

**UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA
Promoviendo una convivencia escolar sin violencia**

Estudiantes: Tatiana Contreras Morales
Alejandra Lagos Salgado

Profesora Guía: Ivonne Navarro Arriagada

Proyecto de para optar al título de Profesora de Educación Básica
Programa de Segunda Titulación

Valparaíso - 2012

Índice

	Página/s
Introducción	5 - 6
Planteamiento del Problema	7 - 12
Ocurrencia del fenómeno de violencia y agresión en el colegio.	10
Diagnóstico	13 - 23
El problema situado: alto índice de actitudes y conductas agresivas en el nivel de enseñanza básica.	14
Instrumentos aplicados y principales datos arrojados	15
Principales hallazgos desde entrevista semiestructurada.	16
Principales hallazgos en revisión de fuentes secundarias	16
Resultados arrojados por encuesta a docentes	17
Hallazgos desde encuesta a estudiantes	20
Descripción del Proyecto	24 - 25
Fundamentación del Proyecto	26 - 28
Marco Teórico	29 - 56
Violencia en escolares entre 6 y 11 años.	31
Tipos de Violencia Escolar.	33
Violencia Verbal	33
Violencia Psicológica	34
Violencia Física	35
Política de Convivencia Escolar en Chile	36
Normativa vigente	36
Convivencia escolar en Chile.	37
Ley de Violencia Escolar	39
Aportes desde nuevas Bases Curriculares para Educación Básica.	43
Aportes desde los Objetivos de Aprendizajes Transversales.	43
Aportes desde la asignatura de Orientación.	44

Aproximación de la problemática de convivencia escolar desde diversos enfoques.	-----	46
La convivencia escolar: que es y cómo abordarla según Rosario Ortega.	-----	46
Mediación de conflictos en instituciones educativas según Juan Carlos Torrego.	-----	49
Técnicas de resolución pacífica de conflictos como estrategia de disminución de conductas y actitudes agresivas entre pares.	-----	53
Mediación escolar	-----	54
Objetivo General	-----	57
Objetivos Específicos	-----	57
Estrategia Metodológica	-----	58 - 59
Actividades	-----	60 - 63
Etapa de Reflexión	-----	60
Etapa de Capacitación	-----	61
Etapa de Ejecución	-----	62
Cronograma	-----	64
Recursos	-----	65
Evaluación	-----	66 - 68
Bibliografía	-----	69 - 73
Anexos	-----	74 - 133
1. Entrevistas semiestructuradas a encargados de Área Preventiva	-----	74
1.1 Entrevista a Orientador, Sr. Raimundo Muñoz Molina.	-----	75
1.2 Entrevista Inspectora General Rose-Marie Muñoz Keyer.	-----	79
2. Encuestas a Docentes	-----	83
3. Encuestas al Alumnado	-----	85
4. Capítulo VI y VII del Manual de Convivencia del Colegio Salesiano Valparaíso.	-----	88
5. Etapa de Reflexión	-----	99
5.1 Actividades planificadas	-----	100
5.2 Evaluación	-----	103
5.3 Guía de trabajo	-----	104
Autoevaluación de su aporte a la Buena o Mala Convivencia.	-----	105

6. Etapa de Capacitación	-----	106
6.1 Actividades planificadas	-----	107
6.2 Evaluación	-----	110
6.3 Guías de trabajo	-----	111
Guía 1: Para el análisis del conflicto	-----	112
Guía 2: Estilos de Enfrentamiento al conflicto	-----	113
Guía 3: El proceso de Mediación	-----	115
Guía 4: Técnicas de la escucha activa	-----	117
Guía 5: Te escucho	-----	119
Guía 6: Las doce típicas	-----	121
Guía 7: Guión para la mediación	-----	123
Guía 8: Ficha del observador	-----	126
7. Etapa de Ejecución	-----	128
7.1 Evaluación	-----	129
7.2 Guía de trabajo	-----	130
Ficha 1: Visita a Sala de Mediación.	-----	131
8. Pauta 1: Autoevaluación de los alumnos mediadores	-----	132

Introducción.

Actualmente una de las principales preocupaciones en el contexto educativo son los altos índices de violencia escolar presentes en los establecimientos educacionales chilenos, siendo una de las grandes dificultades el manejo de situaciones conflictivas entre los alumnos y las habilidades comunicativas de los estudiantes para la resolución pacífica de conflictos. Este interés no sólo atañe a los docentes y las familias de los educandos, sino que el Ministerio de Educación de nuestro país, como ejercicio de su deber, ha ido en búsqueda de soluciones a la problemática de la violencia en los establecimientos educativos promulgando políticas educativas que promueven la sana convivencia y sanciona las conductas agresivas.

5

Esta preocupación se debe a que el comportamiento agresivo obstaculiza las relaciones sociales del niño y su integración en su entorno. No podemos olvidar que en cualquier sociedad debemos aprender a convivir con el otro, desde nuestro entorno familiar cuando somos pequeños y a medida que crecemos la escuela se convierte en uno de los principales espacios para desarrollar nuestras habilidades comunicativas y sociales. Pero por diferentes factores y variables, la escuela está siendo amenazada por este fenómeno de violencia escolar y se está convirtiendo en un lugar complejo para desarrollar una buena convivencia entre quienes asisten a ella, afectando el clima relacional para un buen desarrollo social, deteriorando la salud emocional y perjudicando el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Lamentablemente las conductas de agresividad están más presentes en los niños que cursan los primeros niveles de enseñanza básica, exactamente la edad en que se forman las habilidades sociales, afectivas y comunicativas. Es por esto que una estrategia conveniente es implementar en los establecimientos educativos un trabajo sistemático y mancomunado que involucre a toda la comunidad educativa en la aplicación de técnicas de resolución pacífica de conflictos. El Ministerio de Educación sugiere tres técnicas para resolver los conflictos entre los alumnos, siendo estos el arbitraje pedagógico, la negociación y la mediación, que promueven la escucha activa y el diálogo entre los involucrados en la disputa. Estas habilidades son sumamente importantes en el desarrollo integral de los individuos y trascienden en todos los ámbitos de su vida.

Teniendo en cuenta estos aspectos, surge el propósito de este proyecto de intervención orientado a disminuir los índices de conductas y actitudes agresivas en los alumnos de enseñanza básica, desde primero a sexto básico del Colegio Salesiano Valparaíso, con la finalidad de mejorar la convivencia escolar y clima de aula.

Desde el punto de vista estructural, para abordar este propósito se ha organizado el siguiente proyecto de intervención en las siguientes fases: Planteamiento del problema, Diagnóstico, Descripción del Proyecto, Fundamentación del proyecto, Marco Teórico, Objetivos Generales y específicos, Estrategia metodológica, Actividades, Cronograma, Recursos, Evaluación, Bibliografía y Anexos.

Planteamiento del Problema.

Lo que plantea el artículo 2º de la Ley General de Educación (LGE) como finalidad del proceso educativo es que los niños, niñas y jóvenes logren alcanzar su *“desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas”*, enmarcado en el *“respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, y de nuestra identidad nacional, capacitando a las personas para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, y para trabajar y contribuir al desarrollo del país”* en conjunto con los Objetivos de Aprendizajes Transversales en el Marco Curricular vigente, radica en un pleno desarrollo personal y ético-valórico que les permita desenvolverse adecuadamente, en la actualidad y futuro próximo, frente a la diversidad de situaciones y desafíos que debe y deberá enfrentar.

7

Este reconocimiento de la importancia de la formación integral en el proceso educativo, fundamentado en postulados de teóricos e investigaciones científicas, ha servido para la creación de políticas educativas, específicamente este proyecto responde a problemáticas que se enmarcan en el espíritu de la Política de Convivencia, que resguarden su cumplimiento en la escuela y en el aula. Entre estas medidas se encuentra la promulgación de la Ley 20.536 por parte del actual gobierno, referida a materia de violencia escolar, especificando modificaciones al decreto con fuerza de ley N° 2 del Ministerio de Educación del año 2010, manifestando un interés por favorecer la convivencia escolar, disminuir la violencia en las escuelas y prevenir toda forma de violencia física o psicológica.

La Ley define lo que se entiende por acoso escolar considerando especialmente graves los hechos de violencia física y psicológica e incluyendo agresiones entre alumnos y de adultos a estudiantes, además estipula las responsabilidades de los establecimientos educacionales y las sanciones para los que teniendo en antecedente situaciones de acoso escolar no hayan intervenido con medidas pedagógicas, correctivas y disciplinarias según corresponda.

8

Aprender a convivir con los demás también es parte del proceso educativo, pero sin duda implica un desafío para la escuela lograrlo en un ámbito de respeto y tolerancia que conduzca a la construcción de una sociedad más democrática, solidaria y pacífica. De acuerdo a esto, el informe de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI a la UNESCO (Delors, et. al) nos plantea que “*el aprender a vivir juntos y el aprender a vivir con los demás*” es uno de los pilares de la Educación, ampliando por tanto los objetivos educativos de la Escuela hacia un mejor convivir entre los alumnos que les permita relacionarse con mayor dominio en la creación y participación de proyectos en conjunto y resolver pacíficamente los conflictos y/o problemas a los que se ven enfrentados.

Según lo que afirma el Ministerio de Educación de Chile, en el documento: “Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo”, Manual sobre Convivencia Escolar dirigido a todos los integrantes de la Comunidad Educativa, una educación de calidad además de facilitar un conjunto de contenidos disciplinarios también implica “*formar personas íntegras e integradas, capaces de vivir en sociedad, sosteniendo relaciones humanas respetuosas y significativas en la construcción de su propia identidad*”, por tanto es relevante potenciar una sana convivencia dentro de la escuela para la formación integral de todos nuestros estudiantes y facilitar así, la construcción de aprendizajes en un clima propicio, agradable y acogedor.

Por tanto, la educación que se imparte a los niños y niñas de nuestro país no debe centrarse netamente en lo cognitivo sino también abarcar aspectos físicos, psicosociales y socioemocionales que les permita desarrollar su personalidad de manera íntegra y segura. De acuerdo a esto, destacamos el dominio B del Marco para la Buena Enseñanza el cual se refiere a la **“Creación de un ambiente y clima propicio para el aprendizaje”** y enfatiza que el ambiente y clima que genere el docente debe *“favorecer un clima de confianza, aceptación, equidad y respeto entre las personas”* y *“la aceptación de normas constructivas de comportamiento”* para favorecer el aprendizaje en un ambiente estimulante.

Sin embargo, la realidad nos demuestra las dificultades a las que se enfrenta el profesor en el aula para crear un ambiente propicio para el aprendizaje, pues en la actualidad abundan las actitudes y conductas agresivas en nuestros alumnos influenciadas por agentes tecnológicos (televisión, internet, videojuegos), su entorno familiar y entorno social. Además se debe considerar que el Colegio no ha tomado las medidas pertinentes para formar a los estudiantes para la convivencia pacífica, incorporando al currículum y de manera transversal la resolución pacífica de conflictos, el respeto activo-recíproco, la aceptación del otro, el diálogo, entre otros. Según Bandura (1973), *“la agresividad es una conducta perjudicial y destructiva”* señalando además que las conductas agresivas pueden ser aprendidas por imitación u observación de modelos agresivos, lo que implica que los niños y niñas con acceso a diferentes medios visuales y patrones agresores en su entorno familiar y social tienen mayor probabilidad de ser futuros agresores o por lo menos presentar actitudes y conductas agresivas.

Ocurrencia del fenómeno de violencia y agresión en el colegio.

Esta realidad no es ajena al Colegio Salesiano Valparaíso, en nuestra observación docente, esta problemática se evidencia desde el pre-escolar hasta la enseñanza media. Debido a las observaciones directas, evidencias en el registro del libro de clases y entrevistas con el Coordinador del Área Preventiva podemos afirmar que en el Colegio Salesiano Valparaíso existe una **prevalencia de actitudes y conductas agresivas desde primero a sexto básico**, problema que afecta el clima de aula y la convivencia escolar. En cuanto a las observaciones directas, en aula y patio, se pueden mencionar agresiones físicas, entre las cuales se encuentran golpes de puño, golpes con elementos, empujones, manotazos, mordeduras, zancadillas, rasguños, destruir objetos, halar el pelo y patadas; agresiones verbales como insultos, groserías, burlas, apodos y ofensas y agresiones psicológicas referida a amenazas, intimidaciones, injurias y/o calumnias. Estas se encuentran incluidas en los códigos asignados para las observaciones que se registran en el libro de clases y de acuerdo a la percepción del profesorado manifestada en consejos de profesores, conversaciones informales y temática de entrevistas y reuniones de apoderados se evidencia la preocupación de la comunidad educativa para abordar efectivamente la presencia de conductas y actitudes agresivas en los alumnos.

Si bien, en el establecimiento educativo existe un Área Preventiva, a cargo de los procedimientos de acompañamiento y seguimiento de casos que estipula el Reglamento Interno, con el que se espera que el alumno sea educado en una convivencia positiva y en autoconciencia de los límites de su libertad, no se ha evidenciado el uso de estrategias que impacten de manera más efectiva en la resolución de conflictos de manera pacífica y que permita ir abandonando

paulatinamente las prácticas agresivas, aun cuando su objetivo principal es “*promover y desarrollar en todos los integrantes de la Comunidad Educativa Pastoral del Colegio Salesiano Valparaíso los principios y elementos que construyan una sana convivencia escolar, con especial énfasis en una formación que favorezca la prevención de toda clase de violencia o agresión*”. Es importante tener en cuenta que los conflictos dan la oportunidad de crecer, permitiendo que se aprecien diferentes puntos de vistas, creando capacidades de dialogar y madurar, pero sólo si se solucionan adecuadamente (Trianes, 2000).

Sin duda, los esfuerzos de los docentes de enseñanza básica por mejorar la convivencia escolar y disminuir las actitudes y conductas agresivas en sus alumnos, no son suficientes para remediar dicha problemática. Sus estrategias de resolución de conflictos están basadas en lineamientos del establecimiento educativo de acuerdo a sanciones leves, graves y muy graves, según el nivel de falta que realice el estudiante y basándose en el Manual de Convivencia. Como las sanciones establecidas en el reglamento del colegio no son preventivas ni de seguimiento sino más bien sancionadoras y resolutivas, es necesario reflexionar de las conductas y actitudes agresivas presentes en los niños y de sus propias fortalezas y debilidades para la resolución de conflictos y evitar de esta manera las desvinculaciones de los estudiantes por una acumulación de conductas no deseadas y retiro voluntario de alumnos agredidos.

Por esta razón, creemos fundamental para la sana convivencia escolar poner énfasis en el buen manejo de las estrategias de resolución de conflictos para bajar el índice de conductas y actitudes agresivas en los alumnos de la enseñanza básica del Colegio Salesiano. Esto a través de un proceso gradual que permita a los estudiantes y profesores tomar conciencia de dicha problemática y buscar soluciones pacíficas y de diálogo de manera concreta y específica para mejorar el clima de aula y la generación de aprendizajes significativos pues sabemos según Katz y McClellan (1991) y la experiencia comprobada que las limitaciones desarrolladas en el desarrollo social generan riesgos como abandono escolar, bajo rendimiento y otras dificultades escolares, por lo que se afirma que mientras exista un buen clima de aula en el que se desarrollen las habilidades sociales mediante el diálogo en la resolución de conflictos siendo así mejor la calidad de los aprendizajes en nuestros alumnos. Para ello, es necesario conocer el contexto en el que se desenvuelven los estudiantes, reconociendo las fortalezas y debilidades de la comunidad educativa pastoral para la implementación de las estrategias que permitirán mejorar la convivencia escolar. Por tanto, se profundizará información diagnóstica ya entregada al plantear el problema.

Diagnóstico

13

El Colegio Salesiano de Valparaíso es una institución educativa perteneciente a la Congregación Salesiana, de administración educacional subvencionada que atiende exclusivamente a niños y jóvenes varones de nivel socioeconómico medio, bajo y vulnerable. Realizan su misión al servicio de los niños y jóvenes, para educar en lo pedagógico y en la fe desde el año 1894, fecha en que se funda el Colegio, gracias a las gestiones y aportes de la Sra. Juana Ross de Edwards. Cuenta con enseñanza pre-básica, básica y media científico-humanista y técnico profesional, con una población que supera los 1.700 alumnos.

Es un barrio con un alto nivel cultural-patrimonial, lo que se observa en las antiguas construcciones de parroquias, colegios, edificios y calles. Algunos conservados en muy mal estado. Antiguamente, en el siglo pasado, la avenida no era más que un estero, conocido como “De las delicias”, con murallas de piedra por el cual escurrían las aguas provenientes de los cerros aledaños, puentes de madera lo cruzaban para permitir la pasada hacia caseríos y viviendas. Luego de terremoto de 1906 se abovedan las corrientes de las aguas lluvias y la parte superior se convierte en una avenida. Ilustres personajes establecieron su residencia en sus bordes, tales como: Juan Bautista Alberdi, Marías Graham, José Waddington, Diego Portales y Juana Ross de Edwards, quien cedió parte de sus tierras para la fundación del colegio, que en memoria de su esposo don Agustín Edwards Ossandón, llevó el nombre de “Escuela de Artes y Oficios San Agustín”, la que actualmente es el Colegio Salesiano Valparaíso.

Debido a que es un establecimiento católico su visión y misión están enfocadas a un proyecto educativo pastoral con fundamento pedagógico y pastoral, siendo su visión: *“Con Don Bosco soñamos una comunidad educativa – pastoral que, centrada en Jesucristo buen pastor, con los valores y metodologías propia de la pedagogía y espiritualidad salesiana, sea para los jóvenes, especialmente más pobres: una casa que acoge, una escuela que educa para la vida, una parroquia que evangeliza y un patio donde encontrarse con los amigos, de modo que, como misioneros de un mundo nuevo, contribuyan significativamente en la vida de la iglesia y de la sociedad”* y su misión: *“Como Colegio Católico Salesiano, en un esfuerzo permanente de actualización, como respuesta a las exigencias del medio, y como colaboradores de la acción educadora de la familia, ofrecemos una educación cristiana que, con el sistema preventivo de Don Bosco, ayude a niños y jóvenes, especialmente los más pobres de nuestra región, a desarrollarse integralmente como personas para que, una vez egresados, enfrenten con éxito los desafíos inherentes a la vida personal, familiar, profesional y eclesial”*.

El problema situado: prevalencia de actitudes y conductas agresivas en el nivel de enseñanza básica.

En esta comunidad educativa, con alumnos varones en su totalidad, existe una mayor prevalencia de conductas y actitudes agresivas durante los momentos de permanencia en aula y esparcimiento durante los recreos, generando un ambiente de convivencia negativo para los alumnos y docentes. Esto implica que el clima de aula no sea propicio para el proceso de aprendizaje de los estudiantes, ya que las agresiones, actitudes violentas y mal manejo por parte de los docentes, al no tener una capacitación en resolución pacífica de conflictos, no han hecho más que acrecentar este conflicto. A pesar de la existencia de una Coordinación de Acompañamiento Preventivo, compuesta por un equipo multidisciplinario, compuesto por Coordinador de Acompañamiento

Preventivo, Animadora de NEE, Animador Seguimiento de Casos, Animadores de Ambiente, Encargado de Servicios Sociales (Becas Junaeb) y Encargado de Prevención de Seguridad Escolar, y constantemente cumplir con el protocolo del Manual de Convivencia que permite tomar medidas sancionadoras no se ha logrado prevenir con éxito este tipo de actitudes en los alumnos. Esto se puede evidenciar mediante observación directa de los docentes hacia las conductas de los estudiantes, apreciaciones y comentarios de los alumnos, madres, padres y apoderados registrados en el libro de clases y archivo de entrevistas, quienes esperan de la escuela procedimientos eficientes y eficaces para disminuir los índices de violencia presente entre los estudiantes. Sin embargo, se hace necesario verificar la situación problema a través de la aplicación de algunos instrumentos que arrojen mayor información del problema, sobre todo, desde la visión de los involucrados en él.

Instrumentos aplicados y principales datos arrojados

De acuerdo al problema a abordar y con la finalidad de evidenciar la presencia de conductas y actitudes agresivas en los alumnos de primero a sexto año básico del Colegio Salesiano Valparaíso, se aplicaron los siguientes instrumentos: una entrevista semiestructurada individual al orientador e inspectora general del colegio (Anexo 1) y una encuesta a los docentes de primero a sexto básico (Anexo 2) y una muestra de cinco alumnos por curso de los mismos niveles (Anexo 3). Conjuntamente se realiza un análisis de acuerdo a la revisión de fuentes secundarias, referida principalmente al Capítulo VI y VII del Manual de Convivencia (Anexo 4).

Principales hallazgos desde entrevista semi estructurada

En las entrevistas realizadas a la Inspectora General (Animadora de Ambiente) y al Orientador (Coordinador de Acompañamiento Preventivo) se afirma que el colegio Salesiano Valparaíso presenta un incremento de conductas agresivas entre los alumnos. Desde Inspectoría General se señala que los alumnos de enseñanza básica tienden a mostrar agresiones del tipo física más que en los alumnos de enseñanza media, en lo que prevalece la agresión verbal y psicológica. Mientras que, desde la Coordinación de Acompañamiento Preventivo, el Orientador, sostiene que desde su experiencia en el cargo desde hace tres años ha ido descubriendo un aumento en conflictos entre alumnos, que incluyen agresiones entre ellos. Además ambos consideran que existe una relación entre conflictos familiares y violencia escolar por parte de los alumnos involucrados, conflictos familiares que incluyen padres trabajadores que no se hacen cargo a cabalidad de su rol de padres supliendo esas carencias por objetos materiales, poco dominio para controlar actitudes negativas en los hijos y diferentes estilos de crianza que influyen en la tolerancia que pueden tener los estudiantes con sus pares.

Principales hallazgos en revisión de fuentes secundarias

En cuanto a la revisión de fuentes secundarias, consideramos relevante mencionar que en el Manual de Convivencia, capítulo séptimo se presenta, con título de Violencia Escolar, un protocolo de bullying el que no solo tiene sanciones a nivel de Comunidad Educativa, sino también está tipificado como delito en la nueva ley penal juvenil y además se fundamenta en la Ley de Violencia Escolar. La temática se aborda desde una mirada evangelizadora, tomando a Jesús como ejemplo, afirmando que

“Desde nuestro carisma salesiano es de vital importancia empoderarse y testimoniar el Sistema Preventivo de Don Bosco como una propuesta original con un sentido evangelizador y pedagógico, adecuado para que los jóvenes superen las acciones de violencia, a partir de una relación cercana de acompañamiento y de “estar con” y “para” los niños y jóvenes, como una presencia visible, concreta, física, positiva y espiritual que nos permita enriquecer los lugares normales de la vida del niño y del joven dentro del Colegio, como son las aulas, los patios, los talleres y todo espacio que promueva su crecimiento en conocimientos y actitudes.”¹

Resultados arrojados por encuesta a docentes

Si bien, el Manual de Convivencia afirma tener un sentido evangelizador y pedagógico, en la práctica cuando se abordan situaciones de agresiones se aplican medidas sancionadoras o disciplinarias, lo que se demuestra con la encuesta a los docentes de sección básica efectuada. El indicador de la encuesta que se refiere a la aplicación de medidas sancionadoras o disciplinarias frente a situaciones de conductas y actitudes agresivas entre los alumnos arroja que un 61% de los docentes encuestados sanciona a sus estudiantes siempre y un 28% lo hace frecuentemente. Estas medidas sancionadoras son registradas como faltas leves y graves en el registro de observación del libro de clases o bien se deriva a Inspectoría en situaciones muy graves, de acuerdo al Manual de Convivencia.

¹ Colegio Salesiano Valparaíso. Manual de convivencia y Reglamento Escolar. Valparaíso. 2012. p. 15

En cuanto a esto, un 50% de los profesores señalan que las medidas que se aplican están contenidas siempre en el Manual de Convivencia y un 50% señala que se encuentran frecuentemente, de lo cual se deduce que las medidas aplicadas para abordar las diversas situaciones de conductas y actitudes agresivas en los estudiantes son sancionadas de acuerdo a las faltas leves, graves y muy graves. De acuerdo a estos datos podemos deducir que el 50% de los docentes aplica medidas sancionadoras del Manual de Convivencia y no utiliza medidas formativas para la resolución pacífica de conflictos.

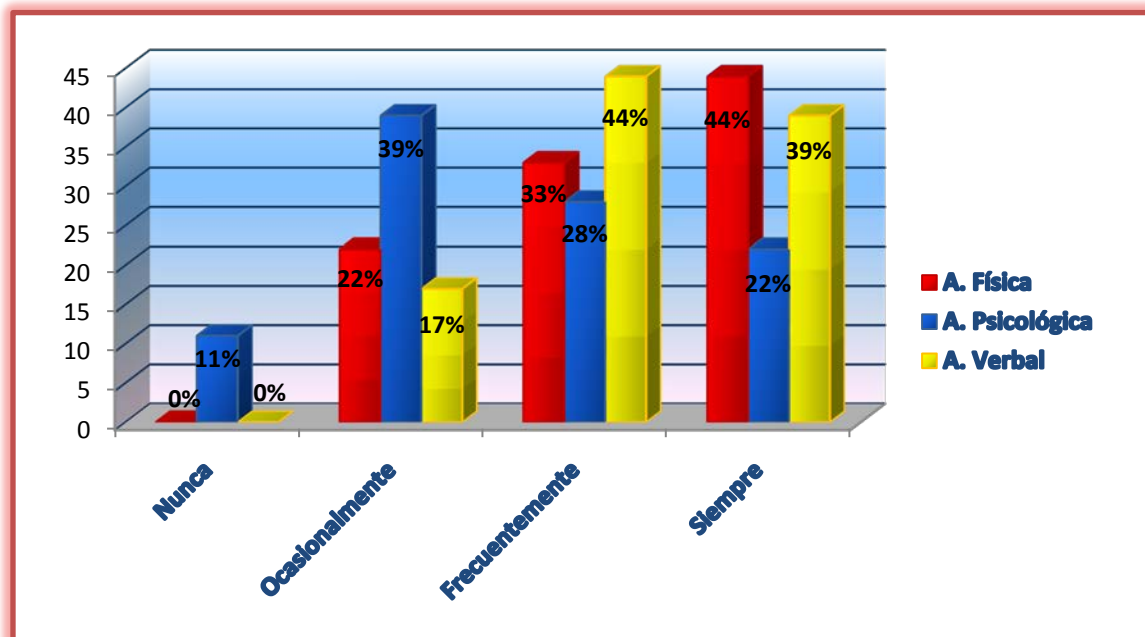
Esto se confirma también, en las entrevistas semiestructuradas a Orientador e Inspectora General, en las que se señalan que se cumple con los protocolos del Capítulo VI del Manual de Convivencia referido a “*Las acciones formativas y procedimientos de acompañamiento*”², respetando el conducto regular y la gradualidad de las diferentes situaciones conflictivas a resolver, desde el profesor jefe-alumno, profesor jefe-apoderado, profesor jefe-apoderado-Inspección general, consejo de profesores para amonestación, consejo de profesores para condicionalidad, consejo de profesores para desvinculación del establecimiento, coordinación académica o preventiva, apelación del apoderado con Padre Director, siendo éste quién toma la última determinación. En síntesis, se aplica procedimiento sancionador pero no se evidencia aplicación de técnicas alternativas de resolución de conflictos.

² Colegio Salesiano Valparaíso. Manual de convivencia y Reglamento Escolar. Valparaíso. 2012. p. 8-14

Por otra parte, analizando los resultados arrojados de las encuestas al profesorado y alumnado de enseñanza básica podemos afirmar que en el Colegio Salesiano se observa la presencia de conductas y actitudes agresivas en los estudiantes. La encuesta a profesores señala que un 44% siempre ha observado este tipo de conductas y actitudes y un 50% lo ha observado frecuentemente.

Al observar la presencia de agresiones físicas, psicológicas y verbales de acuerdo a las apreciaciones de los docentes logramos pesquisar un mayor porcentaje en agresiones de tipo física y verbal.

Gráfico N°1: Observaciones de agresiones físicas, psicológicas y verbales entre pares estudiantes, declaradas por parte de los docentes.

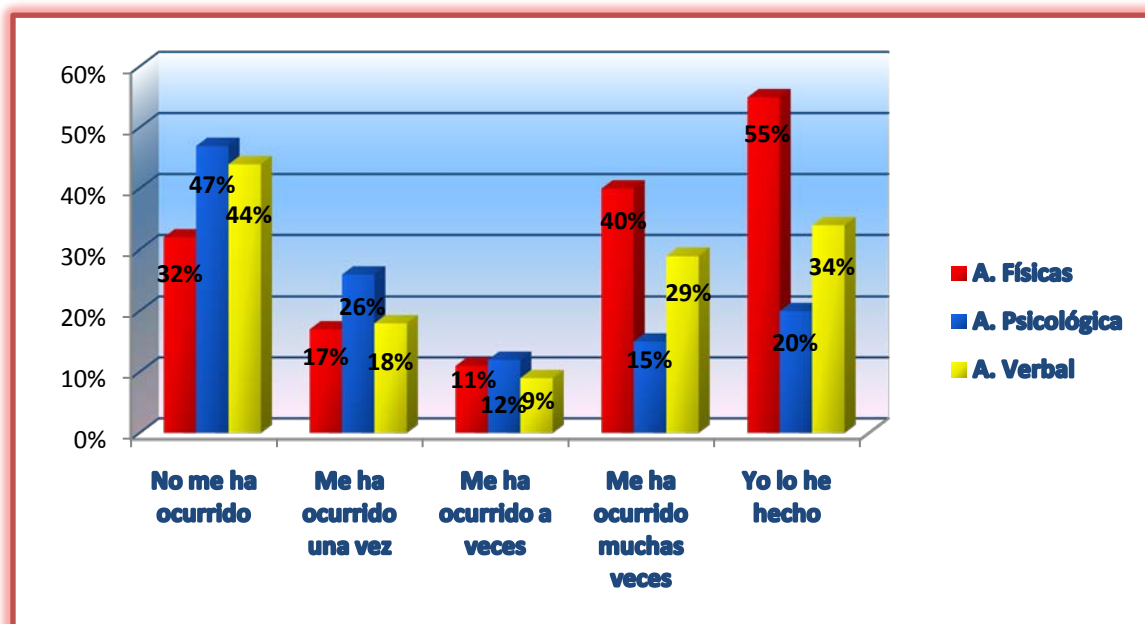


Hallazgos desde encuesta a estudiantes

La información que se presenta a continuación permite evidenciar que la mayoría de los estudiantes han sido agredidos por sus pares con agresiones de tipo física y verbal. Así mismo se demuestra que un 55% de los alumnos han declarado agredir a sus compañeros. Estos datos se relacionan con las observaciones realizadas por los docentes en encuesta anteriormente analizada. La muestra del alumnado, correspondiente a un total de sesenta estudiantes encuestados desde primero a sexto básico, de acuerdo a una de las preguntas en las que deben calificarse como víctimas, agresores o espectadores y teniendo la opción de marcar más de una alternativa, arrojó que del 100% de los alumnos encuestado, un 65% de los estudiantes se considera agresor. Un 62% de los encuestados se considera víctima y un 48% de los estudiantes se considera espectador. Por tanto, se evidencia un reconocimiento de mayor presencia de agresores. Lo que confirma nuestra percepción inicial sobre el problema.

20

Gráfico N°2: Conductas de agresiones físicas, psicológicas y verbales entre pares observadas por los estudiantes.



Sin duda, esta situación interesa a docentes, directivos, apoderados y estudiantes porque amenaza la sana convivencia escolar, pues sabemos que influye negativamente en el clima de aula, por ende en los aprendizajes de los alumnos y tenemos la preocupación de que si no se controla a tiempo las consecuencias podrían ser nefastas para toda la Comunidad Educativa, especialmente si en la pregunta “*señala el lugar o lugares donde suelen ocurrir los problemas señalados en la lista anterior*”, un 57% de los alumnos afirma que han observado y vivenciado situaciones agresivas en períodos de clases.

Aún cuando los profesores jefes y de asignatura tratan de mantener controladas este tipo de acciones violentas entre los alumnos, sus estrategias no han sido significativas y trascendentales para producir un cambio, lo que se demuestra en los datos arrojados en la encuesta que indica que un 50% de los docentes nunca se ha capacitado en técnicas alternativas de resolución de conflictos. Esto nos permite deducir que existe una contradicción entre lo que afirman los profesores respecto a la capacitación y el manejo de técnicas pacíficas de resolución de conflictos, lo que se puede inferir con los datos entregados en la encuesta, en los que un 44% asume aplicar siempre la negociación y la mediación escolar y un 22% el arbitraje pedagógico.

Es por esta razón que se hace sumamente necesario entregar herramientas pertinentes que permitan abordar la variedad y magnitud de problemas y conflictos que se presentan durante la jornada escolar, pues hasta la fecha sólo se ha impartido una charla de bullying a los docentes, dictada por el psicólogo Luis Canessa. Esto no fue suficiente para capacitar al profesorado en técnicas y estrategias para abordar los conflictos. No basta con que los profesores tengan una idea acerca de las técnicas de resolución de conflicto sino por el contrario se hace necesario una capacitación que le

permita manejar y aplicar adecuadamente las técnicas de mediación escolar, negociación y arbitraje pedagógico dependiendo de las situaciones que se presenten.

Por otra parte, un oratorio salesiano como lo ideó Don Bosco consta de cuatro dimensiones: una casa que acoge, una escuela que educa para la vida, una parroquia que evangeliza y un patio donde encontrarse con los amigos. En este aspecto, las observaciones de los docentes y los alumnos demuestran que no se está cumpliendo con el patio como un lugar de convivencia sana y juego para el tiempo libre. De acuerdo a las apreciaciones de los profesores Un 83 % ha observado conductas agresivas en el patio, con distinción de valor de siempre y frecuentemente. Así mismo, la opinión de los estudiantes confirma que el 82% de las conductas y actitudes agresivas ocurren durante el recreo y el 33% en los pasillos del recinto, lo que reafirma lo planteado por Bandura (1978), sobre la intensificación de las conductas después de una actividad social, como son los recreos, donde los niños en la relación con sus pares tienden a modelar las conductas de éstos, para luego expresarlas posteriormente en una situación.

Siguiendo con el análisis de los resultados, podemos afirmar que según la encuesta a los docentes, el género masculino influye en la presencia de conductas y actitudes agresivas en un 67%, lo que se afirma además en las entrevistas realizadas a los directivos del área preventiva, quienes señalan que el fútbol como juego influye en los golpes e insultos durante los recreos, y aunque ambos afirman la presencia de conductas agresivas en mujeres consideran que el varón tiene mucha más tendencia a mostrar su posición en forma violenta debido a un tema social que lo incita a imponerse ante sus pares. Desde esta perspectiva, se afirma que algunos padres prefieren colegios mixtos pues consideran que el género femenino regula las interacciones sociales, los juegos y el lenguaje disminuyendo de esta forma la agresividad.

A partir del problema de convivencia escolar, se pretende además mejorar las relaciones interpersonales entre alumnos, específicamente en la Enseñanza Básica de la Institución educativa. Si bien la preocupación es a nivel escuela creemos relevante potenciar las líneas de acción desde los primeros niveles de educación, debido principalmente que a estas edades se están desarrollando las personalidades de los niños y aun se cuenta con el apoyo y tutoría de las madres, padres y apoderados. De esta manera, se formarán las bases necesarias para que los alumnos estén preparados para resolver problemas y conflictos de manera autónoma cuando se presenten a lo largo de su vida, y además la calidad de los aprendizajes se verán fortalecidos en un clima de convivencia pacífico y solidario. De manera indirecta, al abordar las conductas y actitudes agresivas, no sólo serán beneficiados los alumnos del colegio sino también sus familias y sus cercanos, ya que al manejar técnicas de resolución de conflictos trascenderán y podrán ser aplicadas en distintos ámbitos de su vida diaria.

La relevancia de resolver el problema presente en nuestra Comunidad del Colegio Salesiano Valparaíso, radica principalmente en entregar una educación de calidad e integral a nuestros docentes potenciando sus habilidades sociales y afectivas, y formando su dimensión ética por medio de conductas morales en conjunto con su desarrollo cognitivo, lo que se espera lograr con el presente proyecto de intervención.

Descripción del proyecto

El proyecto de intervención “Promoviendo una convivencia escolar sin violencia”, tiene como finalidad **disminuir las actitudes y conductas agresivas** en nuestra comunidad educativa, enfocándose en los alumnos de la **sección básica desde primero básico hasta sexto básico**, para formar desde estos niveles el hábito de una convivencia escolar sana a través de la capacitación para desarrollar estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes del Colegio Salesiano Valparaíso. Esto se fundamenta por la presencia de conductas y actitudes agresivas en los alumnos de enseñanza básica y que afectan negativamente la convivencia escolar y el clima de aula. La convivencia escolar es una realidad exigente y debe considerarse más que una coexistencia entre individuos, por lo que este proyecto considera sumamente relevante desarrollar el respeto, tolerancia, escucha activa y buena comunicación entre los diversos actores de la comunidad educativa, considerando el proyecto educativo pastoral y las diversas orientaciones emanadas desde el Ministerio de educación.

A partir de esto, creemos necesario la implementación de estrategias de resolución de conflictos, específicamente, la mediación escolar que permite el desarrollo de habilidades comunicativas. El proyecto contempla la reflexión docente de la problemática de violencia escolar y la implementación de la mediación escolar por medio de la habilitación de estudiantes mediadores y una sala de mediación en los locutorios de la biblioteca, lo que permitirá la resolución de conflictos y/o problemas de manera pacífica en un ambiente propicio. El proyecto implica un proceso gradual que le permita al alumno el desarrollo de su autonomía y concientización en sus prácticas de socialización a partir de herramientas y estrategias desarrolladas al asumir roles, lo que favorece además el sano desarrollo de la autoestima y autoconcepto. Por medio de

este proceso gradual, se verá beneficiada la comunidad educativa, estudiantes, docentes y familias, cuando el clima de aula y la convivencia escolar mejore debido principalmente al registro y autocontrol de emociones que irán adquiriendo en el ejercicio de mediar los conflictos y problemas.

El proyecto considera tres etapas para lograr la disminución de las conductas y actitudes agresivas en los estudiantes de enseñanza básica. La primera es la etapa de Reflexión, que tiene como finalidad la reflexión de los docentes de cada nivel acerca de las conductas agresivas más frecuentes en sus alumnos y su manejo de estrategias de resolución de conflictos. La segunda etapa es de Capacitación, que tiene como objetivo la habilitación de 12 alumnos mediadores en el nivel NB3. La tercera etapa es de Ejecución, busca poner en práctica la técnica de mediación entre estudiantes del colegio para mejorar la convivencia escolar. Finalmente se evaluará la implementación del proyecto de intervención, tanto la mediación en el colegio con los alumnos, profesores como por parte del orientador y los encargados del proyecto.

Fundamentación del Proyecto.

La educación de la convivencia es una temática que preocupa y ocupa al Ministerio de Educación y a muchas comunidades educativas, convirtiéndose por tanto en un deber del Estado de Chile, de acuerdo al artículo 3º de la Ley General de Educación que *“el sistema educativo chileno se construye sobre la base de los derechos garantizados en la Constitución, así como en los tratados ratificados por Chile y que se encuentran vigentes, y, en especial, el derecho a la educación y la libertad de enseñanza”*. Los establecimientos educativos, con el apoyo de la familia como pilar fundamental, deben favorecer el aprendizaje de convivir en paz y en armonía, implicando una práctica cotidiana para desarrollar habilidades, conocimientos y actitudes establecidos en el marco curricular. De esta manera la implementación de este proyecto de intervención sería un aporte para el desarrollo integral a través de habilidades comunicativas que le permitan a los alumnos a canalizar sus emociones y avanzar en soluciones pacíficas a sus conflictos, así mismo, la reflexión de los docentes en las conductas y actitudes agresivas de sus niveles y técnicas de resolución de conflictos contribuyen a la disminución de la violencia escolar en el establecimiento educacional.

El Ministerio de Educación, con la expectativa de mejorar la calidad de la Educación a través de la política de convivencia escolar, desde el año 2003 ha asumido cuatro compromisos detallados en el documento “Conceptos claves para la resolución pacífica de conflicto en el ámbito escolar”, siendo estos: 1. Difundir y sensibilizar a distintos actores del sistema escolar sobre convivencia escolar en la formación ciudadana del estudiantado; 2. Capacitar sobre resolución pacífica de conflictos a actores clave del sistema; 3. Involucrar al Consejo Escolar con propuestas que

involucren el mejoramiento sostenido de este ámbito curricular; 4. Impulsar la readecuación del reglamento interno de convivencia con la participación de estudiantes, docentes, apoderados, apoderadas y codocentes. Desde esta perspectiva el proyecto de intervención que se plantea, se basa en las políticas de convivencia escolar para impulsar la sana convivencia y refuerza el cumplimiento de estos cuatro compromisos por medio de las distintas etapas propuestas, en la etapa de Reflexión se cumplirá con el compromiso de difusión y sensibilización de la convivencia escolar, en la etapa de Capacitación se cumplirá con el segundo compromiso al formar a los docentes y alumnos en técnicas pacíficas de resolución de conflictos y en la etapa de Ejecución se cumplirá con el tercer compromiso al involucrar, no sólo al consejo escolar, sino además a todos los estudiantes de la sección básica. En lo que se refiere al cuarto compromiso, no está dentro de los objetivos ni etapas del proyecto pero estimamos que con una adecuada reflexión y ejecución de éste por parte de los profesores, estudiantes y comunidad educativa en general, puede surgir la necesidad de impulsar la readecuación del manual de convivencia con participación activa de todos los estamentos.

Nuestro proyecto, con el objetivo de disminuir los altos índices de actitudes y conductas agresivas en los alumnos, busca además potenciar variadas habilidades que favorezcan la resolución de conflictos y además puedan ser transversales en diferentes situaciones en las que el individuo se pueda ver enfrentado en el desarrollo de su vida en todos sus ámbitos. Las habilidades que se deberían potenciar son la *“autorregulación, control, diálogo, escucha, silencio activo, reciprocidad, creatividad en la resolución de problemas, empatía, entre otras”*³, destacándose la comunicación como una herramienta fundamental en la resolución pacífica de conflictos.

³ Unidad de Apoyo a la transversalidad. Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Ministerio de Educación República de Chile. Santiago. 2006. p. 23

En consecuencia, el proyecto de intervención busca en una primera instancia hacer reflexionar al cuerpo docente y posteriormente al alumnado de enseñanza básica en la técnica de resolución de conflictos de la Mediación Escolar para mejorar la convivencia escolar y crear un ambiente propicio para el aprendizaje, como lo plantea el Marco para la Buena Enseñanza. Con esta estrategia de trabajo se espera que la implementación de las técnicas de resolución pacífica de conflictos predominen por sobre las medidas sancionadoras para tener una función formativa a partir de la reflexión de los niños y la toma de consciencia de sus actos y consecuencias (positivos y negativos) primando los aprendizajes significativos logrados en la resolución de conflictos.

Por último, luego de haber analizado la importancia de la convivencia escolar desde la perspectiva del Ministerio de Educación y el impulso de las Políticas Educativas que rigen nuestro Sistema Educativo Nacional, creemos relevante mencionar que, de no realizarse un proyecto de estas características o similares, la comunidad educativa se arriesga a mantener las conductas y actitudes agresivas en los alumnos, la peor consecuencia será crear un círculo vicioso que hace que las personas se alejen de quienes ejercen violencia, generando sentimientos de aislamiento y soledad, que a su vez sirven de refuerzo a su agresividad, o que por conductas aprendidas por imitación alumnos victimarios presenten conductas agresivas como método de defensa.

Para reafirmar y conocer aún más, la estrategia de solución presentada en este proyecto de intervención pedagógica hemos realizado una revisión de fuentes bibliográficas que sostienen con claridad la relevancia de actuar frente a estas conductas y actitudes agresivas en los alumnos que influyen en la convivencia escolar y en el clima de aula, a través de estrategias de resolución pacífica de conflictos.

Marco Teórico

El Ministerio de Educación (2006) propone que *“los conflictos son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo”*. Es relevante señalar que en estos tiempos aun existe la creencia de que el conflicto es negativo, debido principalmente a que los individuos no tienen las herramientas ni el conocimiento para enfrentarlo. Incluso, postulados más actualizados, consideran el conflicto como una oportunidad más que como un problema. Según lo plantea Davis y Newstrom (2002), *“no todos los problemas derivan en conflictos, y aunque todo conflicto es potencialmente un problema, es también una oportunidad”*. En este aspecto, siendo el conflicto inherente al ser humano, es preciso que la escuela desarrolle las habilidades sociales de los estudiantes, logrando que el conflicto al ser abordado sea visto como una posibilidad de aprendizaje del convivir y respetar al otro.

En esa perspectiva, el presente marco referencial elaborado para el proyecto de intervención pedagogía “Promoviendo una convivencia escolar sin violencia” considera las distinciones conceptuales referidas al problema, es decir, agresividad, violencia escolar y tipos de violencia. Posteriormente, se explicita una mirada comprensiva de la etapa infantil 6 a 11 años, de forma de conocer cómo se expresan las conductas agresivas y /o violentas en niños de esta edad (que se encuentran en los cursos de 1ro a 6to básico). Se identificaran los factores socioculturales según Bandura (1973) y déficit de habilidades lingüísticas según Camp (1977). Así mismo, se

presentan las orientaciones de política educativa con foco en Política de Convivencia Escolar y trabajo formativo propuesto en Objetivos de Aprendizaje Transversales y Orientación, correspondiente a Enseñanza básica y de acuerdo a las nuevas Bases Curriculares. Además se revisa la problemática a abordar en el proyecto desde la mirada de Rosario Ortega, en su documento “La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla, Programa educativo”, para finalmente terminar con la propuesta de Juan Carlos Torrego en su Manual para formación de mediadores, “Mediación de conflictos en Instituciones Educativas” que será adaptado a la realidad del Colegio Salesiano Valparaíso.

De esta situación emergen conflictos entre los estudiantes a los que cotidianamente profesores se ven enfrentados, y en muchas ocasiones no manejan las herramientas pertinentes para abordar las problemáticas. Motivo por el cual, erróneamente, la conducta agresiva se ha afrontado desde una perspectiva sancionadora sin medir consecuencias hacia los demás y sin lograr acuerdos entre los alumnos, quedando las relaciones interpersonales quebrantadas y sin lograr un aprendizaje del conflicto. Debido a esto se hace necesario crear instancias y estrategias para mediar la resolución de conflictos de manera pacífica, solidaria y democrática, llegando a un consenso mutuo en que los estudiantes involucrados sean beneficiados, por tanto, frente a estas situaciones no procede sancionar ni castigar, sino generar un proceso formativo que le permita aclarar el conflicto y resolverlo.

I. Violencia y comportamiento agresivo en escolares entre 6 y 11 años.

Dentro del contexto escolar y social se ha analizado profundamente el fenómeno de violencia escolar presente entre los alumnos, principalmente porque se ha ido incrementando día a día en nuestra sociedad junto con la profundización del sistema económico de libre mercado y el cambio de paradigma valórico y social evidenciado en la familia y por tanto, reflejado en el ámbito educativo al estar inmerso dentro de nuestra cultura. Es un problema permanente y habitual que se da en la interacción entre los miembros de la comunidad escolar, originado desde los conflictos que siempre están presentes en cualquier relación humana, pero si no se aborda adecuadamente pueden generar consecuencias negativas en la convivencia escolar.

Lamentablemente muchos de estos conflictos, por más insignificantes que nos parezcan, pueden derivar en problemas de violencia escolar, menoscabando la convivencia escolar y las interrelaciones entre la comunidad educativa. Según el estudio nacional de violencia en el ámbito escolar (2009), la violencia escolar es *“cualquier comportamiento que implica el uso y el abuso de poder o la fuerza de una persona en contra de otra”*, que intentan, amenazan con causar o efectivamente causan daño físico o de otra naturaleza a un individuo y/o a sus pertenencias.

Según Ballesteros (1983), las teorías explicativas del comportamiento agresivo se engloban en activas y reactivas. De acuerdo a la problemática presente en el establecimiento en el que se pretende implementar el proyecto de intervención, consideramos que la teoría reactiva se relaciona con las conductas y actitudes agresivas de los estudiantes, ya que su origen está en el medio ambiente que rodea al individuo. Dentro de la teoría reactiva, está la teoría del impulso en la que Dollar y Millar

(1939) formularon la hipótesis de la frustración que posteriormente desarrollaron Berkovitz (1962) y Feshbach (1970) entre otros, que afirma que la frustración facilita la agresión, y la teoría del aprendizaje social de Bandura (1977) que señala que las conductas agresivas pueden ser aprendidas por imitación y observación de modelos agresivos, es decir, considera la frustración como una condición facilitadora, pero no necesaria para la agresión.

Para explicar el proceso de aprendizaje del comportamiento agresivo en los niños se recurre a las siguientes variables:

Modelado: Bandura (1987) afirma que se ha reconocido al modelado “como uno de los medios más poderosos de transmisión de valores, actitudes y patrones de pensamiento y conducta”. Según esta teoría, la exposición a modelos agresivos debe conducir a comportamientos agresivos por parte de los niños. En los primeros años de vida, la familia es su principal referente, pues en ella “*se reúnen todos los modelos con que el niño cuenta en su temprana infancia*”⁴. Posteriormente, la escuela proporciona nuevos modelos, distintos e incluso contradictorios con los de la familia. Otra fuente importante de modelos corresponde a los medios de comunicación, especialmente la televisión, videojuegos y el internet.

Reforzamiento: Se entiende como la repetición y/o aumento de la conducta debido a las consecuencias de refuerzo o castigo. Se demostró que los sujetos que observan a otros (modelos) y que reciben consecuencias reforzantes por haberse ocupado en ciertas conductas, tiene más probabilidades de efectuar esas conductas que si eso no ocurre. Por el contrario, los individuos que observan modelos que reciben

⁴ Bandura, A y Walters, R. Aprendizaje Social y Desarrollo de la Personalidad. Alianza Universidad Madrid. 1974-1980

consecuencias punitivas por haber tenido ciertas conductas, tienen menos probabilidades de realizar esas conductas. (Bandura, 1971; Rachman, 1972)

Los factores situacionales: Hace referencia a que el comportamiento agresivo varía según el ambiente social en el que se desenvuelve el individuo, sus objetivos y el papel que desempeña como agresor en potencia.

33

Los factores cognoscitivos: Constituyen un papel importante en la adquisición y mantenimiento de la conducta agresiva, pues le dan la facultad al niño de autorregularse frente a la aparición de agresividad. Es decir, es capaz de anticipar las consecuencias y alternativas a la agresión ante la situación conflictiva, también es capaz de reinterpretar la conducta o las intenciones de los demás. Le permite además, estar consciente de lo que refuerza en otros ambientes y aprender la manera en que otras personas se enfrentan a las situaciones de conflicto.

1.1 Tipos de Violencia Escolar.

Dentro de los tipos de violencia escolar presente en el alumnado del Colegio Salesiano Valparaíso, se encuentran la violencia verbal, psicológica y física. Siendo ésta última el tipo de violencia con mayor índice de presencia de acuerdo a los resultados arrojados en las encuestas.

1.1.1 Violencia Verbal: Es el tipo de violencia escolar más habitual, se refiere al uso de palabras que dañan directa e indirectamente a las personas, siendo amenazadas, degradándolas, es decir, disminuyendo el valor como persona a través de frases y comentarios hirientes. Se utiliza la comunicación expresando lo que se quiere, lo que se siente y lo que se piensa vulnerando los derechos y sentimientos de los demás, no

desarrollándose el diálogo, la negociación y todo tipo de técnicas pacíficas para solucionar el conflicto.

Ingus, 2005, plantea que la violencia verbal se visualiza como menos dolorosa que la física, debido a que no deja una marca o huella física a la vista de los demás, corroborando que el maltrato verbal es bastante importante, ya que en los niños y adolescentes menoscaba la autoestima, además afirma que “la humillación continua destruye la autoestima y afecta seriamente la dignidad”. Según Cárdigan citado por Arellano, 2007, señala que las investigaciones relacionadas a este tema indican que los estudiantes maltratados verbalmente están más propensos a ser personas depresivas o autodestructivas, además están más proclives a volverse víctimas de abuso o volverse abusadores.

1.1.2 Violencia Psicológica: El maltrato psicológico es aquel que se evidencia a través de situaciones en donde se dañan sentimientos alterando la autoestima del otro individuo, su capacidad de relacionarse con el resto de sus pares, su habilidad para expresarse y sentir, deteriorando las relaciones sociales. El individuo que maltrata psicológicamente a otra persona ya no solamente lo puede hacer frente a frente, sino utilizando la tecnología como es el celular, el internet, siendo recursos que continúan con el hostigamiento permanente del individuo que maltrata, siendo además a toda hora, mostrando imágenes, fotografías personales, con la finalidad en que todo el resto de sus pares se burle y la insulte en todo momento.

Este tipo de violencia se concreta específicamente en las malas relaciones, en la falta de respeto, prepotencia, malos tratos. Además, se relaciona con el maltrato social, debido a que el maltrato psicológico tiene como finalidad dañar el autoestima de la víctima, por lo que deteriora las relaciones de la víctima con sus pares, el clima entre las relaciones humanas se menoscaba, no hay tolerancia de sus pares hacia la víctima y así llega a destruir sus relaciones interpersonales, provocando el aislamiento y la exclusión social de la víctima del grupo en el que se encuentra.

1.1.3 Violencia Física: El maltrato físico es toda acción voluntaria de provocar un daño físico a otras personas, siendo la más frecuente en el ámbito escolar, se expresa a través de puñetazos, empujones, patadas, agresiones con objetos, peleas y golpes, siendo estos los más comunes en el área educacional.

II. Política de Convivencia Escolar en Chile

El Ministerio de Educación es el encargado de orientar las acciones de los distintos establecimientos educativos en función del desarrollo integral de los alumnos. Esto implica una inserción activa y participativa del estudiante como ser social a partir de una sana convivencia escolar en el contexto educativo permitiéndoles vivir y relacionarse de manera armónica y pacífica con los demás en diversos espacios de interacción. Para comprender estas orientaciones y los objetivos que se esperan lograr en los niños y niñas de nuestro país es necesario profundizar en la normativa vigente y las políticas de convivencia escolar en Chile.

2.1 Normativa vigente

De acuerdo a la normativa vigente que rige a la educación chilena, se establece según la Ley General de Educación (LGE), Ley Número 20.370, que la educación “tiene como finalidad alcanzar su desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas. Se enmarca en el respeto y la valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, y de nuestra identidad nacional, capacitando a las personas para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, y para trabajar y contribuir al desarrollo del país.”⁵

⁵ Ministerio de Educación. Subsecretaría de Educación. Ley General de Educación, Ley Núm. 20.370. Diario Oficial de la República de Chile. Artículo Segundo. Santiago. 2009.

En un ambiente escolar en que la violencia y agresividad se hacen presentes, se vulneran estos principios orientadores que tienen como finalidad formar los alumnos como sujetos de derecho y con una formación moral regida por la tolerancia y respeto mutuo. Además de los derechos y deberes ciudadanos establecidos en leyes y reglamentos, en el artículo N° 10 de la Ley General de Educación se explicitan los deberes y derechos para cada miembro de la Comunidad Educativa, establecidos para asegurar el desarrollo y formación de los alumnos y propiciar un ambiente respetuoso, tolerante y no discriminatorio entre los miembros de la Comunidad.

2.2 Convivencia escolar en Chile.

De acuerdo a la Ley de Violencia escolar la buena Convivencia Escolar se define como “la coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”⁶ Esta concepción no se reduce sólo a mantener buenas relaciones entre las personas que conforman la comunidad escolar sino también la generación de instancias para que la tolerancia, aceptación y valoración a la diversidad puedan ser enseñada, aprendida y ejercitada en los espacios formales e informales de la vida escolar constituyendo una construcción colectiva que implica responsabilidad de cada actor del proceso educativo.

⁶Unidad de Apoyo a la transversalidad. Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo, Orientaciones para abordar la Convivencia Escolar en las Comunidades Educativas. Ministerio de Educación República de Chile. Santiago. 2011 . p. 14

Esto establece su enfoque particularmente formativo, uno de los tres ejes de la Política de Convivencia Escolar, el que se refiere a que se deben enseñar y aprender una serie de habilidades sociales, conocimientos y valores que permitan a los alumnos a mantener una interrelación armoniosa con sus pares y practicar una convivencia pacífica sin violencia. En el ámbito curricular, de acuerdo a las nuevas Bases Curriculares, esta serie de habilidades, conocimientos y valores se establecen en los Objetivos de Aprendizajes Transversales y los Objetivos de Aprendizajes. Este enfoque formativo contiene una dimensión preventiva, en cuanto a la formación de personas autónomas, con capacidad de toma de decisiones y de anticiparse a situaciones que perturban o amenazan el aprendizaje de la convivencia, cautelando por mantener el proceso formativo y la utilización de las estrategias pedagógicas.

Otro de los ejes de la Convivencia Escolar, expone la importancia de la participación y compromiso de la Comunidad Educativa asumiéndose como una responsabilidad compartida por todos los actores del proceso educativo y la sociedad en su conjunto. En este sentido, además de asumirse responsable debe ser garante de la formación y desarrollo integral de los estudiantes, de acuerdo a los roles y funciones establecidos en las normas y protegiendo los derechos y deberes de cada miembro. Esta participación además está garantizada por ley, por medio de los centros de alumnos, consejos de profesores, consejos escolares y centro de padres y apoderados.

El tercer eje establece que los actores educativos involucrados en este proceso formativo son sujetos de derechos y responsabilidades, lo que implica el reconocimiento del otro como un ser legítimo y la convivencia cotidiana como una oportunidad para el aprendizaje y valoración por la diversidad y pluralidad en las relaciones personales. Estos elementos constituyen las relaciones simétricas y

asimétricas que se viven en el contexto escolar: relaciones simétricas en cuanto a que la escuela congrega personas de diversas religiones, edades, funciones, sexos e intereses en torno a un objetivo común pero en igualdad de dignidad y derechos de todos los miembros de la comunidad educativa, siendo adultos o menores de edad; y relaciones asimétricas en relación a la diferenciación de las responsabilidades en el proyecto educativo de los diversos y en la distinta etapa de desarrollo en la que se encuentran adultos, niños y jóvenes.

Para fundamentar y respaldar esta visión de los miembros de la comunidad educativa como sujetos de derecho, Chile ha ratificado la Convención de los Derechos del Niño en 1990 que obliga al Estado a garantizar las medidas legislativas, administrativas y toda índole para que sean efectivos los derechos suscritos en la convención.

2.3 Ley de Violencia Escolar.

El 17 de septiembre de 2011 se publica la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, que introduce modificaciones al decreto con fuerza de ley N° 2, del Ministerio de Educación del año 2010, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 20.370, General de Educación. Esta ley establece un carácter formativo, por sobre el punitivo, frente al procedimiento ante la presencia de violencia escolar, determinando el fomento de una buena convivencia escolar y un actuar preventivo, que permita advertir las problemáticas antes de que ya se encuentren instaladas en los establecimientos educativos. Este carácter formativo de la Ley actúa como complemento y soporte del sentido de la Política Nacional de Convivencia Escolar, establecida en tres ejes fundamentales: La convivencia escolar tiene un sentido formativo, entendiendo que el convivir con otros se enseña y se aprende; La convivencia escolar es responsabilidad

de toda la comunidad educativa, como ejercicio de ciudadanía; La convivencia escolar asume a todos los miembros de la comunidad educativa como sujeto de derechos y responsabilidades.

Entre las modificaciones más importantes, se incorpora al inciso segundo del artículo 15 del DFL N°2, “promover la buena convivencia escolar y prevenir toda forma de violencia física o psicológica, agresiones u hostigamientos”, obligando a los establecimientos educativos de nuestro país a promover la buena convivencia entre los miembros de la comunidad educativa. Además, en el Título Preliminar se adiciona un párrafo 3°, artículo 16 A, referido a la Convivencia Escolar, y que la define como la “coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”, lo que no implica que la ley, por sí misma, solucione el problema, pero constituye una relevante herramienta para los establecimientos, especialmente para que los adultos asuman responsable y comprometidamente el procedimiento ante situaciones de violencia escolar y planificar eficientemente la gestión de convivencia.

En el Título Preliminar se agrega un párrafo 3°, artículo 16° B, se entiende el acoso escolar como “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”. Relevante resulta la incorporación de las situaciones que afectan a miembros de la comunidad educativa acontecidos fuera del recinto

educativo y/o a través de medios tecnológicos, dado la actual realidad de nuestro país frente a casos de acoso escolar, asumiendo el contexto escolar también fuera del establecimiento, en el área informática y tecnológica.

Por otra parte, se incluye en el artículo 16º D la gravedad que constituye el ejercicio de violencia de un adulto en contra de un estudiante, ratificando a los niños y jóvenes como sujetos de derecho y los adultos como responsables de procurar su protección y cuidado, al decretar que “Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante”.

La Ley sobre Violencia Escolar, que constituye parte de la Ley General de Educación, ratifica la obligatoriedad de que las entidades educacionales cuenten con un reglamento interno, “que regule las relaciones entre el establecimiento y los distintos actores de la comunidad escolar. Dicho reglamento, en materia de convivencia escolar, deberá incorporar políticas de prevención, medidas pedagógicas, protocolos de actuación y diversas conductas que constituyan falta a la buena convivencia escolar, graduándolas de acuerdo a su menor o mayor gravedad. De igual forma, establecerá las medidas disciplinarias correspondientes a tales conductas, que podrán incluir desde una medida pedagógica hasta la cancelación de la matrícula. En todo caso, en la aplicación de dichas medidas deberá garantizarse en todo momento el justo procedimiento, el cual deberá estar establecido en el reglamento”, de acuerdo al artículo 46º, letra F. Además agrega criterios específicos referidos a las medidas disciplinarias frente a conductas que constituyan una falta a la buena convivencia, incluyendo medidas pedagógicas (de carácter formativo) garantizando un justo procedimiento.

Además, la Ley incluye en su artículo 16º D, la obligación de informar las situaciones de violencia física, psicológica, hostigamiento o agresión, que afecten a un estudiante al indicar que “los padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales, deberán informar las situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a un estudiante miembro de la comunidad educativa de las cuales tomen conocimiento, todo ello conforme al reglamento interno del establecimiento”. El artículo también advierte que “si las autoridades del establecimiento no adoptaren las medidas correctivas, pedagógicas o disciplinarias que su propio reglamento interno disponga, podrán ser sancionadas de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de este cuerpo legal”, el que establece una multa de hasta 50 UTM.

Por último, la Ley sobre Violencia Escolar obliga a todos los establecimientos educativos a designar a un Encargado de Convivencia Escolar, quién tiene la labor de implementar las acciones sobre convivencia estipuladas por el Consejo Escolar o Comité de Buena Convivencia Escolar establecidas en un plan de gestión.

III. Aportes desde nuevas Bases Curriculares para Educación Básica.

3.1 Aportes desde los Objetivos de Aprendizajes Transversales.

Las Bases Curriculares para la Educación Básica se centra en el aprendizaje de los estudiantes a través de la construcción paulatina de habilidades, actitudes y conocimientos que permitirán al alumnado comprender mejor su experiencia diaria y en el entorno en el que se desenvuelve, siendo una educación de calidad e igualdad de oportunidad para todos. Además las Bases Curriculares orientan, entregan directrices al profesorado para focalizar y organizar su quehacer pedagógico, diseñando así las actividades, evaluaciones y monitoreando constantemente el aprendizaje de cada estudiante que se encuentren a su cargo. Los Objetivos de Aprendizajes Transversales (OAT) están incorporados a las diferentes asignaturas en las que hoy presenta nuestra Educación Chilena, específicamente en la asignatura de Orientación.

Según el artículo 19 de la Ley General de educación (LGE) plantea que los OAT “establecen metas de carácter comprensivo y general para la educación escolar, referidas al desarrollo personal, intelectual, moral y social de los estudiantes”, junto con esto los OAT tienden a favorecer la identidad formativa, promoviendo los valores e ideales de los individuos. En la misma Ley, en el artículo 2 define “La educación es el proceso de aprendizaje permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas. Se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, y de nuestra identidad nacional, capacitando a las personas para conducir su vida en

forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, y para trabajar y contribuir al desarrollo del país.”

Los Objetivos de Aprendizajes Transversales se encuentran divididos en ocho dimensiones: física, afectiva, cognitiva, socio-cultural, moral, espiritual, pro actividad y trabajo, y tecnologías de información y comunicación. De acuerdo a nuestra problemática dos de estas dimensiones se relacionan directamente con la formación de individuos respetuosos, tolerantes y solidarios, capaces de mantener una sana convivencia con sus pares.

44

a. Dimensión socio-cultural: El objetivo que plantea esta dimensión es enfocar a las personas a que sean individuos democráticos, que sean ciudadanos comprometidos y responsables con su medio ambiente, respetando a los demás y solucionando sus conflictos de manera pacífica.

b. Dimensión moral: El foco de esta dimensión son los derechos humanos, ya que son la base fundamental para que un individuo pueda formular pensamientos e ideas éticos de acuerdo a la realidad en la que se encuentra, tomando decisiones éticas.

3.2 Aportes desde la asignatura de Orientación.

Las Bases Curriculares plantea la asignatura de Orientación, presentando los niveles de primero básico a sexto básico, enfocados a trabajar netamente los Objetivos de Aprendizajes Transversales (OAT) donde presenta el Objetivo de Aprendizaje, implicando diferentes ejes como es el Desarrollo personal, las Relaciones interpersonales, la Participación y pertenencia y la Información y autocuidado. Todos

estos ejes mantienen una relación con la problemática de las conductas y actitudes agresivas en nuestros estudiantes y constituyen un aporte cuando se intenta disminuir los índices de violencia escolar, pero creemos relevante basarnos en el eje de las relaciones interpersonales.

Relaciones interpersonales: Está constituido por dos dimensiones: “Relación activa y solidaria con otros”, que promueve el desarrollo de habilidades básicas, respetando las convenciones básicas para relacionarse con otros, participando activamente de actividades con otras personas, incorporando los valores de solidaridad y el respeto mutuo entre individuos, basados bajo el amparo de los Derechos Humanos y los Derecho del Niño, y “Enfrentamiento y resolución de problemas interpersonales”, que tiene como finalidad que el estudiante sea capaz de interactuar con sus pares comprendiendo que los conflictos siempre existirán, que son parte de la convivencia en toda sociedad y lo importante es buscar e identificar la causa de dicha problemática y que se deben manejar y solucionar de la mejor forma, siendo significativa para cada individuo que este inserto en dicho conflicto, llegando a un acuerdo o solución en que ambas partes estén conformes por lo que hicieron, es importante destacar que si el estudiante no es capaz de solucionar el conflicto es necesario que pida ayuda si lo requiere y no puede sobrellevar y solucionar el conflicto que lo aqueja.

IV. Aproximación de la problemática de convivencia escolar desde diversos enfoques.

4.1 La convivencia escolar: que es y cómo abordarla según Rosario Ortega.

46

De acuerdo a lo que afirma Rosario Ortega (1998), en su programa educativo de prevención “La convivencia escolar: que es y cómo abordarla”, en la actualidad el proceso de enseñanza-aprendizaje ya no depende sólo del canal de comunicación entre profesor y alumno, en el que el conocimiento se transfería de educador a alumno. Por el contrario, el logro de conocimientos y dominio de capacidades exige diversas actividades y relaciones, incluso en situaciones y escenarios que el profesor no controla y que no son tampoco tareas académicas.

A partir de esto, se explica que no sólo el vínculo entre docente y estudiante es importante en el proceso de aprendizaje del alumnado sino que “ámbitos de aprendizaje como la calle y los medios de comunicación son tan relevantes, o más, para aprender ciertos contenidos, para dominar ciertas habilidades y, sobre todo, para adquirir ciertos valores y actitudes”. Lo que confirma la influencia de los medios de comunicación, el contexto familiar y social en las actitudes y conductas agresivas presentes en las observaciones y registros de los alumnos de enseñanza básica.

Considerando la influencia de factores externos en las conductas y actitudes agresivas en los alumnos, el clima escolar se ve afectado por diversos conflictos que surgen dentro del contexto educativo demostrando poca tolerancia y respeto en la resolución de conflictos. De acuerdo a la autora, “el conflicto nace de la confluencia de intereses o de la intersección de dos posiciones frente a una necesidad, una situación, un objeto o una intención. El conflicto, como una situación de confrontación entre dos protagonistas, puede cursar con agresividad, cuando fallan, en alguna medida, los instrumentos mediadores con los que hay que enfrentarse al mismo”. Las situaciones de conflicto, por ser inherentes al ser humano siempre estarán presentes en las relaciones interpersonales, no obstante, mientras los alumnos no desarrollen capacidades y habilidades para resolver los conflictos de manera pacífica presentarán actitudes violentas, prepotentes y abusivas. El buen manejo de conflictos depende de los procedimientos y estrategias que se utilicen para resolverlos, el autocontrol para moderar y controlar la agresividad, siendo este un proceso que se aprende. Sin embargo, tal como afirma Ortega, “aprender a dominar la propia agresividad y a ser hábiles para que no nos afecte la de los otros, con los que muchas veces vamos a entrar en conflicto, es una tarea compleja”.

Cuando no existe un buen manejo de conflictos en la comunidad educativa, los niveles de violencia escolar son más altos que, en comunidades que utilizan estrategias para resolver los conflictos. La violencia escolar es perjudicial y destructiva para el entorno en el que se encuentra el involucrado. Es decir, “para los violentos, porque les hace creer que gozan de impunidad ante hechos inmorales y destruye sus posibilidades de integración social. Para las víctimas, porque afecta gravemente el desarrollo de su personalidad. Para el resto de los escolares, porque se socializan en un clima de temor e injusticia y terminan creyendo en la ley del más fuerte. Para el profesorado, porque dificulta nuestra labor educativa y nos desanima como profesionales”. Por consiguiente,

es necesario realizar estrategias de intervención y con ayuda interdisciplinaria, sólo con las víctimas de violencia escolar, sino también con los agresores y los espectadores, ya que las consecuencias negativas son para todos por igual.

De acuerdo a lo planteado por Ortega, si en la institución educativa se ha construido un clima de respeto mutuo, solidaridad y conciencia de las reglas para una buena convivencia, es más difícil que los conflictos deriven en hechos de violencia, y aunque su aparición sea menos frecuente, porque no se puede erradicar por completo, un buen clima en el establecimiento educativo disminuye los índices de violencia escolar. Para mejorar la convivencia escolar y prevenir la violencia en los establecimientos, se debe realizar una intervención innovadora y que contemple una capacitación al profesorado incorporando todos los elementos del curriculum. Ortega, Gandul y Fernández sugieren la implementación de un proyecto en el que los profesores tengan participación, para intervenir educativamente en la gestión de la convivencia y en la educación de sentimientos, “que permitan a la comunidad educativa y, especialmente, al alumnado tomar conciencia sobre la necesidad de construir un sistema de relaciones personales más justo y democrático”

De acuerdo a lo que señalan Fernández, Prieto y Valverde (1998), como colaboradores de Ortega, un proyecto educativo de prevención de los malos tratos y violencia escolar, deben incorporar la toma de conciencia, tanto de los docentes como de los estudiantes, de los derechos humanos. Esto implica una toma de conocimiento y profundización de su alcance a nivel afectivo y moral, para educar en valores y actitudes al alumnado que le permitan desenvolverse en las diferentes situaciones conflictivas a las que se vea enfrentado en el futuro, constituyendo un aspecto trascendental en su vida.

4.2. Mediación de conflictos en instituciones educativas según Juan Carlos Torrego.

El programa que desarrolla Juan Carlos Torrego (2000) en su Manual para la formación de mediadores ha sido impulsado desde la necesidad de colaborar con las instituciones educativas que se ven enfrentadas a una diversidad de personalidades que generan variadas situaciones de discrepancia interpersonal, entre ellas el conflicto. El que, desde la visión de Torrego, es un hecho inherente a la interacción entre las personas, entendido en su diferencia de opiniones, deseos e intereses, pero que no implica que su consecuencia natural sea la violencia, el empeoramiento o destrucción de los vínculos. Más bien espera “transformar el conflicto en un elemento enriquecedor para las partes”, convirtiéndose en un elemento positivo que promueva la comprensión y el respeto. Para lograrlo, expone en su manual sobre la resolución de conflictos en instituciones educacionales, la utilización de ciertas habilidades y procedimientos desde el método de la mediación.

Según, lo que el autor señala, la mediación busca llegar a un acuerdo satisfactorio mediante la inclusión de una persona imparcial, el mediador, dentro del conflicto que involucra a dos partes. Para esto, es primordial que las partes estén motivadas, cooperen con el mediador y se respeten mutuamente durante todo el proceso, especialmente los acuerdos que se han propuesto y se han comprometido a cumplir. Consiste en un método alternativo, ya que no corresponde a los canales convencionales para la resolución de disputas y es creativo, porque fomenta la búsqueda de soluciones satisfactorias para ambas partes involucradas, no siendo impuesta por terceras personas.

La mediación, puede ser aplicada en variados ámbitos, como el familiar, escolar, comunitario, laboral, entre otros. En el ámbito escolar, es uno de los procedimientos que se ha revelado de manera más eficaz y constructiva, destacando los siguientes aspectos positivos: (Uranga M., 1998) Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo, Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro, Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros, Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos, Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta, Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales, Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas, Disminuye el número de conflictos y el tiempo dedicado a resolverlos, Se reduce el número de sanciones y expulsiones y Disminuye la intervención de los adultos que es sustituida por la de los alumnos/as mediadores/as o por los mismos disputantes.

Torrego propone que, si uno de los fines de la educación es la socialización, el sistema educativo debe asumir que este proceso incluya la formación en resolución de conflictos y mejorar la convivencia, especialmente cuando la sociedad alude a la juventud como foco de violencia. El programa desarrollado tiene como referencia los principios de la pedagogía pacífica o de educación para la paz y la convivencia escolar, en conjunto con aspectos del campo del desarrollo organizativo y curricular. Sus objetivos principales son la prevención de la violencia por medio de la herramienta de la mediación, la enseñanza de estrategias y habilidades necesarias para utilizar este método de resolución de conflictos y el fomento de un clima socioafectivo entre las personas.

El programa puede considerarse como un Manual para la Mediación de conflictos en instituciones escolares y contiene actividades, situaciones, definiciones de conceptos básicos, sugerencias, documentación de apoyo, entre otros. Mientras que “su concepción metodológica y didáctica de los contenidos y actividades está centrada en la posibilidad de que este material sea utilizado en el marco de un taller de formación, dentro de un planteamiento de aprendizaje activo, lúdico y motivador”. Consta de seis módulos de trabajo, que incluyen orientaciones indispensables para el aprendizaje de las técnicas y habilidades básicas para el proceso de mediación. A continuación se presenta la descripción que se expone en el programa:

Módulo I, Presentación e introducción al taller de mediación: Se pretende realizar una sensibilización sobre el trabajo en el taller de mediación y presentar de modo activo el enfoque y sentido del programa.

Módulo II, El conflicto y sus elementos: En este módulo se trabajarán los principales elementos que sirven para entender el conflicto. Se presenta con la finalidad de que estos elementos sirvan de herramienta para el análisis de conflictos, dada su utilidad en el aprendizaje posterior sobre mediación en conflictos.

Módulo III, La mediación: Pretende dar a conocer qué es un proceso de mediación formal, fases que lo componen, objetivos de cada una de ellas y aspectos a tener en cuenta por el mediador en su desarrollo. También aporta información para distinguir la mediación de otros procedimientos de resolución de conflictos.

Módulo IV, Habilidades para una comunicación eficaz: Este módulo pretende entrenar de modo aislado las principales habilidades que los mediadores tendrán que utilizar, para mediar después en los conflictos.

Módulo V, Experimentar la mediación: Dirigido a entrenar el proceso de mediación en su conjunto. Incorpora el trabajo sobre las herramientas de comunicación presentadas en los módulos anteriores y ofrece una guía práctica para llevar a efecto la mediación, utilizando para ello distintos casos seleccionados.

Módulo VI, La mediación en marcha: Recoge recursos, orientaciones y sugerencia para iniciar y poner en marcha un proyecto de mediación en una institución educativa.

En relación a la metodología, se basa en los principios de la motivación, de la actividad y de la interacción entre iguales, en un tiempo que puede oscilar entre 16 o 20 horas de acuerdo a la realización de todas las actividades o no. Torrego afirma que para que la implementación del programa sea eficaz se requiere un abordaje institucional de los problemas de convivencia en las instituciones educativas, donde toda la comunidad esté implicada y lo haga desde variados aspectos educativos. Se asevera que los procedimientos de la mediación pueden constituir un instrumento relevante, en conjunto con toda una serie de medidas y planteamientos integrales, para mejorar significativamente la convivencia escolar en los establecimientos.

V. Técnicas de resolución pacífica de conflictos como estrategia de disminución de conductas y actitudes agresivas entre pares.

La resolución pacífica de conflictos engloba un conjunto de actividades, técnicas y estrategias que permite a los involucrados resolver sus diferencias y constituye una oportunidad para aprender a convivir. Además busca la cooperación de ambas partes como forma de resolver el conflicto, implicando la voluntad de las personas implicadas, y debe representar la salida más ventajosa para ambas partes, pues cada una debe ceder parte de sus intereses en beneficio mutuo. Aunque también existe la posibilidad que la voluntad no sea suficiente para resolver el conflicto y se necesite la ayuda de terceros, entre los que encontramos a: el intermediario, que actúa como canal de comunicación entre las dos partes; el mediador, que facilita el diálogo y negociación; y el árbitro, que interviene como elemento neutral. Por ende, el proceso de resolución pacífica de conflictos comprende reconocer una igualdad de derechos y de oportunidades entre los involucrados en la búsqueda de solución que complazca a ambos, permita reanudar una sana relación y facilitar una compensación de ser necesario.

Estas estrategias, técnicas y actividades, desarrolladas en todas las etapas y niveles educativos, esperan que la comunidad educativa adquiera habilidades, como la escucha activa, la expresión de ideas y la autodisciplina, que le proporcione la capacidad de solucionar sus diferencias antes de que se conviertan en conflicto. Un nuevo concepto que plantea Cornelius y Faire (1998), relacionado con la idea de que todos podemos ganar algo en una interacción, abandonando el concepto de que alguien debe perder para que el otro pueda ganar.

Las técnicas de resolución pacífica de conflictos que sugiere el Ministerio de Educación son la negociación, el arbitraje pedagógico y la mediación, siendo ésta última técnica con la que se quiere abordar la problemática para bajar los índices de violencia escolar al implementar el proyecto de intervención.

5.1 Mediación escolar

La mediación es una técnica practicada en el ámbito judicial, laboral, comunitario, familiar y en diversas organizaciones como procedimiento alternativo de resolución de conflicto. En escuelas y liceos de nuestro país, donde se han promovido experiencias educativas con la implementación de esta técnica, existe una alta valoración en el testimonio de docentes y estudiantes. Es una forma de resolución pacífica de conflictos en el que las partes en conflicto, son ayudadas por un tercero o un grupo, que en forma neutral les permite a los involucrados llegar a un acuerdo de solución. Es decir, ambas partes en discusión no logran llegar a consenso y designan voluntariamente un mediador, que representa imparcialidad en el asunto y les permite a los implicados resolver su conflicto.

Dentro de los objetivos que persigue la mediación, se destaca la resolución de conflictos a través del diálogo, la contribución a crear un clima que favorezca la convivencia escolar, fomentar actitudes cooperativas entre la comunidad educativa, favorecer el respeto mutuo, promover el diálogo y la escucha activa. Para la implementación de la mediación se deben considerar algunos aspectos básicos tales como que es un procedimiento absolutamente basado en el protagonismo de las partes lo que implica que las partes voluntariamente deciden entrar en una mediación, el mediador/a deberá actuar con rigurosa imparcialidad en su labor, respetar bajo estricta

confidencialidad entre todas las partes y en igualdad de condiciones por ambas partes involucradas en el conflicto. De acuerdo a las orientaciones que se entregan en el documento de la Unidad de apoyo a la transversalidad, Conceptos claves para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar, se describen los siguientes pasos en el trabajo de resolución del conflicto:

Paso 1, Premediación: En este paso previo, el objetivo es facilitar el acceso de las partes a la mediación y revisar las condiciones para verificar si es pertinente el trabajo del conflicto a través de la mediación. Para esto, el mediador acoge a las partes en conflicto por separado y escucha la versión de lo sucedido, teniendo por finalidad la creación de un clima de confianza en el proceso.

Paso 2, Presentación y normas del juego: En este paso se invita al diálogo y se entregan las reglas a respetar. Estas reglas son: disponerse voluntariamente para la resolución del conflicto, decir la verdad, escuchar a la otra persona sin interrupciones, ser respetuoso en el proceso y cumplir con los acuerdos a los que se comprometen.

Paso 3, Cuéntame y te escucho: Las partes involucradas exponen su versión de la situación conflictiva, expresando sus sentimientos y opiniones con sinceridad, respeto y sin agresiones.

Paso 4, Aclarar el problema: En este paso se identifica lo más importante del conflicto para llegar a consenso de lo que se debe resolver entre los afectados. El mediador debe certificar que ambas partes queden conformes con la redefinición del conflicto y así avanzar hacia una solución.

Paso 5, Proponer soluciones: En esta instancia, se abordan los temas de acuerdo al nivel de prioridad establecido por las partes y a través del diálogo se buscan las posibles vías de arreglo. Luego de esto, las partes están capacitadas para proponer una o varias soluciones posibles, las que se plantean como acciones conjuntas y no sólo como lo que debe hacer el otro. El mediador debe cuidar que las posibles soluciones sean viables, tengan relación con el conflicto y ambos involucrados estén de acuerdo con lo propuesto.

Paso 6, Llegar a un acuerdo: Se evalúan las propuestas acordadas, verificando sus ventajas y desventajas para posteriormente llegar a un acuerdo de solución. Se aprovecha la instancia para evaluar el proceso de mediación, valorando el diálogo como herramienta fundamental para la resolución pacífica de conflictos en el futuro y a respetar el acuerdo de confidencialidad de los asuntos tratados.

Todo lo investigado que se ha expuesto en el Marco Teórico y la relación que tiene con la problemática de la violencia escolar en el establecimiento educativo en el que se espera implementar el proyecto de intervención, tiene como propósito formar un individuo íntegro, al crear las instancias para favorecer sus relaciones interpersonales entre pares basado en el respeto mutuo, en la confianza de sí mismo y de los demás y la tolerancia ante los pensamientos distintos a los propios y las situaciones de conflicto que se presenten, comprendiendo las políticas educativas en las que se basa este proceso formativo y las técnicas de resolución de conflictos que le permitirá avanzar en su autocontrol, en el dialogo respetuoso y escucha activa. A partir de esto se definen el objetivo general y sus objetivos específicos del Proyecto de Intervención para afrontar la violencia escolar en el establecimiento educativo.

Objetivo General.

El objetivo general que se pretende lograr en este proyecto de intervención es:

Disminuir las conductas y actitudes agresivas en los alumnos de la enseñanza básica, desde primero a sexto básico, del Colegio Salesiano Valparaíso.

57

Objetivos Específicos.

- Sensibilizar a la Comunidad Educativo Pastoral en la necesidad de implementar la estrategia de resolución pacífica de conflictos de la Mediación Escolar para impactar en la disminución de las conductas y actitudes agresivas entre los alumnos de enseñanza básica.
- Capacitar a tres estudiantes por curso de quinto y sexto básico del ciclo de Enseñanza Básica para su desempeño como mediadores escolares.
- Aplicar técnicas de mediación por parte de alumnos mediadores en un período de ocho meses, realizando evaluación de resultados del proyecto durante este proceso.

Estrategia Metodológica.

Para lograr el objetivo general del Proyecto de Intervención, se implementará una serie de actividades para capacitar a los alumnos en la técnica de resolución de conflictos de Mediación Escolar, manteniendo informado del proyecto y las actividades a realizar al cuerpo docente de los niveles de primero a sexto básico. Se contempla para la realización del proyecto una duración de ocho meses, distribuidos en tres etapas: Reflexión, Capacitación y Ejecución en las que se utilizarán metodologías expositivas y activo-participativas durante las sesiones de trabajo. Se espera que con el modelo implementado la comunidad educativa aprenda a convivir mejor y solucionar los conflictos con la implementación de la técnica de Mediación Escolar, contribuyendo de esta manera a la transformación de la actual realidad y avanzar hacia un crecimiento cualitativo de sus aspectos sociales y afectivos.

Como principio metodológico que deben sustentar nuestra intervención creemos pertinente considerar el constructivismo, según las aportaciones de Coll (1990), que señalan la relevancia de reconocer a los estudiantes como responsables de su proceso de aprendizaje, el que construyen a partir de sus aprendizajes y experiencias previas siendo el profesor un orientador, guía y facilitador de herramientas. Esto se potencia en la implementación del proyecto con las actividades prácticas que se implementarán, especialmente con la mediación escolar para la resolución pacífica de conflictos, constituyendo una experiencia significativa que trascenderá a experiencias futuras.

En cuanto al rol del docente, Giroux (1990), plantea a los profesionales como profesores intelectuales transformativos, ofreciéndoles la oportunidad de abandonar la categoría que se le ha asignado por años como técnicos especializados y *“desarrollar o asimilar críticamente los currículos para ajustarse a preocupaciones pedagógicas”*, implicando la necesidad de defender las escuelas como instituciones democráticas para educar a los estudiantes como ciudadanos reflexivos y activos. Es por esto, que las actividades planteadas se orientan en principio hacia una reflexión crítica desde los docentes para que sean capaces de guiar el proceso de mediación de los estudiantes.

Se considera como metodología expositiva a las charlas y sesiones en que se explican contenidos teóricos-conceptuales necesarios para la implementación del proyecto. Aunque la modalidad se centra en el expositor de igual forma existen interacciones para retroalimentar los aprendizajes. En cuanto a las metodologías activo-participativas, como están centradas en el alumno, las sesiones incentivarán un ejercicio creativo y práctico, experimentando situaciones relacionadas con la mediación a partir de las ideas y propuestas teóricas anteriormente trabajadas. Este tipo de modalidad busca alcanzar un alto grado de interacción entre los participantes, por medio del trabajo en equipo, la reflexión, la crítica constructiva y la experimentación por medio del juego de roles.

Actividades.

Cabe mencionar que algunas de las actividades que se presentan están basadas en el programa “Mediación de conflictos en instituciones educativas” de Juan Carlos Torrego.

60

Etapa de Reflexión. (Anexo 5)

La etapa de **Reflexión** tiene como objetivo lograr que los profesores y estudiantes registren sus debilidades e incidencia en la presencia de violencia escolar en el establecimiento.

Esta etapa consta de dos actividades. La primera actividad, orientada hacia los docentes, tiene dos sesiones, la primera es un Taller de Presentación del Proyecto de Intervención a los docentes en el que se espera no sólo presentar el proyecto sino reconocer la presencia de violencia escolar en los alumnos de enseñanza básica, analizando la realidad del establecimiento e identificando las conductas y actitudes agresivas de los alumnos. La segunda sesión, es un Taller de Reflexión docente y está a cargo de un especialista que será, en conjunto con el orientador del colegio, el encargado de facilitar, capacitar y monitorear el proceso de Mediación Escolar que se implementará en el establecimiento. También se espera evidenciar fortalezas y debilidades de los profesores para abordar conflictos mediante una reflexión crítica de su práctica docente. Además luego de estos talleres se implementará una sala de mediación en los locutorios de la Biblioteca.

La segunda actividad, está orientada hacia los alumnos y es el Taller En búsqueda de una buena convivencia escolar, a cargo del profesor jefe con los alumnos en el período de Orientación. Los estudiantes visitan la Sala de Mediación y descubren reflexionando sobre sus propias conductas y actitudes agresivas si colaboran con una buena convivencia escolar o una mala convivencia escolar.

Etapa de Capacitación. (Anexo 6)

La etapa de **Capacitación**, tiene como objetivo facultar a los alumnos de quinto y sexto año básico en la técnica de resolución de conflictos de la mediación. Consta de cuatro módulos y un total de siete sesiones.

En el módulo 1, Aprendiendo del conflicto, se conceptualizará el término conflicto para valorar positivamente el enfoque colaborativo como un modo constructivo de resolverlos. En la primera sesión se analizará un conflicto en parejas para posteriormente analizar la definición y los elementos fundamentales del conflicto. En la segunda sesión se analizarán los estilos de enfrentamiento que tienen los individuos frente a los conflictos.

En el módulo 2, Aprendiendo de la mediación, se dará a conocer lo que es el proceso de mediación formal, sus fases, objetivos de cada una de ellas y aspectos a tener en cuenta por el mediador mientras la ejerce. En la primera sesión los estudiantes conocen en qué consiste la mediación, identificando sus fases y el rol del mediador. En

la sesión dos identifican las fases de la mediación en el ejemplo de un conflicto, reflexionando sobre el rol del mediador. Se trabaja con un vídeo en el que se muestra un ejemplo de mediación. Se analiza en conjunto lo observado.

En el módulo 3, La importancia de la comunicación en los conflictos, se trabajará en base a las habilidades comunicativas de la mediación, desarrollando la capacidad de diálogo y escucha atenta. Se reflexiona a partir de la experiencia de la dinámica. En la primera sesión, se trabajará el mensaje en primera persona en parejas y la escucha activa, analizando los obstáculos para una buena comunicación.

En el módulo 4, Experimentamos ser mediadores, se profundizará en la técnica de mediación simulando situaciones que permitan aplicar la mediación e incorporando el trabajo sobre las herramientas de habilidades comunicativas trabajados anteriormente.

Etapa de Ejecución. (Anexo 7)

La etapa de **Ejecución**, con una duración de veintidós semanas, tiene como objetivo poner en práctica la técnica de mediación entre alumnos del colegio para mejorar la convivencia escolar.

Esta etapa consta de cuatro actividades. La primera actividad es la “Puesta en marcha de mediación”, que implica que cada vez que exista un conflicto entre alumnos y estén dispuestos a utilizar la mediación como técnica de resolución, visitan la sala de

mediación asistidos por el alumno mediador. Los alumnos mediadores completan la ficha de visita a la sala de mediación, detallando el nombre de los involucrados, el conflicto, las posibles soluciones y el cumplimiento a mediano plazo de los acuerdos. La segunda actividad es la “Supervisión del Orientador”, referida a que en algunas mediaciones el proceso es monitoreado por el especialista en mediación utilizando un registro de observación. Si se observan actitudes de jerarquía en alumnos mediadores en relación con alumnos en conflicto se sugiere rotar a alumnos mediadores y capacitar a otros nuevos. La tercera actividad es la “Evaluación del proceso de implementación”, que especifica que al finalizar cada mes se hace una evaluación y retroalimentación del proceso de intervención, analizando las debilidades y fortalezas de las mediaciones realizadas. En esta evaluación el Orientador da a conocer su opinión de las supervisiones realizadas.

Cronograma.

Mes y/o Sesión	1			2			3			4			5			6			7			8		
Reflexión																								
Sesión 1	X																							
Sesión 2		X																						
Sesión 3			X																					
Capacitación																								
Módulo 1																								
Sesión 1			X																					
Sesión 2				X																				
Módulo 2																								
Sesión 1				X																				
Sesión 2					X																			
Módulo 3																								
Sesión 1					X																			
Módulo 4																								
Sesión 1						X																		
Sesión 2							X																	
Ejecución																								
Actividad 1							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actividad 2								X				X			X			X			X			X
Actividad 3									X				X			X			X			X		X
Evaluación																								
Actividad 1																							X	
Actividad 2																								X
Actividad 3																								X

Recursos.

Recursos Humanos.

- Orientador experto en Mediación
- Dos docentes encargadas del proyecto.

65

Recursos Materiales.

- Honorarios del Orientador
- Sala de Mediación: Lugar físico apto para realizar mediación.
- Implementación de Sala de Mediación
- Salón de actos Silvestro
- Proyector

Evaluación.

Para medir el logro de los objetivos del proyecto de intervención se utilizará una evaluación de proceso que permite detectar dificultades que surjan durante el transcurso de implementación y que impidan lograr lo propuesto. Esto se efectuará con evaluaciones cualitativas y cuantitativas dentro de las distintas etapas del proyecto detalladas en los anexos.

66

La evaluación, tiene como objetivo evaluar el proceso de implementación de mediación en el colegio con los distintos actores por medio de tres actividades. La primera es una autoevaluación de alumnos mediadores por medio de una pauta con escala de apreciación (Anexo 8) referida a la implementación de técnicas de resolución de conflictos para medir el logro de resultados. La segunda actividad es una encuesta para profesores y alumnos para evaluar su experiencia y disminución de violencia escolar. El formato de la encuesta la realizan los profesores encargados del proyecto de intervención, el orientador y un representante de los alumnos mediadores por curso (quintos y sextos básicos). La encuesta será aplicada en consejo de profesores y en la clase de Orientación. La tercera actividad es la tabulación y análisis de encuestas a profesores y alumnos. La tabulación la realizan los profesores encargados del proyecto de intervención en conjunto con el orientador. En un consejo de profesores se presentan los resultados de la tabulación para retroalimentar los logros y debilidades de la implementación del proyecto en el colegio. Se verifica la disminución de índices de violencia escolar de acuerdo a la tabulación y se analizan los posibles cambios para la implementación en años posteriores.

Al ser una evaluación de proceso, durante los ocho meses que se espera implementar el proyecto, se realizarán una serie de actividades que permitirán la evaluación del proyecto y sus alcances frente a la problemática de la violencia escolar. De esta manera, durante la etapa de Reflexión, en la primera sesión, se espera que los docentes registren por escrito las conductas y actitudes agresivas más frecuentes que observan en los estudiantes de sus niveles, con la finalidad de reconocer el problema de violencia escolar en la sección básica del colegio; en la segunda sesión, se espera que los profesores registren por escrito sus fortalezas y debilidades de su práctica docente en lo referido a la resolución pacífica de conflictos, con el objeto de reflexionar y autoevaluar sus capacidades frente a los conflictos de los alumnos; y en la tercera sesión, se espera que los alumnos autoevalúen sus conductas y actitudes dentro de su jornada escolar con el fin de verificar sus aportes hacia una buena convivencia o mala convivencia.

En la etapa de Capacitación, organizada en sistema de módulos, se espera ir evaluando al finalizar cada sesión, mediante una reflexión compartida, que permita aclarar las dudas y sugerir ideas para las prácticas descendidas. De la misma manera en el último módulo, cada alumno es coevaluado mientras experimenta el rol de mediador, así autoevalúa su participación durante toda la capacitación reflexionando acerca de los aprendizajes adquiridos para utilizar los resultados durante la etapa de ejecución.

En la etapa de ejecución, se presentan actividades para implementar el proyecto y la puesta en marcha de las técnicas de resolución de conflicto, por tanto, es una fase crucial para evaluar el logro de los objetivos del proyecto. De esta manera, los encargados de la convivencia escolar, profesor encargado y orientador especialista, estarán a cargo de llevar el proceso evaluativo una vez al mes, analizando con los alumnos mediadores las dificultades presentadas en las sesiones de mediación, actualizando en conjunto nuevos medios para la mediación de conflictos y registrando sus consideraciones mediante una pauta de observación. Los resultados se utilizarán para potenciar las fortalezas y detectar las falencias de los alumnos mediadores con el fin de ir mejorándolas y reorientando la técnica de mediación.

Todos estos instrumentos del proceso evaluativo arrojarán resultados que permitirán evidenciar el impacto que ha generado este proyecto de intervención en la comunidad educativa, específicamente en la reducción de violencia escolar y resolución de conflictos de forma pacífica.

Bibliografía

1. Arellano, N. "Comunicación en la prevención del conflicto en instituciones educativas de media, diversificada y profesional". Tesis doctoral. URBE. Programa Doctoral en Ciencias de la Educación. Maracaibo. 2004.
2. Bandura, A. *Agresión: Un análisis de aprendizaje social*. Englewood Cliffs, N. J. Prentice Hall. 1973
3. Bandura, A y Walters, R. *Aprendizaje Social y Desarrollo de la Personalidad*. Alianza Universidad Madrid. 1974-1980
4. Bandura, A. *Teoría del aprendizaje social*. Espasa Calpe. Madrid. 1976
5. Bandura, A. y Ribes, E. *Modificación de la conducta: análisis de la agresión y la delincuencia*. Trillas. México. 1978
6. Bandura, A. *Pensamiento y Acción, fundamentos sociales*. Ediciones Martínez Roca. Barcelona. 1986-1987
7. Beltrán, J. y Bueno, J.A. *Psicología de la Educación*. Marcombo. España. 1995
8. Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas. *Marco para buena enseñanza*. Ministerio de Educación República de Chile. Santiago. 2006
9. Colegio Salesiano Valparaíso. "Manual de convivencia y Reglamento Escolar". Valparaíso. 2012

10. Colegio Salesiano Valparaíso. "Proyecto Educativo Pastoral Salesiano". Valparaíso. 2009
11. Coll, C., Martín, E., Mauri, T., Miras, M., Onrubia, J., Solé, I., & Zabala, A. El constructivismo en el aula. Editorial Graó. Barcelona. 1993
12. Consejería de Educación y ciencia. Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. Artes Graficas Gandolfo. Andalucía. 2004
13. Cornelius, H. Faire, S. Tú ganas yo gano. Como resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones. Gaia. Madrid. 1998
14. Davis, K. y Newstrom, J. W. Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México. 2002
15. Delors, J. La educación encierra un tesoro, Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XX1. Ediciones Unesco. 1996. p. 6
16. División de Seguridad Pública. Violencia escolar, clima y rendimiento. Encuesta nacional de violencia en el ámbito escolar. Ministerio del Interior. 2009
17. Freites, L. La convención internacional sobre los derechos del niño. Universidad de Carabobo. Venezuela. 2008
18. Ingus C. Los Limites del Maltrato Verbal. 2005
19. Katz, L.G. McClellan, D. The teacher's role in the social development of young children. IL: ERIC Clearinghouse on Elementary and Early Childhood Education. Urbana. 1991

20. Ministerio de Educación República de Chile. Bases curriculares Educación Básica. Santiago. 2012
21. Ministerio de Educación República de Chile. Ley de Violencia Escolar. Ley Núm. 20.536. Diario Oficial de la República de Chile. 2011
22. Ministerio de Educación República de Chile. Marco Curricular de la Enseñanza Básica. Santiago. 2002
23. Ministerio de Educación República de Chile. Política de Convivencia Escolar. Santiago. 2003
24. Ministerio de Educación. Subsecretaría de Educación. Ley General de Educación, Ley Núm. 20.370. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago. 2009
25. Ortega, R. y cols. La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Programa Educativo de Prevención de Maltrato entre compañeros y compañeras. Editores Consejería de Educación y Ciencia. Junta de Andalucía. Sevilla. 1998
26. Torrego, J.C. Coord. Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid. Narcea. 2000
27. Trianes, M. V. Muñoz, A. M. Jiménez, M. Competencia social: su educación y su tratamiento. Pirámide. Madrid. 2000
28. Unidad de Apoyo a la transversalidad. Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Ministerio de Educación República de Chile. Santiago. 2006
29. Unidad de Apoyo a la transversalidad. Convivencia Escolar. Currículum y temas sociales, Ministerio de Educación República de Chile, Santiago. 2007

30. Unidad de Apoyo a la transversalidad. Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo, Orientaciones para abordar la Convivencia Escolar en las Comunidades Educativas. Ministerio de Educación República de Chile. Santiago. 2011
31. Unidad de Apoyo a la transversalidad. Orientaciones Ley sobre violencia Escolar. Ministerio de Educación República de Chile. Santiago. 2012.
32. Unidad de currículum y evaluación. Bases curriculares, Consulta pública, Orientación. Ministerio de Educación República de Chile, Santiago, 2011
33. Uranga, M. Mediación, negociación y habilidades para el conflicto escolar. En Casa Mayor, G. (Coord.): Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria. Graó. Barcelona. 1998

Páginas web consultadas:

1. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Disponible en:
<http://www.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201109221119290.ley_violencia_escolar.pdf> Fecha de Consulta: 13, 14 y 15 de Julio de 2012.
2. Cornejo, R. Redondo, J.M. El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media: Una investigación en algunos liceos de la Región Metropolitana. Disponible en:
<www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22362001000200002>
Fecha de Consulta: 12, 13, 19 y 20 de Octubre de 2012.

3. Educar Chile. Disponible en www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=107689. Fecha de Consulta: 17 y 18 de Marzo de 2012. 18 y 19 de Mayo de 2012.
4. Gobierno de Chile. Disponible en www.gob.cl/especiales/ley-sobre-violencia-escolar Fecha de Consulta: 17 y 18 de Marzo de 2012. 18 y 19 de Mayo de 2012.
5. Ministerio de Educación Nacional. República de Colombia. Disponible en: www.mineducacion.gov.co/1621/articles-90103_archivo_pdf.pdf Fecha de Consulta: 19, 20, 26 y 27 de Octubre de 2012.
6. Ministerio de Educación. República de Chile. Disponible en www.curriculum-mineduc.cl Fecha de Consulta: 20 y 21 de Septiembre de 2012.
7. Ministerio de Educación. República de Chile. Disponible en www.convivenciaescolar.cl Fecha de Consulta: 17 y 18 de Marzo de 2012. 20 y 21 de Abril de 2012. 21 al 27 de de Julio de 2012.
8. Ministerio de Justicia. República de Chile. Disponible en www.mediaciónchile.cl Fecha de Consulta: 21 al 27 de Julio de 2012. 20 y 21 de Septiembre de 2012.
9. Rodríguez, H. Documentos de Apoyo Docente. Negociación y manejo de conflictos. Disponible en: www.mazingher.sisib.uchile.cl/repositorio/ap/instituto_de_asuntos_publicos/r2007101994dad12.octubre.pdf Fecha de consulta: 12, 13, 19 y 20 de Octubre de 2012.

Anexos.

ANEXO 1

Entrevistas semiestructuradas a encargados de Área Preventiva

A continuación se presentan las entrevistas realizadas al Orientador e Inspectora General del Colegio Salesiano Valparaíso.

1.1 Entrevista a Orientador, Sr. Raimundo Muñoz Molina.

1. ¿A qué cree usted que se debe el aumento de violencia escolar en Chile?

Mira yo creo que la violencia escolar en Chile tiene como dos raíces básicas una primera raíz que está relacionada con lo social todos los estudios demuestran que en la práctica las diferencias sociales también han ido generando reacciones que se demuestran en la violencia, basta ver la presencia de armas en muchas partes que digamos en los países casi lógicas como los jóvenes digamos se golpean a la salida de las discoteques y otro tipo de cosas eso digamos nace de la primera diferencia eso es por un lado. Pero por otro lado también hay una tendencia de los medios de comunicación a presentar la violencia como algo positivo, y uno lo ve en los juegos por ejemplo en los juegos estamos viendo casi la emergencia de la yo les decía el otro día de los famosos mortal combat cuando partieron había que derrotar al otro pero la última fase no había que derrotar al otro sino que había que sacarle el ojo, matarlos, que sangrara, entonces hay todo un sentido de entender que la violencia no es un problema serio. Y por ultimo esta una parte de respeto a la persona humana que se ha ido perdiendo paulatinamente, entonces, pareciera ser, como creer que los seres humanos somos ilimitados cuando somos seres con muchas limitaciones desde el punto de vista biológico y eso ciertamente es lo más grave. A mí me impacta mucho cuando veo en ocasión entre diez le pegan a un cristiano es una cosa muy terrible ese tipo de violencia que se está dando.

75

2. ¿En qué aspectos influye la ley 20.536 de violencia escolar en los ajustes del Manual de convivencia del Colegio Salesiano Valparaíso?

Yo creo que en la práctica no se trata de hacer tanto ajuste, se trata de tener más control sobre algunas situaciones pareciera ver que cuando se generan actitudes violentas como que nadie quiere hacerse cargo de resolver el problema, en el fondo el asunto es ese, entonces, siempre pareciera como que se le está tirando digamos este problema a otra persona que sea distinta y quizás la primera cosa que habría que asumir es la conciencia de que esta es una temática que tiene que ser enfrentada no desde personas sino de comunidad. Y eso ayuda harto, yo creo que ayuda harto a resolver la mayoría de los problemas. Lo otro está relacionado con las evidencias yo he sido una de las personas que más ha insistido que realmente estamos en un sistema

que se ha judicializado como dicen nuestros abogados de repente porque en el fondo tenemos que ir por la evidencia, yo no me puedo presentar frente a una autoridad superior sin decir sabe que estas son las evidencias para digamos tomar determinadas medidas. Y por último, o sea, lo que a mí me preocupa es ciertamente son las sanciones que tiene esa ley, porque las sanciones que tiene esa ley dice sabe qué primera vez que no solucionas un problema de violencia escolar grave, segunda vez digamos también con multa, y tercera vez te van a cerrar, textual. Y como están dándose las condiciones yo creo que eso no es una temática menor el problema esta hasta qué punto las comunidades van a lograr manejar bien esas situaciones y cuando otro tema de fondo es que la violencia escolar siempre ha estado presente en los colegios, o sea no es algo nuevo, no es algo novedoso, ese es otro error y yo creo que una ley no lo va a detener o sea los enfrentamientos humanos existen desde que los hombres son hombres ahora quizás lo que habría que corregir es las limitaciones yo creo que ese es como el problema porque basta que tengamos desacuerdos y ya hay un conflicto de violencia que tenemos que asumir.

3. ¿Considera usted que el Colegio Salesiano Valparaíso presenta un aumento en el nivel de conductas agresivas entre los alumnos? ¿A qué atribuye esto?

La primera cosa que hay que decir es que yo soy nuevo en esta área en términos de enfrentar la violencia, yo llevo 3 años de experiencia, yo antes miraba desde una primera instancia veinte años, yo antes miraba desde una perspectiva de profesor de historia después miraba desde una perspectiva de secretario pastoral y hoy día en la práctica casi animando esta parte y que cosas he ido descubriendo. Lo primero que descubro es que normalmente hay una relación casi directa entre conflictos familiares y violencia escolar si uno pudiera combinar esas variables y pudiera estudiarlas yo diría que la mayoría de los casos está en esa situación. Después está con los estilos de familia, los estilos de familia que son técnicamente más permisivos normalmente se enfrentan sobre todo en colegios como este que son más normativos se enfrentan a un problema de violencia porque el chiquillo reacciona de una forma distinta, entonces, cree que no hay límites y eso lo lleva a enfrentarse con otro que si tiene límites, entonces, para la familia es muy complicado, porque de repente las familias creen que nosotros no defendemos a los chiquillos cuando ellos son chiquillos que están formados con límites bien específicos entre este otro tipo de familias. El problema está que la convivencia tiene que constituirse con esas diferencias que existen, yo creo que es clave de podernos entender.

4. ¿Considera que el factor género influye en un alto nivel de actitudes y conductas agresivas en los alumnos?

En términos prácticos yo creo que el género si influye pero no es un factor tan decidor al respecto, ahora por qué lo digo, porque yo observo la otra parte del género, el femenino, y encuentro que también hay un exceso de violencia también hoy día en términos prácticos, o sea, hoy día es mucho más común que hace diez, quince, veinte años ver a mujeres agarradas de las mechas como si nada, eso es una realidad que hay que asumir, pero ciertamente el varón tiene mucha más tendencia a mostrar su posición en forma violenta eso es como casi lo común, pero lo otro tampoco está lejano porque hay un tema como social, hoy día podríamos decir que el que es humilde, es respetuoso en el fondo es un tonto, así lo trata el resto de la sociedad cuando no es así. Ser humilde, ser respetuoso no es ser tonto, porque hoy día basta que la mayoría tiende a gritar para imponérselo, cuando no es necesario.

5. ¿Cuál es la percepción que tiene el colegio acerca de la convivencia escolar?

Yo creo que la percepción es una percepción de esfuerzo, de constante esfuerzo comunitario de construir...de construir comunidad, eso es una tarea de iglesia es siempre un ideal es siempre un ideal, porque las mismas diferencias que existen entre las personas atentan contra lo que respecta a eso y porque además juntar muchas personas con un proyecto común es mucho más difícil todavía. En ese sentido el esfuerzo de formar comunidad y sobretodo de formar una comunidad con características de familia que es lo que quiere el Colegio Salesiano es bastante complejo y, a veces, incluso para algunos, yo creo, lo sienten bastante lejano porque no ve signos de eso y eso es bastante doloroso uno lo ve, a ver en situaciones complicadas a veces de chiquillos no hay apoyo de parte de otro mismo apoderado de otro chiquillo, a veces de nosotros mismos no hay una comprensión de lo que significan ciertos temas y creo que eso hace difícil entender que la comunidad se construye con el aporte de todos, no es porque alguien anime, sino porque todos queremos que esa convivencia sea la más sana posible para construir mejores personas.

6. ¿Cuál es el protocolo que se utiliza en el establecimiento para resolver conflictos entre alumnos?

Depende de varias situaciones, la primero depende del tipo de conflicto, hay conflictos leves, conflictos graves y conflictos muy graves, desgraciadamente uno tiene que entrar a calificar eso. En los leves, se supone que el elemento fundamental debiera ser el diálogo, el poder conversar con otro y darle razones. El otro tema que a veces se le pide a un niño, se le pide a un joven que no realice o no tome una determinada actitud pero en el fondo no se da razones porque es eso, o sea, es como si uno le explica a un chiquillo porque el corte de pelo.

1.2 Entrevista Inspectora General Rose-Marie Muñoz Keyer.

1. ¿A qué cree usted que se debe el aumento de violencia escolar en Chile?

Bueno primero a que los niños están mucho tiempo solo en la casa, lo primero y eso hacen que vean en la tele lo que quieren, y en la tele de partida hay mucha violencia, eso es lo primero, que están mucho solo o están con una nana que prefieren que vean tele tranquilito a que por ultimo lo entretenga, ayer ponte tú a esa reunión que fui, decía el sicólogo de que “muchas veces de que los papas no le ponen atención en el poco tiempo que tienen, entonces no hay que darle tiempo, yo le doy, pero en el momento en que el niño le dice ya papá deje de ver tele o los monitos violentos, porque se trataba de la violencia ayer el seminario al que fui, el papá le dice “ no, ve monitos otro ratito, porque déjame ver las noticias primero o ver el futbol, entonces en el momento en que el niño le pide los papas tampoco están dispuesto, cuando hay que hablar ellos dicen no si yo le prestó atención, pero en el minutos que lo requiere el papá no está ni ahí, eso yo creo que antes pasaba mas con la mamá que antiguamente, te estoy hablando de todos los años que llevo, antes no era más visto que se quedaba más la mamá en la casa, ahora por la misma circunstancia cierto de que la vida está más cara, y todos salen a trabajar los dos, están más agresivos, por eso.

2. ¿En qué aspecto influye la ley 20.536 de violencia escolar en los ajustes del Manual de convivencia del Colegio Salesiano Valparaíso?

En el manual de convivencia si se hizo ajuste, claro se hizo ajuste, porque muchas cosas que no estaban marcadas como para ser sanción, de hecho ponte tú se hizo hasta el bullying sicológico también, se acuerdan el año pasado que hubo el problema de internet y que en el manual de convivencia no había nada como para aplicar una sanción, en cambio ahora hay, ahora hay, aunque haya bullying de una persona hacia otra, de un alumno hacia otro, fuera del colegio, pero que el colegio se entere de que por chateo o por facebook, entendí esta agrediendo a otro, sipo hay normas en el manual de convivencia este año de que nosotros aplicamos sanciones, de hecho ahora tenemos un niño de cuarto medio que paso eso con internet con otro y no se va a licenciar con sus compañeros en cuarto medio, porque no pesa mucho la condicionalidad en cuarto, porque se va a ir, a parte de esta suspendido, igual se le

aplica condicionalidad, queda en el papel, que a él le duele no licenciarse con sus compañeros, y ahora si es algo más grave de bullying igual en cuarto medio el niño puede venir solo a dar las pruebas, no puede venir a clase como paso con otro el año pasado, porque estábamos más cerca de fin de año, pero el de este año, que fue el lunes pasado se tomo la decisión que no se va a licencia con sus compañeros a fin de año, entonces hay más cosas ahora, porque hay mucha agresión física y psicológica.

3. ¿Considera usted que el colegio Salesiano Valparaíso presenta un aumento en el nivel de conductas agresivas entre los alumnos? ¿A qué atribuye esto?

Si yo encuentro que si, más en los chicos que en los grandes, porque ponte tu en la media discuten, pero no al llegar a las manos, el niño chico no escucha, el pega al otro nomas y por cualquier cosa, el otro día que se golpeo uno porque no le prestó el arco, entonces los chicos si claro que ha aumentado, y hartos en los grandes es mas de palabras, mas de amenaza, pero es poco en los grandes que lleguen a golpearse o será que tienen más conciencia de las consecuencias, entonces también como que se miden en cambio los chicos no, y el aumento de la violencia es por lo mismo que les explique en la pregunta número uno, que ellos pasan solos, ponte tu mamás que me dicen que en la casa les cuenta controlarse porque entre hermanos pelean mucho por lo mismo yo creo porque no tienen ese dominio tampoco los papas contra los chiquillos, aunque sean chicos como que dominan porque los papas igual tratan, como no están en la casa tratan como de suplir esas carencias con darle el gusto en todo.

4. ¿Considera que el factor género influye en un alto nivel de actitudes y conductas agresivas en los alumnos?

Sí, bueno, hace hartos años que veo puros hombres, pero por ejemplo cuando yo trabajé al lado cuando yo, en el tiempo que trabaje en la Juana Ross eran puras mujeres, no como ahora, no se ven tanto, ellas son distintas, de hecho tienen otros juegos de partida, que en los recreos el juego hace que los niños sean agresivos, el mismo juego de la pelota, entonces hace que sean menos por lo que yo vi en mi comparación, pero por lo que también me enterado ponte tú aquí al lado, también se que tienen harta agresividad, se tiran del pelo, pero yo no lo he visto, yo solo lo he escuchado, pero en comparación de eso con eso, yo siento de que si, los hombres son más agresivos y mucha gente tiende a poner a sus hijos en un colegio mixtos,

justamente porque sienten el hecho de que hayan niñas, el hombre se controla un poco más.

5. ¿Cuál es la percepción que tiene el colegio acerca de la convivencia escolar?

En comparación a otra, bueno, en comparación a otros como están hoy día los niños y los jóvenes, sipo manejable, los chiquillos todavía en este colegio te respetan, te hacen caso, algunos, pero la minoría te contesta una brutalidad, atrevido, pero si tú lo miras en general, en este colegio puedes trabajar tranquilo y eso es bueno en comparación a la mayoría sobre todo si son de hombres, en otras partes los chiquillos les pegan a los profesores, los mismos apoderados, entonces aquí en esa parte tú puedes trabajar, tú puedes sobretodo los grandes, lo grandes son respetuosos se enojan porque tu les llamas la atención cierto a lo mejor dos o tres días no te hablan, pero después se dan cuenta que es por el bien de ellos, de que se equivocaron y la mayoría vuelve a pedir disculpa, entonces eso es bueno aquí en cómo está el general de todo lo que es joven.

81

6. ¿Cuál es el protocolo que se utiliza en el establecimiento para resolver conflictos entre alumnos?

Primero el profesor jefe, primero tratar de que el profesor jefe vea si lo puede resolver y profesor jefe – alumno, profesor jefe – apoderado, en la media de acuerdo a la gravedad que sea, primero profesor jefe con niño, porque el niño entiende más en la media, hartas veces se trata de solucionar el profesor jefe con el niño porque el niño entiende que se equivoco que se yo y es como mas de adulto si no entiende profesor jefe – apoderado y si es más grave a la primera instancia que sea más grave se supone que se pasa a Inspectoría, debería ser como el inspector de piso, en este caso en algunos pisos no funcionan porque los paradocentes no pueden atender apoderados en este colegio, entonces prácticamente todos pasan llegando a mí, cuando ya pasa de algo más grave y no lo puede manejar el profesor jefe o profesor de asignatura, no solamente el profesor jefe que le falto el respeto, que pelearon y eso pasa a Inspectoría, apoderado y como las cosas que hemos hecho, cuando ya es muy grave consejo de profesores de curso, se toman determinaciones, se le informa al apoderado y si se desvincula, pasa a coordinación y después el apoderado tiene derecho a apelar cinco días donde toma la última determinación el Padre Director, pero así es, primero el profesor jefe hasta lo último que es el director.

7. ¿El colegio utiliza alguna estadística de agresiones físicas, verbales o psicológicas entre los alumnos?

No, porque en ninguna parte está escrito, ah se han pegado tanto o no, no, porque no queda en ninguna parte, aparte del libro de clases que queda registrado, pero que digamos a fin de semestre o final de mes esto llamamos por golpearse, por agredirse, no, pienso porque se me ocurre porque no hay tiempo y se pasa, se pasa al final y tendríamos que hacerlo yo misma y al final va pasando una cosa a otra y otra te das cuenta y como que te comió el tiempo, pero en la mayoría que se les llama al apoderado es porque los chiquillos se han golpeado en la básica, la mayoría es porque le pego a otro, es poco, hay y la minoría es porque no trabaja, son cosas que las maneja mas el profesor jefe, son más cosas que converso, no puso atención, la mayoría es porque le pego, le dice cosas, lo molesta, y como son así los chicos que altiro responden, es mas por eso y a veces porque el apoderado viene que a mi hijo le pego el otro, pero la mayoría es por eso, pero así como estadística no, te estaría mintiendo si te digo que si, no me cuesta nada decir que sí, no es cierto, no hay, si tú me preguntas no hay, hasta ahora son muchos, pero no te puedo decir cuántos hemos hecho en estos meses que llevamos, pero a lo mejor sería bueno, aunque sin estadísticas tú te das cuenta que aumenta, que aumenta de un mes para otro, ahora siempre son los mismos casi, lo que pasa es que como ya tienen el habito, golpean más seguido, pero casi siempre son los mismos que golpean, como lo mismo los que molestan, de repente llega uno que es casi nunca, pero al final sacas conclusiones que al niño lo colmaron y se defiende pegando.

ANEXO 2

Encuestas a Docentes.

A continuación se presentan las encuestas realizadas a los docentes de la sección básica, desde primero a sexto año básico, con la finalidad de diagnosticar la problemática de ocurrencia de actitudes y conductas violentas en los alumnos del Colegio Salesiano Valparaíso.

Encuesta a Docentes. Sección Básica.

Estimado profesor:

En el marco del desarrollo del Proyecto de Intervención Pedagógica “Promoviendo una convivencia escolar sin violencia” se pretende aportar en la búsqueda de nuevas estrategias para la mejora del clima de aula y convivencia entre pares. Solicitamos a Usted, colaborar respondiendo la siguiente encuesta que nos permitirá diagnosticar la problemática de ocurrencia de actitudes y conductas violentas en el nivel de Enseñanza Básica de nuestro colegio y sus posibles soluciones.

Marque con una x la alternativa que represente su opinión.

84

1. En qué niveles se desempeña

() NB1	() NB2	() NB3
---------	---------	---------

2. Sexo

() Masculino	() Femenino
---------------	--------------

3. Responda utilizando la siguiente escala de frecuencia.

Nunca (0) Ocasionalmente (1) Frecuentemente (2) Siempre (3)

Indicadores	Criterios	0	1	2	3
1. ¿Ha observado usted situaciones en que los estudiantes de la sección básica presenten actitudes y conductas agresivas?					
2. ¿Ha observado agresiones de tipo físicas entre los alumnos? (golpes de puño, golpes con elementos, empujones, manotazos, mordeduras, zancadillas, rasguños, destruir objetos, halar el pelo y patadas)					
3. ¿Ha observado agresiones de tipo psicológicas entre los alumnos? (amenazas, intimidaciones, injurias y/o calumnias)					
4. ¿Ha observado agresiones de tipo verbal entre los alumnos? (insultos, groserías, burlas, apodos y ofensas)					
5. ¿Ha observado las conductas agresivas de los alumnos en el aula de clases?					
6. ¿Ha observado las conductas agresivas de los alumnos en el patio?					
7. ¿Usted como docente aplica medidas sancionadoras o disciplinarias?					
8. ¿Se ha capacitado en técnicas alternativas de resolución de conflictos?					
9. ¿Utiliza la técnica de negociación?					
10. ¿Utiliza la técnica de arbitraje pedagógico?					
11. ¿Utiliza la técnica de mediación?					
12. ¿Cree usted que el género influye en las conductas y actitudes agresivas?					
13. ¿Cree usted que el procedimiento de investigación frente a la ocurrencia de conflictos se realiza en forma completa antes de tomar medidas?					
14. ¿Cree usted que los alumnos reflexionan y reconocen su responsabilidad frente al conflicto?					
15. ¿Las medidas que se aplican están contenidas en el Manual de convivencia?					
16. ¿Considera usted que el establecimiento prioriza las medidas formativas por sobre las punitivas?					

ANEXO 3

Encuestas al Alumnado.

A continuación se presentan las encuestas realizadas a los estudiantes de la sección básica, cinco alumnos por curso desde primero a sexto año básico, con la finalidad de diagnosticar la problemática de ocurrencia de actitudes y conductas violentas entre pares del Colegio Salesiano Valparaíso.

Encuesta Alumnado.
Sección Básica.

Una de las condiciones para lograr aprender más, es que exista un clima de respeto y sana convivencia entre todas las personas que conformamos la comunidad educativa. Nos preocupa la ocurrencia de conductas agresivas entre compañeros. Por ello, queremos pedir tu colaboración contestando la siguiente encuesta. Tu opinión es valiosa para mejorar el clima escolar.

Edad:		Curso:	
-------	--	--------	--

1. Si tuvieras que calificarte de alguna manera, con respecto a los abusos y maltratos que se dan en el colegio dirías que tu eres más bien:

- () Víctima: Suelo recibir alguna vez los golpes o las burlas.
 () Agresor: A veces soy yo quien agrede los demás.
 () Espectador: Casi nunca me afectan estas cosas sólo observo lo que sucede entre mis compañeros.

2. Marca con una x según cuantas veces te han ocurrido cosas como éstas y marca en la casilla “Yo lo he hecho” las acciones que has cometido con tus compañeros:

No me ha ocurrido (0) Me ha ocurrido una vez (1)
 Me ha ocurrido dos veces (2) Muchas veces (3)

Indicadores	Criterios				Yo lo he hecho
	0	1	2	3	
Te han empujado a propósito					
Te han pegado (golpes, patadas, puñetazos, zancadillas)					
Te han amenazado con agredirte					
Te han amenazado con objetos peligrosos					
Han difundido mentiras y comentarios sobre ti					
Te han ridiculizado, se han burlado o reído de ti					
Te han insultado, te dicen apodos que no te gustan					
Te han quitado/robado algún objeto personal					
Te han roto o estropeado algún objeto personal					
Han jugado con tus cosas (escondido, tirado)					
Te han dejado sólo, te han ignorado para hacerte daño					
Te has sentido rechazado (tú no juegas, no vienes)					
Has tenido pelea con algún compañero/a					
Te han enviado mensajes amenazantes o insultantes a través del celular, notas escritas, facebook u otro tipo de mensajería.					
Te han tratado con garabatos o groserías					
Te han insultado con gestos obscenos					

3. Señala el lugar o lugares donde suelen ocurrir los problemas señalados en la lista anterior

	En la entrada/salida del colegio
	En los pasillos
	En la clase
	En el recreo
	En el baño
	En la calle
	En: _____

4. Si has sido agredido ¿Quién te agredió?

	Un compañero de curso
	Varios compañeros de curso
	Un compañero del colegio
	Varios compañeros del colegio
	Otro: _____

5. Señala las tres agresiones que más te molestan

	Que me peguen
	Que me insulten con groserías
	Que insulten a mi familia
	Que me amenacen
	Que me escondan cosas
	Que se burlen y se rían de mi
	Que hablen mal de mi
	Que me excluyan del grupo de amigos
	Que me ignoren

ANEXO 4

Capítulo VI y VII del Manual de Convivencia del Colegio Salesiano Valparaíso.

A continuación se presenta los Capítulos del Manual de Convivencia del Colegio Salesiano Valparaíso que se relacionan con la presencia de conductas y actitudes agresivas en los estudiantes del establecimiento.

CAPITULO VI: DE LAS ACCIONES FORMATIVAS Y PROCEDIMIENTOS DE ACOMPAÑAMIENTO

Art. 14. **Introducción:**

Las acciones formativas de los alumnos estarán basadas en los objetivos fundamentales transversales propuestos por el MINEDUC, que se desarrollarán a través de cada subsector de aprendizaje, tanto en Educación Pre-Básica, Básica Educación Media, como las acciones mencionadas anteriormente de acuerdo a la identidad de nuestro Establecimiento.

89

Art. 15. **De la clasificación de las faltas a la convivencia escolar.**

Faltas Leves: Son aquellas que alteran en menor grado la convivencia escolar, serán consideradas como tal las siguientes:

- A. Conversar interrumpiendo la clase.
- B. Comer durante las horas de clases.
- C. No justificar la inasistencia del alumno a clases.
- D. Mal uso del uniforme escolar.
- E. Realizar actividades incompatibles con el normal desarrollo de una clase. (Por ejemplo hablar por teléfono celular, escuchar música con audífonos, gritar, emitir o hacer ruidos, etc.)
- F. Abandonar sin autorización la sala de clases o ingresar a ella sin autorización.
- G. No presentar tarea, trabajo, materiales o actividad académica.
- H. Por tener en el registro de observaciones del Libro de clases anotaciones de irresponsabilidad informadas al apoderado (Menos de 5 en Enseñanza Básica y Menos de 3 en media).
- I. Por tener en el registro de observaciones del Libro de clases anotaciones de indisciplina informadas al apoderado (Menos de 5 en Enseñanza Básica y Menos de 3 en media).
- J. Por no cuidar la limpieza de la sala de clases, patios u otros lugares.
- K. Presentarse sin uniforme oficial o de educación física incompleto.
- L. No traer capa para usar en la sala o por no llevarse la capa el último día de la semana.
- M. Tener corte de pelo largo o que no se ajusta al reglamento.
- N. Faltar a la honradez y a la verdad.
- O. Llegar atrasado a clases.
- P. Uso de balones en horarios y lugares que no corresponde agrediendo a otros.
- Q. Entregar evaluación en blanco.
- R. Descuidar aseo personal y presentación personal.
- S. No abandonar la sala en los recreos o actividades que lo ameriten.
- T. No asistir a la formación del Buenos Días.

B. Faltas Graves: Son aquellas que alteran o ponen en peligro el cumplimiento del PEPS local, sus derechos y el de los demás. Estas faltas pueden ameritar la suspensión de clases y/o la condicionalidad de la matrícula. Algunas de ellas son:

1. Tres citaciones a Ambiente (Inspectoría) en el semestre, registradas en el libro de clases e informadas al apoderado.
2. Observaciones por irresponsabilidad registradas en la hoja de vida e informadas al apoderado (Enseñanza Básica entre 6 y 12, Enseñanza Media entre 3 y 9).
3. Observaciones por indisciplina registrada en la hoja de vida e informada al apoderado. (Enseñanza Básica entre 6 y 12; Enseñanza Media entre 3 y 9)
4. No presentarse a rendir evaluaciones en forma reiterada.
5. Promedio semestral en algún sector o subsector insuficiente, luego de haber estado en un trabajo de reforzamiento y estudio.
6. Tener una conducta agresiva y/o grosera, tanto de palabras como de hecho, con los profesores, los compañeros de colegio y el personal en general.
7. No cumplir con el uso del uniforme escolar o de educación física.
8. Burlarse de sus compañeros o de los adultos.
9. Ensuciar y/o dañar deliberadamente bienes del colegio o de terceros.
10. Portar o difundir material pornográfico dentro del recinto escolar.
11. Por copia consignada en el libro de clases.
12. Por uso indebido de las TICs y medios electrónicos y de telefonía.
13. Golpear, morder, empujar, escupir o garabatear a un miembro de la CEP.
14. Presentarse sin Libreta de Comunicaciones.
15. Reaccionar en forma exagerada ante una situación problemática (berrinches, pataletas, rabieta, llantos o gritos exagerados).
16. Llegar atrasado entre tres y cinco veces.
17. Presentarse sin realizar tareas o trabajos en algún sector de aprendizaje.
18. Por ausencia del apoderado a reunión, entrevista u otra actividad citada por la dirección u otra autoridad del Colegio.
19. Por no cumplir con obligaciones adquiridas dentro del curso o en el Colegio.
20. Oculta información al apoderado o al Profesor Jefe.
21. No respeta las normas de seguridad de su ambiente educativo (Taller o sala de clases)

C. Faltas Muy Graves: Son aquellas que alteran o afectan los derechos fundamentales de la persona humana y de la sana convivencia escolar. Estas faltas ameritarán la suspensión de tres días, matrícula condicional e incluso si el consejo de profesores del curso lo estima, la propuesta de retiro y de la no renovación de la matrícula. En casos extremadamente graves se podrá proceder a la

desvinculación inmediata del alumno. La dirección ratificará o rechazará dicha medida. Estas son:

1. Por lesiones graves y dolosas a terceros; Bullying u otras formas de agresión. (física, psicológica y afectiva.)
2. Por consumo, porte, microtráfico y tráfico de cualquier tipo de drogas prohibidas
3. Abandonar sin autorización el recinto escolar (fuga), o por no presentarse intencionadamente a clases (cimarra).
4. Observaciones por irresponsabilidad registradas en la hoja de vida e informadas al apoderado (Enseñanza Básica más de 12, Enseñanza Media más de 9).
5. Observaciones por indisciplina registrada en la hoja de vida e informada al apoderado. (Enseñanza Básica más de 12; Enseñanza Media más de 9).
6. Promedio semestral en 2 o más sector o subsector insuficiente, luego de haber estado en un trabajo de reforzamiento y estudio.
7. Fumar en el recinto escolar o con uniforme en la calle.
8. Por robo y/o hurto comprobado de bienes (institucionales o personales).
9. Por realizar actividades comerciales de venta dentro del Colegio.
10. Por no presentación reiterada a pruebas y controles avisados
11. Falsificación de firmas y notas o cualquier documento público de Colegio, como agenda u otros.
12. Porte de armas o elementos corto punzantes que puedan atentar contra la integridad de los demás.
13. Por acciones en contra de los principios éticos y la moral calificadas por la legislación vigente, no siendo esta numeración taxativa, sino meramente enunciativa.
14. Por incumplimiento del artículo 15, letra b, números 3 y 4.
15. Llegar atrasado más de 6 veces al año.
16. Por afectar en forma grave la imagen institucional.
17. Por agresión o daño a la honra de un miembro de la Comunidad Educativo Pastoral, ya sea de forma presencial o virtual.
18. Por subir a la redes de Internet u otras, imágenes que dañen a la institución o a las personas que la integran.
22. Por tener un porcentaje de inasistencia superior al 15% mensual, semestral o anual.
23. Por inasistencia del apoderado a 2 reuniones seguida o 3 reuniones discontinuas.
24. El apoderado no respeta PEPS o normas del Colegio.
25. Infracción a cualquiera de las normas no contenidas en el presente manual de convivencia que serán calificadas por el consejo de coordinación y la Dirección del colegio, que considere la nueva ley de responsabilidad penal juvenil y la ley de violencia escolar.

Art. 16 De los procedimientos.

a. De los responsables de la disciplina.

1. El Profesor de Sector debe :

- Cuidar el ambiente de convivencia en las aulas y dependencias del colegio.
- Registrar en el libro de clases observaciones positivas y negativas de los alumnos.
- Informar al Profesor Jefe de las situaciones graves.
- Colaborar con ambiente en la promoción de la convivencia escolar.

2. El Profesor Jefe debe:

- Informar y controlar el cumplimiento del Manual de Convivencia.
- Intervenir en los problemas disciplinarios que afectan a los alumnos de su curso.
- Informar a los apoderados en casos de faltas al Manual de Convivencia por parte de sus pupilos, para establecer las causas y encontrar soluciones en conjunto.
- Poner en conocimiento del apoderado, durante las reuniones mensuales, de las anotaciones que tiene el alumno en el Registro de Observaciones.
- Poner en conocimiento del apoderado situación de acompañamiento académico, acompañamiento preventivo y acompañamiento académico preventivo, a contrafirma en el libro de clases.

3. El Animador de Ambiente (Inspectoría) debe:

- Controlar junto a los profesores, el comportamiento de los alumnos dentro del colegio.
- Ejecutar junto al consejo de profesores de curso y la Coordinación de Acompañamiento Preventivo las resoluciones respecto de sanciones como: suspensión de clases, matrícula condicional, etc.
- Confección y distribución, junto a los profesores jefes, de documentos escritos de suspensión, condicionalidad y otros.
- Aplicar medidas disciplinarias por mal comportamiento cuando el alumno actúa en representación del colegio.

4. El Director debe:

- Ratificar o modificar en última instancia las sanciones disciplinarias acordadas por el Consejo de profesores de curso en casos de suspensión, matrícula condicional, retiro, no renovación de la matrícula, y éstas últimas en acuerdo con el Consejo de Coordinación.

b. Del procedimiento.

1. El Coordinador de Acompañamiento Preventivo junto al profesor jefe cita a consejo de profesores de curso. Todo consejo por motivos disciplinarios debe contar con la presencia obligada del Coordinador de Acompañamiento Preventivo y del Profesor Jefe del alumno. La Dirección si lo estima pertinente, se reserva el derecho de asistir para mejor resolver.
2. En situaciones excepcionales el consejo de profesores de curso puede ser convocado por la Coordinación Educativo-Pastoral y/o la Dirección.
3. La citación del consejo de profesores de curso se efectúa cuando un alumno comete una falta de carácter muy grave cuya sanción derivaría en Condicionalidad o cancelación de su matrícula. La condicionalidad impide al alumno representar al Colegio en actividades externas de todo tipo.
4. El profesor jefe propone al consejo de profesores de curso la sanción de acuerdo a la falta. En la determinación de la sanción tienen derecho a voto sólo los profesores que imparten clases en el curso en cuestión.
5. En última instancia la Dirección previa consulta al Consejo de Coordinación (Equipo de Gestión), ratifica o no la sanción.
6. La sanción determinada (acompañamiento académico, preventivo o académico preventivo) es comunicada al alumno y a su apoderado por el profesor jefe y por el Animador de Ambiente. Si se trata de medidas extremas pueden participar la Coordinación de Acompañamiento Preventivo y/o La Coordinación Educativa Pastoral y/o la Dirección del colegio.

Artículo 17. Situaciones especiales.

1. En el caso del Primer Ciclo (Kinder a Cuarto Básico) la superación Académica (Acompañamiento académico, acompañamiento preventivo, acompañamiento académico preventivo) previo acompañamiento se entiende exigible al Apoderado. Su incumplimiento será causal de cambio de apoderado.
2. El alumno que sume dos semestres consecutivos de sanción de amonestación y/o de condicionalidad sin superación alguna y luego del respectivo acompañamiento quedará con una falta muy grave.
3. En el caso del acompañamiento de situaciones graves:
 - 3.1. No se puede estar en esta situación por un Tercer Semestre en un ciclo (básica) o sub-ciclo (enseñanza media), de ser así se procederá según lo que a continuación se detalla.
 - 3.2. No se puede traspasar un ciclo o sub-ciclo (Cuartos Básicos, Sextos Básicos, Octavos Básicos y Segundos Medios). El Apoderado debe extender una carta a la Dirección solicitando un re-estudio del caso. El Consejo de Coordinación que asesora a la Dirección del Colegio, conocerá y analizará en segunda instancia

dicha apelación si la hubiere, o a modo de consulta si no la hubiere, quedando ratificada dicha resolución con el acuerdo del consejo de coordinación sin ulterior recurso.

3.3. Superada la situación leve o grave no se aplicará medida de resguardo, salvo que nuevamente incurra en una de sus causales.

Art. 18. De las medidas de acompañamiento y sanciones.

Las acciones de acompañamiento ordinario del alumno contemplan la siguiente gradualidad que deben ser registradas en el libro de clases, en la hoja de vida del alumno:

94

1. Acompañamiento ordinario.

- a. Entrevista con el alumno es aquella acción que se realiza entre un educador salesiano y el alumno.
- b. Entrevista con el apoderado es aquella acción que se realiza entre un educador salesiano y el apoderado.
- c. Entrevista(s) con el apoderado y el alumno es aquella acción que se realiza entre un profesor salesiano, el apoderado y el alumno.
- d. Reforzamiento dirigido, es aquella acción que se realiza en beneficio directo del alumno en apoyo a la deficiencia pedagógica constatada.
- e. Horas de estudio dirigido, es aquella acción que se realiza en beneficio directo del alumno en apoyo a la mejora de los hábitos de estudio del alumno.
- f. Atención psicopedagógica, son los informes de diagnóstico, tratamiento y posterior evaluación que se realizan a los alumnos preferencialmente de enseñanza básica para la mejora de los TEA y otros
- g. Orientación, son las acciones que se realizan en compañía de un adulto para el discernimiento y acompañamiento de ciertas conductas inapropiadas.
- h. Psicólogo, son los encuentros y talleres sistemáticos que se realizan entre alumnos y especialista para mejorar aspectos propios del desarrollo evolutivo del joven y su inserción en el medio escolar.
- i. Pastoral, alude a las personas y actividades (encuentros pastorales) que sirven de socialización del niño y del joven en lo pastoral y social.
- j. Uno de los medios de acompañamientos más propios del Colegio, es la Comunidad Magone, que tiene como tareas acompañar alumnos con dificultades académicas o de formación humana, para que superen su situación.

2. De las Sanciones.

Dependiendo de la gravedad y del tipo de falta los alumnos serán informados de las siguientes determinaciones:

- a) Acompañamiento académico y/o preventivo condición del alumno definida por el registro en el libro de clases de faltas leves acumuladas y/o graves informado al alumno y al apoderado. El Acompañamiento académico estará referido a la

situación de aprendizaje del alumno. El acompañamiento preventivo estará referido al desarrollo humano y social del alumno

- b)** Acompañamiento Académico preventivo determinación colegiada tomada por el Consejo de Profesores del curso a causa de la acumulación de faltas graves y por faltas muy graves, informado al alumno y al apoderado.

Las resoluciones denominadas Acompañamiento académico, acompañamiento preventivo y acompañamiento académico preventivo tendrán carácter de tal mientras el alumno mantenga una “Conducta No Deseable”. Si esta situación es superada en el lapso estipulado en el Registro de Observaciones y en el Documento “Compromiso de Superación Académica y Pastoral” se levantará dicha medida al cumplir la normativa que se le impuso, comunicando al alumno y Apoderado.

- c)** Permanencia en el hogar determinada por el animador de ambiente (inspector), es aquella determinación reflexiva salesiana, con carácter formativo-pastoral informada al apoderado por el animador de ambiente.
- d)** Suspensión de las actividades regulares del establecimiento, es aquella determinación que se aplica a los alumnos de todos los cursos, especialmente de Cuarto año medio, como medida cautelar, para la normal convivencia y aprendizaje de los cursos, siendo informada al alumno y al apoderado, con un plan de trabajo determinado.
- e)** Desvinculación del establecimiento, es aquella dolorosa determinación que se aplica a un alumno que no se adaptó a las normas de Convivencia o que a causa de una falta en extremo grave, por ejemplo, la agresión intencionada a un miembro de la Comunidad educativo Pastoral..
- f)** No renovación de la matrícula al término del año escolar, es aquella acción donde el CSV no renueva el Contrato de Prestación de Servicios.
- g)** En el caso de los apoderados, el incumplimiento de sus obligaciones en forma reiterada permitirá que el Colegio suspender su condición y solicitar otro apoderado responsable.

Confirmada por el Consejo de profesores la expulsión o no-renovación de la matrícula, dichos antecedentes se elevarán en consulta o apelación al Consejo de Coordinación quien revisará los antecedentes en sesión ordinaria o extraordinaria según sea en calidad de tribunal de apelación, cuya decisión será adoptada sin ulterior recurso. El plazo que tiene el apoderado para apelar de la decisión del consejo de profesores es de 5 días hábiles desde la notificación y dicha apelación deberá ser entregada por escrito en la secretaria de dirección en horario de oficina. Transcurrido dicho plazo el Director citará al Consejo de coordinación para el examen de los antecedentes. El Director no se inhabilita para pronunciarse por el hecho de participar en el Consejo de Profesores y Consejo de Coordinación.

Todas estas medidas podrán ser vistas y revisadas en calidad de apelación 5 días hábiles después de informada a los apoderados, analizadas en segunda instancia por el

Consejo de Coordinación (equipo de gestión), determinación inapelable e informada mediante carta certificada al apoderado.

Las sanciones consignadas en el reglamento también pueden ser aplicadas a los apoderados por incumplimiento de los deberes ya enunciados.

CAPITULO VII. DE LA VIOLENCIA ESCOLAR

PROTOCOLO DE BULLYING

96

¿Cómo debemos enfrentar las situaciones de bullying dentro de nuestra Comunidad Educativo-Pastoral?

Lo primero que podemos afirmar taxativamente que Jesús, el hijo de Dios, es el príncipe de la paz, por lo tanto, no es cristiana ni humana ninguna acción de violencia. Esto significa que la promoción de la paz es un desafío permanente de una Comunidad Salesiana y responsabilidad de cada uno de sus miembros.

Sin embargo, el diagnóstico de la realidad hace afirmar a nuestros Obispos “nos inquieta profundamente la violencia en las relaciones personales y sociales; la falta de respeto por la vida humana y sus derechos” (Orientaciones Pastorales 2008-2012, p. 69). Nosotros como parte de la Comunidad Iglesia nos sumamos a esta preocupación en el ambiente juvenil y especialmente entre los jóvenes y niños de nuestra casa grande.

Desde nuestro carisma salesiano es de vital importancia empoderarse y testimoniar el Sistema Preventivo de Don Bosco como una propuesta original con un sentido evangelizador y pedagógico, adecuado para que los jóvenes superen las acciones de violencia, a partir de una relación cercana de acompañamiento y de “estar con” y “para” los niños y jóvenes, como una presencia visible, concreta, física, positiva y espiritual que nos permita enriquecer los lugares normales de la vida del niño y del joven dentro del Colegio, como son las aulas, los patios, los talleres y todo espacio que promueva su crecimiento en conocimientos y actitudes.

Existen abundantes manifestaciones de violencia en el ámbito escolar con características y niveles muy diferentes entre sí, tanto por la gravedad como por su impacto. Precisar estas distinciones ayuda a tomar decisiones pedagógicas más apropiadas y oportunas.

Una de estas situaciones es el **bullying**, que es una manifestación de violencia en la que una persona, adulto o estudiante, es agredida o se convierte en víctima al ser expuesta, *de forma repetida y durante un tiempo*, a acciones negativas que llevan a

cabo un par o un grupo de pares. Se entiende por acciones negativas cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico que puede ser presencial, es decir, directo, o mediante el uso de medios tecnológicos actuales a través de mensajes y/o amenazas por medio de teléfonos, celulares o de Internet.

En síntesis las características centrales del hostigamiento, acoso u intimidación denominado Bullying son:

- I. Se produce entre pares.
- II. Existe abuso de poder.
- III. Es una acción sostenida en el tiempo. (Conviviendo mejor en la Escuela y en el Liceo, División de Educación General, pág. 41).

Como respuesta a esta conducta la pedagogía salesiana, eminentemente preventiva, nos propone dos estrategias, por un lado la asistencia, que significa el compromiso de todos los educadores de estar “entre-con” los niños y jóvenes, en todos aquellos espacios donde están ellos con una presencia activa que impida la posibilidad de que se produzcan estos hechos y, por otro lado, concretizar una propuesta que se anticipe a la concreción de tales acontecimientos.

Es indispensable dejar establecido que nuestro primer esfuerzo debe estar encaminado hacia la prevención de estos actos de violencia y que para ello también debemos contar con el apoyo y participación de los primeros educadores de niños y jóvenes: Los Padres y Apoderados. Que no deben sentirse ajenos a superar este desafío.

Dicen que no se puede tapar el sol con un solo dedo y si hacemos una analogía debemos decir, que a pesar de nuestros esfuerzos, la de muchos Padres y Apoderados, estas acciones de violencia existen y se dan entre nuestros destinatarios, es por ello que asumimos el siguiente protocolo:

1. Todo acto de Bullying es una acto repudiable para nuestra Comunidad .
2. Todo acto de esta naturaleza debe ser denunciado, investigado y sancionado dentro del establecimiento.
3. De acuerdo con nuestro reglamento de convivencia esta forma de violencia constituye una falta grave, en cuanto pone en peligro los derechos de las personas.
4. Estos actos de violencia debe ser dados a conocer a los integrantes del ámbito de ambiente, dentro del área de acompañamiento preventivo.
5. La situación aparece tipificada en el reglamento en el artículo 15, letra C, numeral 1, como una falta muy grave.
6. Que en caso de establecerse una acción de bullying, se debe tomar todas las medidas de resguardo y protección de la persona del niño y joven y deben

- agotarse los medios para su protección, acompañamiento y tratamiento cuando corresponda realizarlo.
7. También se debe acompañar a quien o quienes hayan sido sean culpables de estas acciones, sin por ello, aminorar las sanciones que correspondan de acuerdo a Reglamento.
 8. Se debe citar en un plazo de 7 días a consejo de Profesores de curso. Y comunicar la resolución a los apoderados y al Profesor Jefe del curso.
 9. Se debe recordar que de acuerdo con la Ley de Responsabilidad Juvenil es obligatoria la denuncia de tales hechos ante los Tribunales correspondientes. Las sanciones allí establecidas son distintas y complementarias a la de nuestro reglamento.

ANEXO 5

Etapa de Reflexión.

A continuación se presenta la etapa de Reflexión, con las actividades planificadas, su evaluación y guías de trabajo.

5.1 Actividades planificadas.

Etapas: Reflexión	Actividad: N° 1. Sesión: 1	Tiempo: 90 minutos
Nombre del Taller: Taller de Presentación del Proyecto de Intervención		
Destinatarios: Docentes		
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer el Proyecto de Intervención reconociendo la problemática de violencia escolar. ▪ Analizar la realidad de la enseñanza básica del establecimiento ▪ Reconocer conductas y actitudes agresivas en el alumnado de primero a sexto año básico. 	
Contenidos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Violencia escolar ▪ Conductas y actitudes agresivas ▪ Convivencia escolar 	
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación de los encargados: Brevemente se presentan los encargados de la implementación del proyecto de intervención. ▪ Presentación del Proyecto de Intervención: Clarificar en qué consiste el proyecto y, a grandes rasgos, cómo se distribuirán los tiempos. Se da la instancia para aclarar dudas. ▪ Coffee break ▪ Análisis de la realidad por nivel: Se agrupan los profesores de acuerdo a su nivel (NB1, NB2, NB3) para analizar las conductas y actitudes agresivas más frecuentes que observan en sus alumnos. Se registra. Se comparte con los otros grupos. ▪ Recurso audiovisual: Observan un vídeo de Juan Carlos Torrego explicando la mediación escolar en los centros educativos. 	
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación en Power point ▪ Salón de Actos ▪ Hoja de registro ▪ Lápices ▪ Coffee break ▪ Vídeo: http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=M29IVbp7Eal#at=130 	

Etapas: Reflexión	Actividad: N° 1 Sesión: 2	Tiempo: 90 minutos
Nombre del Taller: Taller de Reflexión docente.		
Destinatarios: Docentes		
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorar el enfoque colaborativo de la mediación escolar, como un modo constructivo de resolver los conflictos. ▪ Reflexionar sobre las fortalezas y debilidades de la práctica docente en relación a la resolución de conflictos. 	
Contenidos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conflicto ▪ Mediación escolar 	
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación del Orientador: Brevemente se presenta el Orientador a cargo del taller de reflexión a los docentes de la sección básica. ▪ Charla “El conflicto y la Mediación escolar” ▪ Coffee break ▪ Analizando fortalezas y debilidades: Los docentes reflexionan de su práctica evidenciando sus fortalezas y debilidades en la resolución de problemas. Las registran en las cartulinas entregadas. El Orientador entrega estrategias frente a las dificultades compartidas. ▪ Preparación de taller con los alumnos: Se explica la implementación de la sala de Mediación Escolar, con la búsqueda del tesoro (Buena Convivencia) para asistir cada curso con su profesor jefe. 	
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación en Power point ▪ Salón de Actos ▪ Cartulinas ▪ Plumones ▪ Coffee break 	

Etapa: Reflexión	Actividad: N° 2 Sesión: 1	Tiempo: 45 minutos
Nombre del Taller: En búsqueda de una buena convivencia escolar		
Destinatarios: Alumnos de Primero a Sexto básico		
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorar el enfoque colaborativo de la mediación escolar, como un modo constructivo de resolver los conflictos. ▪ Reflexionar sobre las conductas y actitudes propias y de mis compañeros. 	
Contenidos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conflicto ▪ Violencia escolar ▪ Mediación escolar ▪ Buena convivencia escolar 	
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El conflicto: Los alumnos reconocen el conflicto como una oportunidad para aprender a ser tolerantes y resolverlos de manera pacífica. ▪ Visita a la sala de Mediación: Los cursos visitan la sala de mediación y juegan “En busca del tesoro”. Con preguntas relacionadas a la violencia escolar, resolución pacífica de conflictos y convivencia escolar, avanzan casilleros que los llevan a una buena o mala convivencia. Se explica al alumnado que el colegio implementará la mediación escolar como forma de resolución pacífica de conflicto, siendo los alumnos de los niveles mayores quienes mediarán frente a los conflictos. Completan una autoevaluación (Ver página 106) de su aporte a la buena o mala convivencia. ▪ Invitación a alumnos mediadores: Los profesores jefes de quintos y sextos años básicos invitan a los alumnos a presentar una solicitud para ser mediadores. Se explica que los alumnos mediadores deben asistir a capacitaciones, ir rotando de acuerdo a los plazos o abandonar su cargo si no son responsables con el compromiso. 	
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala implementada ▪ Juego “En busca del tesoro” 	

5.2 Evaluación de la Etapa de Reflexión.

Taller	Evaluable	Instrumento	Indicadores
Presentación del Proyecto de Intervención	Docentes	Evidencia escrita de conductas y actitudes agresivas observadas en los alumnos del nivel	3 evidencias grupales escritas de las conductas y actitudes agresivas observadas en los alumnos de sección básica en el Colegio Salesiano Valparaíso.
Taller de Reflexión docente.	Docentes	Evidencia escrita de fortalezas y debilidades del cuerpo docente	20 evidencias escritas de fortalezas y debilidades de profesores en el taller de reflexión realizado en el Colegio Salesiano Valparaíso.
En búsqueda de una buena convivencia escolar	Alumnos	Autoevaluación de alumnos acerca de conductas y actitudes para una buena o mala convivencia	484 autoevaluaciones de conductas y actitudes para una buena o mala convivencia de los alumnos de enseñanza básica.

5.3 Guía de trabajo en la Etapa de Reflexión.

Autoevaluación de su aporte a la Buena o Mala Convivencia.

A continuación se presenta la autoevaluación que realizarán los estudiantes desde primero a sexto básico en la sesión tres de la etapa de Reflexión. Esta pauta fue elaborada por las autoras del proyecto.

Autoevaluación
Mi aporte a una Buena Convivencia

Nombre:	Curso:	Fecha:
----------------	---------------	---------------

Instrucciones:

1. Contesta con honestidad e individualmente las siguientes preguntas.
2. Marca con una X tu respuesta según corresponda
3. Entrega tu autoevaluación a tu profesor/a.

105

	Aspectos a evaluar	SI	NO
1.	Acostumbro a pelear con mis compañeros		
2.	Tengo buenas relaciones con mis compañeros. (no sólo mis amigos)		
3.	Acostumbro a burlarme de mis compañeros		
4.	Cuando tengo problemas con un compañero acostumbro a dialogar con él de la situación.		
5.	Amenazo a mis compañeros		
6.	Me preocupo de mis compañeros cuando están enfermos		
7.	Rechazo en los juegos o conversaciones a algunos compañeros		
8.	Ayudo a mis compañeros que se retrasan en los contenidos		
9.	Si veo una pelea me uno a los compañeros que se agreden		
10.	Disculpo a mis compañeros si comenten algún error		
11.	He ridiculizado a algún compañero por sus diferencias		
12.	Pido ayuda a un adulto cuando veo una situación conflictiva entre mis compañeros		
13.	He tomado, dañado o robado alguna pertenencia de mis compañeros		
14.	Trato con respeto a mis compañeros		

	SI	NO
Preguntas IMPARES	0	1
Preguntas PARES	1	0

Desde 10 a 14 puntos: Felicitaciones. Aportas positivamente para una Buena Convivencia en tu curso. Recuerda que el diálogo y el respeto son la base para las buenas relaciones con nuestros compañeros.

Desde 5 a los 9 puntos: Bien. Has demostrado que en ciertas situaciones tienes autocontrol pero debes mejorar tus conductas para aportar significativamente a una Buena convivencia.

Desde 1 a los 4 puntos: Debes mejorar. Corrige tus conductas y actitudes agresivas, el diálogo y la tolerancia son la mejor para solucionar los conflictos.

ANEXO 6

Etapas de Capacitación.

A continuación se presenta la etapa de Capacitación, con las actividades planificadas, su evaluación y guías de trabajo.

6.1 Actividades planificadas

Etapas: Capacitación	Módulo 1	Tiempo: 45 minutos por sesión
Nombre del Módulo: Aprendiendo del conflicto		
Destinatarios: Alumnos mediadores		
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer el papel del conflicto en la vida, sus distintos elementos y las distintas formas de enfrentarlos. 	
Contenidos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conflicto ▪ Elementos del conflicto ▪ Estilos de enfrentamiento al conflicto 	
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sesión 1: Se analiza un conflicto en parejas, cada alumno cuenta un conflicto y el otro completa la guía 1 (anexo 6) de acuerdo a lo escuchado. El encargado de la capacitación explica a los alumnos mediadores la definición y los elementos fundamentales del conflicto. Se retroalimenta el trabajo realizado, aclarando dudas y proponiendo sugerencias. ▪ Sesión 2: Se analizan los estilos de enfrentamiento con la guía 2 (anexo 7). Se clasifican las tarjetas de situaciones conflictivas de acuerdo a los tipos de enfrentamientos analizados. Se retroalimenta el trabajo realizado, aclarando dudas y proponiendo sugerencias. 	
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía 1: Para el análisis del conflicto ▪ Guía 2: Estilos de enfrentamiento al conflicto ▪ Tarjetas con situaciones conflictivas 	

Etapa: Capacitación	Módulo 2	Tiempo: 45 minutos por sesión
Nombre del Módulo: Aprendiendo de la Mediación		
Destinatarios: Alumnos mediadores		
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer la mediación como una propuesta eficaz para mejorar la convivencia. ▪ Comprender las fases principales de un proceso de mediación formal 	
Contenidos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mediación escolar ▪ Fases del proceso de mediación 	
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sesión 1: Conocen en qué consiste la mediación, identificando sus fases y el rol del mediador. Se trabaja con la guía 3 (anexo 8). Se retroalimenta el trabajo realizado, aclarando dudas y proponiendo sugerencias. ▪ Sesión 2: Identifican las fases de la mediación en el ejemplo de un conflicto, reflexionando sobre el rol del mediador. Se trabaja con un vídeo en el que se muestra un ejemplo de mediación. Se analiza en conjunto lo observado. 	
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía 3: El proceso de mediación ▪ Vídeo: http://www.youtube.com/watch?v=_oVGziRDXzY&feature=related 	

Etapa: Capacitación	Módulo 3	Tiempo: 45 minutos
Nombre del Módulo: La importancia de la comunicación en los conflictos		
Destinatarios: Alumnos mediadores		
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer las habilidades comunicativas básicas que facilitan el proceso de mediación. ▪ Practicar las habilidades básicas de comunicación que ayuden a mediar los conflictos. 	
Contenidos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mensajes en primera persona ▪ Escucha activa ▪ Obstáculos para la comunicación en los conflictos 	
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sesión 1: Se trabaja el mensaje en primera persona en parejas. Nombrando una situación que les moleste y cumpliendo con los 4 aspectos (situación, sentimiento que produce, daño, posible solución). Se trabaja la escucha activa con la guía 4 (anexo 9) y guía 5 (anexo 10), completando las técnicas de escucha activa en las situaciones de conflicto. Se trabaja con la guía 6 (anexo 11) analizando los obstáculos para una buena comunicación. Se retroalimenta el trabajo realizado, aclarando dudas y proponiendo sugerencias. 	
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía 4: Técnica de la escucha activa ▪ Guía 5: Te escucho ▪ Guía 6: Las doce típicas 	

6.2 Evaluación de la Etapa de Capacitación.

Etapa del proyecto	Evaluadores	Instrumento	Indicadores
Capacitación	Encargados del proyecto de intervención	Talleres de técnica de mediación para alumnos mediadores en 4 módulos, con un total de 7 sesiones.	El 100% de los alumnos seleccionados como mediadores se capacitan durante talleres en Colegio Salesiano Valparaíso.

6.3 Guía de trabajo en la Etapa de Capacitación.

Guía 1: Para el análisis del conflicto.

A continuación se presenta una guía de trabajo para los alumnos mediadores. Se utilizará en la sesión 1, del módulo 1 de la etapa de Capacitación.

Este material pertenece al trabajo de Juan Carlos Torrego, en su libro Mediación de conflictos en instituciones educativas.

Guía 1: Para el análisis del conflicto.

Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto

Rellena las siguientes casillas

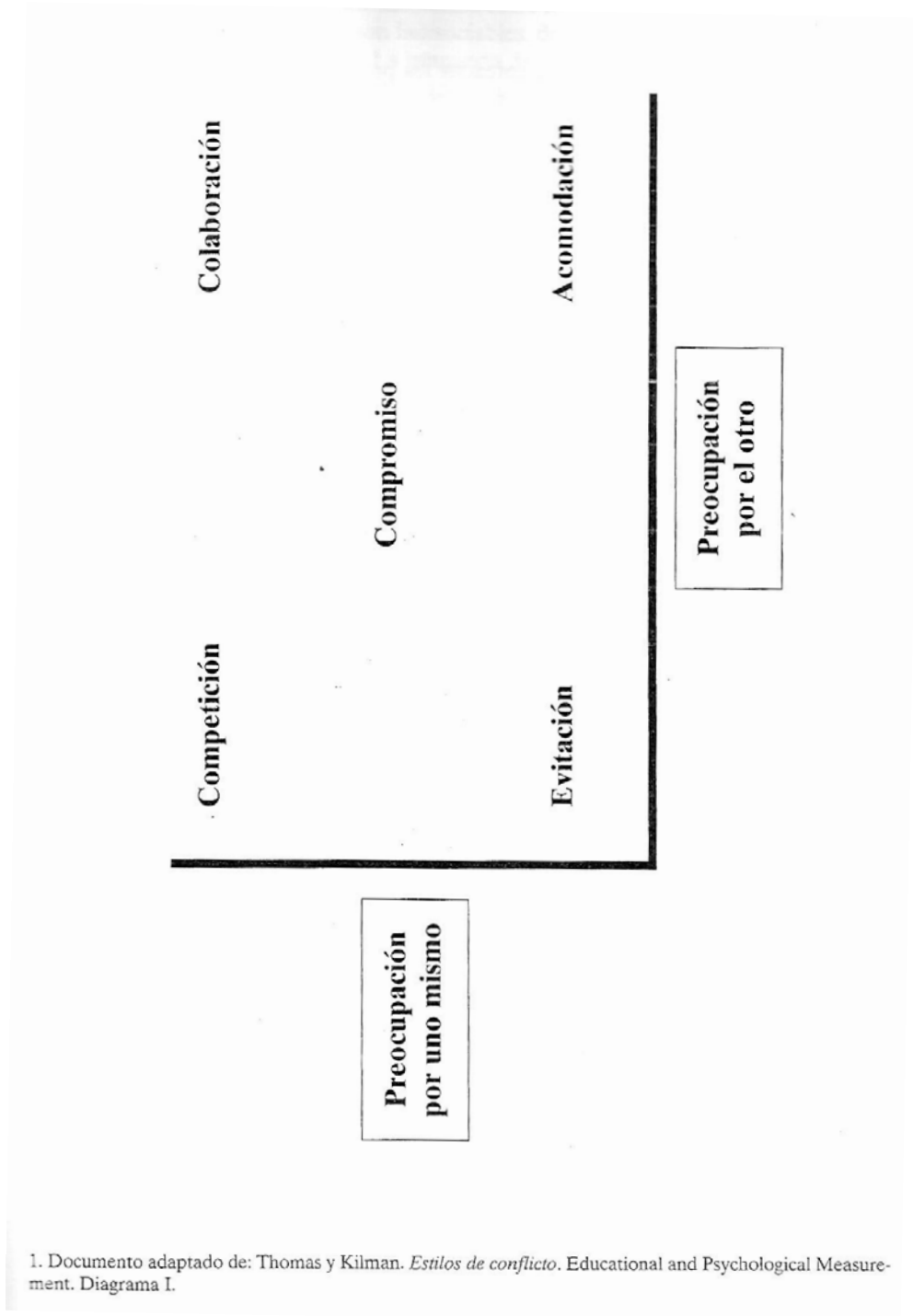
Elementos	Parte "A"	Parte "B"
Protagonistas <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quiénes son los protagonistas? • ¿Qué influencia ejercen terceros? 		
Relación <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación tiene A con B y viceversa? (Poca relación/Mucha relación Confianza/Desconfianza Amistad/Hostilidad Huida/Enfrentamiento Calma/Emocionalidad) 		
Sentimientos <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se siente? 		
Proceso y momento del conflicto <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuánto tiempo lleva el conflicto? • ¿El conflicto está: Polarizado, enquistado, relajado, latente? • ¿Otros? 		
Valores <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son sus valores? 		
Intereses. Necesidades <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente? • ¿Por qué o para qué lo pide? 		
Posiciones <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué posición tienen, qué demandan? 		
Soluciones <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué propone para resolverlo? 		

Guía 2: Estilos de enfrentamiento al conflicto

A continuación se presenta una guía de trabajo para los alumnos mediadores. Se utilizará en la sesión 2, del módulo 1 de la etapa de Capacitación.

Este material pertenece al trabajo de Juan Carlos Torrego, en su libro Mediación de conflictos en instituciones educativas.

Guía 2: Estilos de enfrentamiento al conflicto

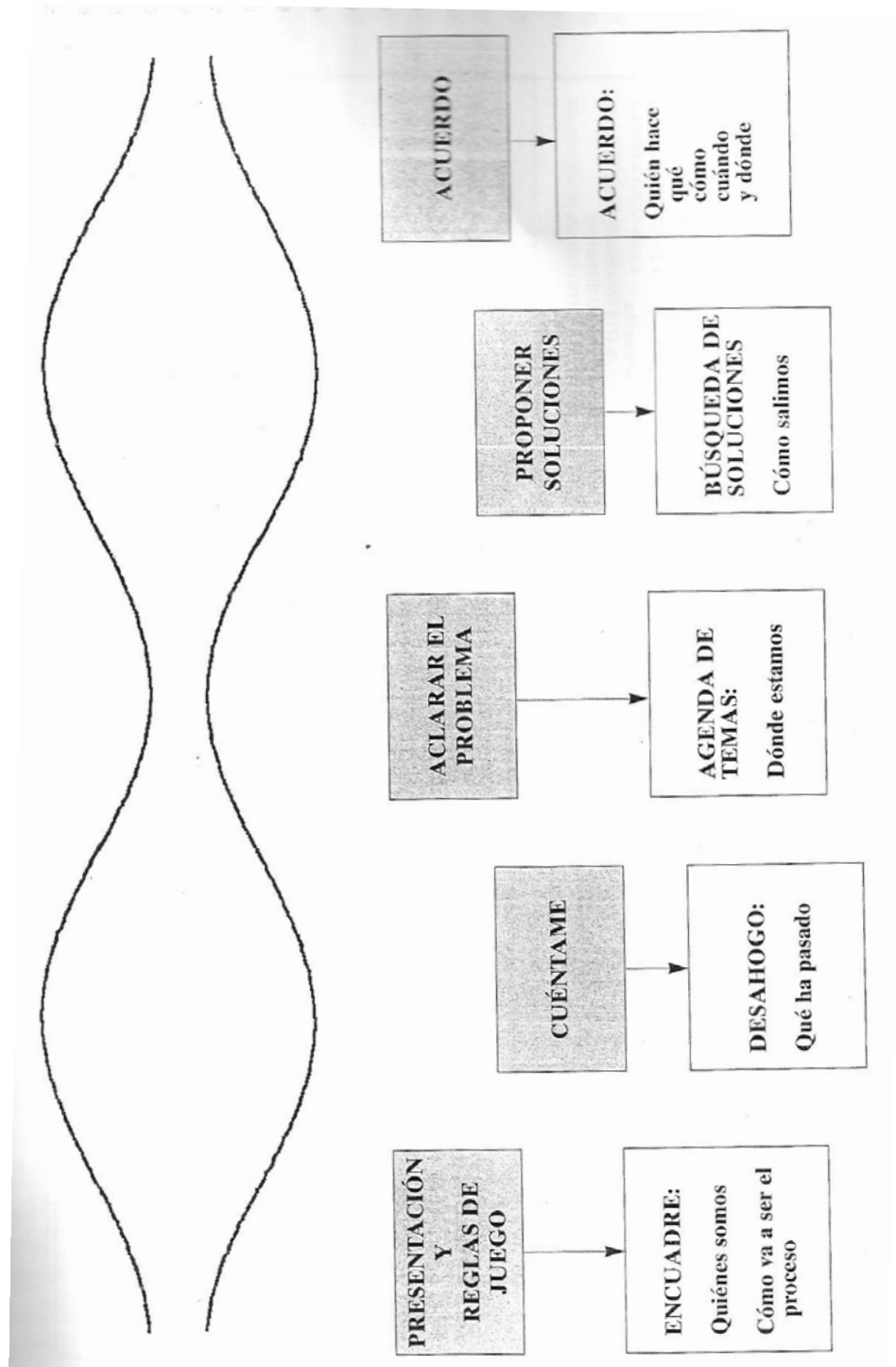


Guía 3: El proceso de mediación

A continuación se presenta una guía de trabajo para los alumnos mediadores. Se utilizará en la sesión 1, del módulo 2 de la etapa de Capacitación.

Este material pertenece al trabajo de Juan Carlos Torrego, en su libro Mediación de conflictos en instituciones educativas.

Guía 3: El proceso de mediación



Guía 4: Técnica de la escucha activa

A continuación se presenta una guía de trabajo para los alumnos mediadores. Se utilizará en la sesión 1, del módulo 3 de la etapa de Capacitación.

Este material pertenece al trabajo de Juan Carlos Torrego, en su libro Mediación de conflictos en instituciones educativas.

Guía 4: Técnica de la escucha activa

Técnicas	Objetivos	Procedimiento	Ejemplos
Mostrar interés	Comunicar interés. Favorecer que el otro hable.	No estar en acuerdo ni en desacuerdo. "Utilizar palabras neutrales."	"¿Puedes contarme más sobre esto?"
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista.	Preguntar. Pedir que aclaren algo que no has entendido	"¿Y tú, qué hiciste en ese momento?" "¿Desde cuándo están peleados?"
Parafrasear	Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa. Verificar el significado.	Repetir las ideas y hechos básicos.	"Entonces, para ti el problema es una tontería." "Entonces, lo que me estás diciendo es..."
Reflejar	Mostrar que se entienden los sentimientos. Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente.	Reflejar los sentimientos del que habla.	"Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase" "Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo"
Resumir	Revisar el progreso que ha habido. Juntar hechos e ideas importantes.	Repetir los hechos y las ideas principales.	"Entonces, si no te he entendido mal A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea" o " Has hablado de A y de B pero no entiendo qué tiene que ver C en todo esto"

Guía 5: Te escucho.

A continuación se presenta una guía de trabajo para los alumnos mediadores. Se utilizará en la sesión 1, del módulo 3 de la etapa de Capacitación.

Este material pertenece al trabajo de Juan Carlos Torrego, en su libro Mediación de conflictos en instituciones educativas.

Guía 5: Te escucho.

Situaciones	Mostrar interés	Clarificar	Parafrasear	Reflejar
El profesor se ha enfadado con José porque le ha visto hablando. "Ese fío es tonto. ¿Por qué me hace repetir el ejercicio?"	"José, cuéntame lo que ha pasado."	"¿Por qué te ha mandado repetir el ejercicio?"	Entonces José, te ha mandado repetir el ejercicio.	"Te molesta que te haga repetir el ejercicio". No entiendes por qué te hace repetir el ejercicio.
La madre de Eva le ha dicho que no quiere que vaya con ciertas amistades. "Mi madre no para de repetirme que sea responsable y no salga con mis amigas. Estoy harta"				
En una asamblea de clase el tutor pide más limpieza al grupo y exige el compromiso de todos. Natalia tiene una cuenta pendiente con Pepe y le delata. "Pepe es un guarro; se pasa el día pintando en las mesas"				

Guía 6: Las doce típicas.

A continuación se presenta una guía de trabajo para los alumnos mediadores. Se utilizará en la sesión 1, del módulo 3 de la etapa de Capacitación.

Este material pertenece al trabajo de Juan Carlos Torrego, en su libro Mediación de conflictos en instituciones educativas.

Guía 6: Las doce típicas.

Las doce	Explicación	Ejemplos
Mandar, dirigir.	Decir al otro lo que debe hacer.	"Tienes que...", "Debes..."
Amenazar	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos.	"Como no hagas esto, entonces..." "Mejor haces esto, de lo contrario..."
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro.	"Los chicos no lloran" "Debes ser responsable"
Dar lecciones	Aludir a tu experiencia para decir lo que es bueno o malo para el otro.	"Los chicos de ahora estáis muy mimados, en mi época esto no pasaba"
Aconsejar	Decir al otro qué es lo mejor para él/ella	"Deja el instituto" "No dejes el instituto" "Lo mejor que puedes hacer es..."
Consolar, animar	Decir al otro que lo que le pasa es poco importante	"Ya se te pasará", "No te preocupes..."
Aprobar	Dar la razón al otro	"Estoy en desacuerdo contigo, lo mejor es..."
Desaprobar	Quitar la razón al otro	"Lo que estás diciendo es una tontería"
Insultar	Despreciar al otro por lo que dice o hace	"Eso te pasa por tonto"
Interpretar	Decir al otro el motivo oculto de su actitud	"En el fondo quieres llamar la atención"
Interrogar	Sacar información al otro	"¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué?"
Ironizar	Reírse del otro	"Sí claro, deja el instituto, deja tu casa, deja a tu novio y te vas a pedir limosna"

Guía 7: Guión para la mediación.

A continuación se presenta una guía de trabajo para los alumnos mediadores. Se utilizará en la sesión 1, del módulo 4 de la etapa de Capacitación.

Este material pertenece al trabajo de Juan Carlos Torrego, en su libro Mediación de conflictos en instituciones educativas.

Guía 7: Guión para la mediación.

Presentación del guión y reglas de juego

1. ¡Hola!, me llamo....., y yo Somos **mediadores**. Si queréis podemos trabajar con vosotros para resolver este problema.

¿Tu nombre es...? (*mirando a una de las partes*)
¿y el tuyo...? (*mirando a la otra*)

2. Esto es lo que vamos a hacer: tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar -por turnos- vuestro problema desde vuestro punto de vista. Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y estar seguros de si os hemos entendido bien. Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estéis de acuerdo y, finalmente, escribirlo y firmarlo. Nosotros no vamos a tomar parte ni a deciros lo que tenéis que hacer. Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno de vosotros, que en su momento definiremos en qué condiciones."

3. Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:

Primera: ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Segunda: ¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros?. (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Tercera: ¿Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro?. (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Cuarta: ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis?. (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Quinta: Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Uno de los dos mediadores debe atender a los turnos de exposición.

Empieza su relato el que solicitó la mediación y, si lo solicitaron simultáneamente, el que esté más tenso o el que las partes decidan.

Cuéntame

A cada una de las partes decís:

Contadnos: lo que ha pasado. Cómo te has sentido. Más acerca de...

Aseguraos de si hay alguien más afectado o implicado en este problema.

Preguntad si quieren agregar algo más.

Aclarar el problema

¿Qué es lo que quieres decir con.....?

Perdona, pero no te entiendo. Podrías explicármelo otra vez pero de una forma distinta.

De todo lo que me has contado ¿qué es lo más importante para ti?

He entendido bien si digo....(*parafraseo*)

Es correcto si digo...

¿Te has sentido traicionado/desilusionado?

(*Resume cada una de las posiciones, reflejo, sentimientos, etc.*)

Yo entiendo que en vuestra diferencia tus intereses principales son....(*le dices mirando a una de las partes*) y los tuyos son... (*mirando a la otra*).

¿De qué manera/qué/cómo/cuándo/dónde/cuánto/quién exactamente....?

¿Cómo sabes tú...?

¿Qué pensarías/harías/dirías sí...?

¿Comparado con qué?
¿Qué te hace creer que...?
¿Siempre?/ ¿Nunca?/¿Todos?/¿Nadie?

A la hora de aclarar el conflicto, ten en cuenta los siguientes aspectos:

Relaciones/Comunicación

(Se mejoran cuando se logra una mayor colaboración. Indagar):

¿Se ven como compañeros o como enemigos?
¿Podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodeen?

Compromiso

(Es el grado en el que se involucran en la negociación, en el proceso, en los acuerdos, las ganancias que tienen de llegar a buen puerto. Procura que siempre quede explícito).

Intereses

(Son las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos. Para descubrirlos, pregunta):
¿Por qué/para qué lo quieres/ necesitas?

Límites

¿Qué vais a hacer si no acordáis?
¿Hasta qué punto os conviene seguir negociando?

Legitimidad

(Identificar criterios justos y normas, ya que no se puede hacer nada ilegal, dado que sirven de marco para la negociación y para evaluar las opciones).

Expresaos enfatizando las conexiones mutuas).

Proponer soluciones

(Separa siempre el proceso de crear las propuestas, del de evaluar y decidir cuál es la más adecuada o la que más responde a mis necesidades).

¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros?

¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?
¿Qué cambios propondrías?
¿Qué se podría cambiar?
¿Qué es lo que más os gustaría?
¿Qué podéis hacer para resolver el problema?
¿Qué pasaría si...?
¿Qué pasa si no encontramos una solución?
¿Qué es lo peor que te podría pasar?
¿Qué no puedo tolerar o permitir que ocurra?
¿Qué es lo mejor que te podría pasar?
¿Qué términos serían satisfactorios para ti?
¿Estáis buscando ganancias mutuas?
¿Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable para la otra parte?
¿Qué es lo más importante/urgente para ti?

(Preguntas acerca de la relación):

¿Podrías continuar con vuestra relación? ¿Cómo?
¿Podemos mejorar la relación?

(Haz preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio):

¿Te parece justo?
¿Esto sería justo para el otro?
¿Creéis que así se resolvería el problema?
¿Nadie se siente ignorado, engañado o timado?
¿En qué circunstancias me conviene retirarme y no negociar?
¿Esto sería legítimo?

(Deberás resumir ambas propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes. Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo).

¿Deberíais consultar a alguien antes de decidir?

Llegar a un acuerdo

(Para cerrar la sesión):

¿Podemos considerar que el problema ya está resuelto?
¿Estáis dispuestos a firmarlo?

Guía 8: Ficha del Observador.

A continuación se presenta una guía de trabajo para los alumnos mediadores. Se utilizará en la sesión 2, del módulo 4 de la etapa de Capacitación.

Este material pertenece al trabajo de Juan Carlos Torrego, en su libro Mediación de conflictos en instituciones educativas.

Guía 8: Ficha del Observador.

1. ¿Los mediadores siguieron todos los pasos de la introducción?
 - Se presentaron
 - Presentaron los pasos de la mediación
 - Introdujeron las reglas

2. ¿Los mediadores siguieron los pasos del proceso de mediación?
 - Presentación y reglas del juego
 - Cuéntame
 - Aclarar el problema
 - Proponer soluciones
 - Llegar a y firmar un acuerdo

3. ¿Estaban las partes en disputa a gusto con el proceso?

4. ¿Qué habilidades de comunicación y escucha observaste que utilizaran los mediadores? (parafraseo, preguntas abiertas, resúmenes, etc.)

5. ¿Se llegó a un acuerdo? Revisa con las partes si están satisfechas con el acuerdo, el proceso y el estilo de los mediadores.

6. ¿Qué comentarios o sugerencias querrías compartir?

7. Pregunta a los mediadores lo que les gustaría hacer distinto o qué cambiarían la próxima vez.

ANEXO 7

Etapa de Ejecución.

A continuación se presenta la etapa de Ejecución, con su evaluación y guía de trabajo.

Evaluación de etapa de Ejecución.

Etapa del proyecto	Evaluadores	Instrumento	Indicadores
Ejecución	Alumnos mediadores	Ficha de visita a sala de mediación	1 ficha por cada visita a la sala de mediación de Colegio Salesiano Valparaíso.
	Orientador especialista en mediación	Registro de observación de supervisión a mediadores	1 pauta de registro de observación por cada supervisión del Orientador a los mediadores del Colegio Salesiano Valparaíso
	Orientador especialista en mediación Alumnos mediadores	Taller Evaluativo mensual	90% de asistencia al taller evaluativo mensual de colegio Salesiano Valparaíso. 80% de los alumnos mediadores del Colegio Salesiano Valparaíso son evaluados de manera satisfactoria.

Guía de trabajo en la Etapa de Ejecución.

Ficha 1: Visita a Sala de Mediación.

A continuación se presenta la ficha de visita que deben completar los alumnos mediadores cuando reciben a alumnos en conflicto en la Sala de Mediación. Se utilizará en la etapa de Ejecución.

Este material fue elaborado por las autoras del proyecto.

Ficha de Visita a Sala de Mediación.

Visita a Sala de Mediación	
Alumno Mediador/es:	
Alumnos en conflicto:	
Curso:	
Descripción breve del Conflicto:	
Acuerdos:	

131

Los compañeros en conflicto nos comprometemos a cumplir con los acuerdos determinados.

Alumno 1

Mediador

Alumno 2

ANEXO 8

Pauta 1: Autoevaluación de los alumnos mediadores.

A continuación se presenta la autoevaluación que deben completar los alumnos mediadores dentro de la etapa de Evaluación.

Este material fue elaborado por las autoras del proyecto.

Pauta de Autoevaluación de los alumnos mediadores.

Autoevaluación de Alumnos Mediadores

133

Nombre:	Curso:	Fecha:
----------------	---------------	---------------

Instrucciones:

1. Contesta con honestidad e individualmente las siguientes preguntas.
2. Marca con una X tu respuesta según corresponda

Aspectos a Evaluar		SI	NO
I. Pasos de la Introducción			
1.	Me presenté antes los compañeros en conflicto		
2.	Presenté los pasos de la mediación		
3.	Explicué las reglas de la mediación		
II. Pasos del Proceso de Mediación			
1.	Presenté las reglas del juego		
2.	Cada uno de los compañeros dio su versión de los hechos		
3.	Hice preguntas para aclarar el problema		
4.	Di la opción para que cada compañero propusiera las posibles soluciones		
5.	Di la posibilidad para que los compañeros llegaran a un acuerdo		
III. Habilidades de comunicación y escucha			
1.	Fui imparcial en las situaciones de conflicto		
2.	Mantuve una actitud respetuosa		
3.	Di la instancia para el diálogo entre los compañeros		
4.	Di la instancia para que los compañeros mantuvieran una escucha activa		
5.	Tengo un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de los distintos casos.		

Escribe si quieres agregar algo relevante de tus mediaciones.