en la toma de decisiones que llevan a su solución, sin profundizar en las causas que lo originaron. Importan sus efectos en el futuro debido a que muestra una nueva forma de encarar los conflictos que puedan suscitarse.

Principios:

Voluntariedad: Son las partes en conflicto quienes deciden si quieren o no involucrarse en el proceso de mediación.

Flexibilidad del procedimiento: Siempre que en la mediación se respete la voluntariedad y confidencialidad, las reglas de procedimiento pueden aplicarse con libertad.

Confidencialidad: Uno de los objetivos principales del proceso de mediación es detectar los intereses de las partes y los escollos para lograr el acuerdo. El poder del mediador sobre las partes es nulo, no puede imponer soluciones.

Un requisito del proceso es que las partes y el mediador puedan comunicarse con total libertad. Para ser efectivo el mediador debe solicitar información y hacer preguntas adecuadas al contexto.

La mediación es un proceso de corto plazo y no una intervención de largo plazo, es decir no se trata de involucrarse en las vidas de los otros, sino sólo acotarse al conflicto surgido. .

Involucrarse en los rasgos de personalidad y la conducta de los participantes, la

rabia, las luchas de poder, que pueden haber creado los problemas de interacción, no son el objetivo de este proceso, al menos que dicha conducta constituya un obstáculo para la mediación en sí misma.

Mediación Escolar:

El conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes. Dado que el conflicto es inevitable, el aprendizaje de las habilidades para resolver conflictos es tan educativo y esencial para el éxito a largo plazo.

Los estudiantes logran resolver sus conflictos con la ayuda de otros estudiantes, de manera adecuada. Es un método efectivo de prevenir futuros conflictos

Desarrolla responsabilidad estudiantil y reemplaza la implantación de castigos que comúnmente se usa en los colegios reproduciendo el modelo vertical y autoritario que se da en la sociedad.

Dinámica:

- Ver extracto de película "Escuela de Rock" (15 minutos), donde surge un conflicto entre los alumnos y analizar su resolución.
- En grupos analizar el valor de la mediación e internalizarlo a través de la construcción de afiches que serán ubicados en lugares estratégicos del colegio.

TEMA 4: EL MEDIADOR

Características:

- **EMPATÍA:** Se esfuerza por ponerse en el lugar del otro y comprender o percibir las cosas tal como el otro las percibe.
- **RESPETO:** Aceptación positiva incondicional del otro, valorándolo y aceptándolo sin juzgarlo, aún cuando sus acciones o sistema de valores sean diferentes al propio.
- **CONGRUENCIA o AUTENTICIDAD:** Ser una persona verdadera y abierta, basada en la sinceridad y honradez y en una comunicación transparente tanto en lo verbal como en lo no verbal.
- **HONESTIDAD:** Capacidad de admitir los propios errores y aprender de ellos
- **APETURA:** Tener una mente abierta que permita mirar sin prejuicios distintas posturas o diferencias en distintos planos.
- **CREATIVIDAD Y FLEXIBILIDAD:** Para buscar diferentes alternativas a la solución de problemas.
- **OBJETIVIDAD:** Capacidad de objetivarse sin perder la empatía y tener conciencia de la propia mirada o escala de valores para no intentar imponerlos.

Durante la mediación:

Emitir el Mensaje en Primera Persona: Permite emitir mensajes más claros, lo que aumenta la posibilidad que el receptor comprenda bien el mensaje.

La escucha activa: Sirve para disminuir las posibilidades de error en la decodificación del mensaje. Es una habilidad que ayuda a comprender lo que el emisor quiere transmitir.

Si a estas dos habilidades le agregamos la capacidad de mantener la NEUTRALIDAD frente a situaciones que nos plantean las partes en conflicto, tenemos gran parte del proceso de mediación avanzado.

Al escuchar debemos estar en calma y permitir que la otra persona hable. Cualquier interrupción a destiempo puede ser interpretada como falta de interés en lo que expone.

Saber escuchar: invita a hablar con más libertad pues muestra respeto por el contenido, los sentimientos y experiencias que están tras las palabras

Sintonizar con lo que se está diciendo implica captar tonos de voz, postura, titubeos y cualquier emoción perceptible en sus expresiones. Facilita una buena escucha mirar a los ojos, alentar con la cabeza, seguir las expresiones de las partes y copiarlas si son coherentes con el mensaje (sonrisa), una postura de atención, cordial y abierta, inclinándose en dirección a las partes.

Lluvia de Ideas:

Permite crear posibles soluciones o ideas creativas, basadas en la información disponible.

Características: Se utiliza para generar posibles soluciones alternativas, que es la finalidad de la mediación. “Que pasaría si...”

Permite que se presenten ideas dejando la crítica para otro momento, de modo que quien se comunica no se retraiga por temor a que las ideas nuevas sean atacadas desde un comienzo. Veamos cuantas ideas se nos ocurren sin criticar ninguna al comienzo

Durante la mediación intentar detectar del relato: Posiciones, intereses, Sentimientos, creencias, valores. Saltar de posiciones a los intereses. Usar preguntas abiertas: Para que, Cómo,

Los intereses son el centro en cualquier conflicto: ¿Qué es lo que realmente

interesa? ¿Prestigio? ¿Poder? ¿Influencia? ¿Mas libertad?

Dinámica:

- Rol playing en el con situaciones ficticias trabajan en tríos conflictos y los modos de resolución que utilizan a partir de los conceptos aprendidos.
- En tríos elaboran un acta de mediación que involucre todas las soluciones vertidas en la lluvia de ideas.

TEMA 5: MODELO DE MEDIACIÓN

Modelo de Harvard:

- La idea es obtener satisfacción por medio de la resolución de conflictos. Satisfacer las necesidades y reducir diferencias
- La comunicación es entendida en un sentido lineal, cada uno expresa un contenido y el otro escucha.
- El conflicto tiene una sola causa que es el desacuerdo
- El método que utiliza es la aireación del conflicto disminuyendo las diferencias entre las partes
- El objetivo principal es lograr el acuerdo entre las partes

Protocolo

- Quienes: Presentaciones personales (del mediador y de las partes). Connotar positivamente el haber venido a mediar.
- Que y Por que: Explicar que es la mediación, dar las características (supuestos de la mediación).
- Para que: Cual es el objetivo (Llegar a un acuerdo aceptable para ambas partes con la ayuda de un tercero)
- Como: Reglas de comportamiento, Tipo de sesiones conjuntas y privadas, tiempos y rol del mediador como facilitador y conductor del proceso
- Otros: Pregunta adicional ¿Les queda claro? ¿Tienen alguna pregunta?
- Confirmación de acuerdo al principio de voluntariedad.
- Dar la palabra a quien pidió la mediación y luego al otro, oír los relatos de las partes.
- Preguntar detalles relevantes a través de preguntas abiertas e ir reparando en detalles que pueden ser importantes.
- Parafraseo: Si te entendí bien..., Si te interpreto, lo que tú quieres decir es que ...
- En esta etapa se debe resumir el conflicto, sintetizando, eliminando la carga emotiva, objetividad del problema.
- Devolver ordenadamente.
- Esta parte debe ser breve y acotar el conflicto que se tratará. Ordenar y presentar la situación por escrito.

Lluvia de Ideas

- Opciones generadas y propuestas
- Selección de las mejores opciones
- Trabajar con las opciones seleccionadas.
- Elaborar propuestas
- Elaborar acuerdo

Pasos a seguir:

- Definir el propósito: Pensar que se quiere lograr al final de la mediación
- Informar sobre la regla de no criticar
- Enfocar el problema desde todos los puntos de vista
- Registrar visiblemente las ideas (papelógrafo, pizarra)
- Después de la lluvia de ideas, se suspende la regla de no criticar
- Se enfatiza en las ideas que sean factibles
- Reservar un tiempo para evaluar las ideas y decidir

Cierre y elaboración de acta

El mediador les reitera a las partes los asuntos en los cuales han llegado a un arreglo, describe con precisión en que consiste este arreglo y se prepara para escribir el borrador del acuerdo. El cual debe hacerse en términos claros y que describan con precisión lo que va a pasar: quien va a hacer que, para cuando y como. Luego las partes lo firman antes de retirarse.

El mediador felicitará a las partes por el trabajo realizado y los progresos al llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos e invitará a las partes a que revisen si lo desean.

El cierre de la mediación es esencial, ya que se convierte en un hito que marca el fin de la disputa y el comienzo de la nueva relación bajo el acuerdo, invitando a firmar el acta de compromiso los invita a pasar a una nueva etapa y escribir en el libro de sugerencias acerca de la experiencia vivida.

Dinámica:

- En grupos elaboran un acta mural en la que establecen sus compromisos como monitores de la experiencia.
- Dichas actas se colocan en el frontis del colegio con folletos explicativos de la mediación.