



UNIVERSIDAD  
ACADEMIA  
DE HUMANISMO CRISTIANO

Escuela de Educación, Programa Segunda Titulación  
Tesis para optar al título: Profesor de Educación Básica

***“Convivencia Escolar”*: Mejorando a través de la  
Mediación Escolar.**

Nombre Docente tesista: Alfonso Nawrath M  
Profesor Guía: Ivonne Navarro A.

Fecha entrega: Octubre 2012

## ÍNDICE

	Página
Introducción.....	3
Planteamiento del problema.....	4
Diagnostico.....	8
Descripción del proyecto.....	14
Fundamentación del proyecto.....	17
Marco teórico.....	19
Objetivo general.....	40
Objetivos específicos.....	41
Estrategia metodológica.....	42
Actividades.....	46
Cronograma.....	48
Recursos.....	50
Evaluación.....	51
Biografía.....	53
Anexos.....	54

## INTRODUCCIÓN

En todos los sectores de nuestra sociedad se aprecia un aumento de los problemas de violencia. Los medios de comunicación y su notable desarrollo han posibilitado que se establezca un contacto directo y dramático con graves expresiones ligadas a la violencia y sus consecuencias. Como resultado de lo anterior, se ha verificado un creciente interés por encontrar soluciones a esta problemática. (Estudio de convivencia escolar. IDEA. Mineduc- Unesco, 2005).

En escuelas y liceos de se ha verificado con frecuencia este fenómeno, mas en el último tiempo éste ha tenido lugar en establecimientos de nuestro país. Los jóvenes perciben los problemas de convivencia en sus escuelas especialmente en lo que dice relación con la disciplina, desmotivación y violencia entre pares. Los docentes, en tanto, denuncian que las enormes exigencias que recaen sobre ellos, sumadas al desproporcionado tiempo empleado en la disciplina de sus alumnos, los conduce al agotamiento y la frustración. (LGE, 2009)

En la Encuesta Nacional de la Juventud INJUV, 2009 se plantea que el 31,4% de los encuestados piensa que los problemas de disciplina son los más recurrentes, seguidos de la falta de interés por estudiar (25%) y la violencia física entre jóvenes (16,4%) Antecedentes como los mencionados permiten señalar que el abordar los problemas de convivencia en los colegios es una necesidad sentida por diferentes actores y que, por tanto, éstos bien podrían tomar parte activa en un proyecto vinculado a esta situación. Es por ello importante un proyecto de intervención para la resolución de conflictos y mediación al interior del establecimiento educacional, que permita a los escolares y adultos desarrollar actitudes, habilidades y destrezas que les facilite resolver conflictos de manera pacífica, en un clima escolar basado en la confianza y respeto mutuo.

Es por ello que los invito a mejorar y aplicar según las necesidades de cada escuela este y otros proyectos que apuntan a la sana convivencia escolar con el

fin de prevenir, mejorar y entregar habilidades y destrezas a los alumnos(as) desde la más temprana iniciación en el ámbito escolar, para que así desde pequeños enseñemos y eduquemos a los niños del futuro a convivir en paz, sin discriminación y valorando a todos por igual.

## **2.- Planteamiento del Problema:**

La Ley General de Educación (LGE, 2009), plantea una nueva forma de entender el funcionamiento del sistema escolar, en donde todos los estamentos están llamados a formar, desarrollar y velar por una sana convivencia escolar. Asimismo los objetivos fundamentales transversales son la base necesaria para construir una convivencia escolar sana, ya que explicitan los conocimientos, habilidades y actitudes que los alumnos y alumnas deben desarrollar en la vida escolar.

Es muy importante la convivencia escolar, ya que es en el colegio donde los niños y niñas se interrelacionan y participan activamente en desarrollo de sus potencialidades afectivas, sociales y éticas. Por lo tanto la convivencia escolar se genera de la interrelación entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa y tiene directa relevancia en el desarrollo de todos los participantes de la entidad educativa ya que está basada en el enfoque de derechos, en donde se considera a cada sujeto como ser humano único, valioso, en donde sus intereses son considerados por todos y cada uno de los miembros de una comunidad. Lo que se considerada una herramienta útil para guiar las acciones grupales e individuales de una sociedad.

Una convivencia escolar sana tiene directa relación con la calidad de vida de todos los integrantes de la entidad educadora, en los resultados de los alumnos, por tanto en el mejoramiento de la educación, entendiendo que es responsabilidad de toda la comunidad educativa en general. A veces se tiende

a olvidar que las relaciones al interior de las entidades educativas están regidas por un tipo de poder vertical son y los niños y niñas se encuentran en diferentes etapas del desarrollo psicológico, social y emocional con diferentes intereses y afinidades, lo cual hace mucho más difícil el convivir con los demás produciéndose la posibilidad de que se generen una cantidad importante de conflictos que además son inherentes a la vida misma y la forma de relacionarnos con los demás.

En la escuela Rosalina Pescio Vargas, Municipal de Peñaflor se observa como problemática el déficit en la labor formativa y entrega de herramientas que prevengan y faciliten la resolución de conflictos y la sana convivencia. Esta realidad afecta a una población de 1.300 alumnos desde NT1 hasta 8º Básico y dicha comunidad educativa está consciente que todos tienen características heterogéneas y de la importancia de tratar estos temas no solo para los alumnos sino para la comunidad educativa en general. En esa dirección, se han realizado diferentes acciones como sensibilización, perfeccionamiento, creación de un organismo llamado Municipio escolar donde los estudiantes de 3º a 8º básico eligen mediante votaciones similares a las que realiza cualquier ciudadano de este país con todo el aparataje que se necesitan( urnas, votos, vocales de mesa, carnet de identidad, propaganda electoral etc.) para elegir autoridades escolares (alcalde y concejales) para asumir un compromiso más cercano con el quehacer educativo que comprometa a los alumnos a trabajar y apoyar el colegio en diferentes áreas de interés para toda la comunidad educativa y por supuesto con la revisión y mejoramiento del reglamento interno. Sin embargo, estas acciones por sí mismas no son suficientes para garantizar buenas condiciones de convivencia, porque no hemos sido capaces de entregar eficaces herramientas que faciliten la comunicación, ya sea en escuchar y respetar a los demás, para así lograr una sana convivencia basada en el respeto y la resolución pacífica de los conflictos.

Para toda la comunidad de la escuela es de vital importancia prevenir, mejorar y fortalecer la buena convivencia de todos los miembros de esta comunidad y así mejorar resultados académicos, motivar la participación democrática y propender el desarrollo de habilidades sociales que favorezcan la convivencia pacífica y comprometida de toda la entidad educativa. Si no somos capaces de reflexionar sobre este tema, entenderlo, abordarlo, y resolverlo, se nos haría mucho más difícil en el tiempo prevenir y resolver adecuadamente la aparición de situaciones graves y de difícil solución.

Es en este contexto que la escuela Rosalina Pescio Vargas y tomando en cuenta la existencia de diferentes intereses, es que ocurren conflictos que afectan la calidad de la Convivencia Escolar y que necesitan de una pronta intervención para prevenir, mejorar y entregar habilidades sociales que ayuden a que no se propaguen e intensifiquen focos de conflicto en el día a día y que se observan con más notoriedad en acciones en la cotidianidad del quehacer pedagógico como son las que a continuación se presentan:

- Falta de espacios para desarrollar y estimular las habilidades sociales dentro de la comunidad educativa.
- Poco respeto al reglamento interno de Convivencia Escolar por gran cantidad de alumnos y el efecto multiplicador de esa actitud en los restantes niños(as).
- Poco o nulo compromiso del apoderado con respecto a hacer cumplir a su hijo(a) el reglamento de Convivencia Escolar.
- El aumento constante de focos de conflictos entre alumnos, con profesores, personal directivo y restantes estamentos del Establecimiento.

- Aumento considerable de índice de reclamos por abuso, acoso, discriminación, bullying.
- Alto índice de accidentes al interior del establecimiento y conflictos permanentes por la escasa o nula tolerancia entre niños y niñas.
- Falta de herramientas para la resolución de conflictos en forma pacífica.
- Pocos espacios de participación para incentivar el compromiso y el respeto hacia él y las personas que trabajan en dicho Establecimiento.

Por lo tanto el problema que convoca el diseño de este proyecto es:

- Falta de herramientas para la resolución de conflictos en forma pacífica.

Situación que de mejorarse fortalecerá el camino de mejoramiento que ha llevado el colegio hasta ahora.

### 3.- Diagnóstico:

Nuestro colegio, se encuentra ubicado en el sector urbano de Peñaflores sector el Prado, el cual atiende una población escolar heterogénea de condición media –baja, por lo general las familias son nucleares, aunque algunos casos los niños y niñas están al cuidado de los abuelos o están constituidas sólo con la madre y/o el padre. Presenta una dotación docente con alta vocación y compromiso con el quehacer pedagógico. Esta unidad educativa cuenta con una matrícula de 1.300 alumnos desde etapa preescolar a octavo básico con un nivel de resultados SIMCE (270 promedio) por sobre el promedio nacional y comunal presentando características como: autónoma, excelencia académica, buena infraestructura, profesores bien preparados, equipo de gestión activo, centro general de padres comprometidos con el quehacer educativo, lo que ha llevado durante el tiempo a tener una alta demanda de matrícula ya que es una escuela con tradición familiar la cual tiene prestigio y es reconocida por la comunidad.

En cuanto a las fortalezas que presenta la escuela podemos mencionar dentro de las más importantes: (información extraída del FODA 2010 para acceder a JEC 2011)

- Adecuada infraestructura, mejorada en todos los aspectos para acceder a JEC.( Jornada Escolar Completa)
- Buen nivel de profesores, con cursos de perfeccionamiento atingentes y constantes en el tiempo.
- Resultados Simce por sobre el nivel nacional y más altos según nivel socioeconómico.
- Uso de tecnología dentro de la sala. (data, notebook, pizarra interactiva).
- Talleres permanentes de Folclore, Cheerleader, Orquesta, Teatro, que motivan y desarrollan diferentes habilidades en los alumnos/as de este establecimiento.
- Sala de Computación, para que los alumnos/as accedan sin dificultad a las nuevas tecnologías.
- Profesionales especialistas: Psicólogo, Psicopedagogo, Fonoaudiólogo, Orientadora, que apoyan permanentemente a niños/as con dificultades de aprendizaje, conducta y/o emocional, como también en dificultades de habla.
- Reforzamiento permanente, por profesores en áreas de dificultad para los alumnos /as del colegio.
- Alto nivel de Disciplina y compromiso con la Escuela.

- Proyectos instalados: Municipio Escolar, Lectura Silenciosa, Valores Patrios (cueca), Radio Escolar, Feria del Libro, Pruebas Niveles.

En cuanto al aprovechamiento de las oportunidades podemos mencionar:

- Preparación académica de los profesores.
- Alto nivel educacional de los padres, lo que facilita el apoyo en el hogar.
- Proyecto SEP, que entrega recursos adicionales para mejorar y apoyar tanto a niños/as prioritarios como a toda la comunidad escolar en su conjunto.
- Proyecto de Lectura y Matemáticas (Lem), que apoya estas áreas tan importantes en el currículum.
- Infraestructura para JEC.
- Proyecto de Integración, que apoya particularmente a alumnos/as con discapacidad auditiva y déficit intelectual leve.

En relación a las Debilidades y Amenazas podemos vislumbrar como las más preocupantes las siguientes:

- Débil apoyo y compromiso de algunos padres y apoderados con sus hijos y el colegio, especialmente en la asistencia a reuniones de curso.
- Padres, Madres, y Apoderados permisivos en aspectos relacionados con disciplina y respeto al quehacer docente.
- Falta de revisión y reformulación de Reglamento Interno, para mejorar tema de convivencia escolar.
- No se respeta y conoce totalmente reglamento de convivencia escolar por parte de toda la comunidad educativa.
- Falta de herramientas y estrategias para enfrentar los conflictos que se generan en el establecimiento, solo teniendo pautas y protocolos de castigo frente a algún problema relacionado co convivencia.
- Existen muy pocas herramientas que faciliten el uso de habilidades sociales a los alumnos y alumnas para que estos enfrenten de mejor forma los conflictos entre pares.

## Diagnóstico clima escolar

A modo de tener un acercamiento objetivo y participativo sobre el tema a abordar en el presente proyecto, se aplicó una escala de apreciación que se realizó tanto a docentes y administrativos (30) y alumnos de 5º a 8º básico (120) elaborada por el autor de este proyecto los cuales se encuentran en los anexos 1 y 2. Anexo1 (pauta para medir clima escolar para profesores y administrativos, creado por autor de proyecto de intervención pedagógica)

Después de analizar y tabular las pautas acerca del clima escolar en el colegio aplicadas a profesores y alumnos nos dimos cuenta que el clima que hay entre profesores es relativamente bueno, existe respeto y buen trato laboral, reconocimiento del trabajo y labor que se realiza, existe el trabajo en equipo, inclusive habiendo diferencias, es posible hablar y solucionar los conflictos en forma pacífica, en general hay una buena disposición ante una situación difícil, siempre con una actitud abierta al diálogo. Lo que falta por mejorar es el escucharnos unos a otros tanto para recibir apoyo en nuestro quehacer diario, como también en la unión para poder trabajar en equipo tomando y creando lazos que enriquezcan nuestra labor docente.

En cuanto a la pauta aplicada a los alumnos nos dimos cuenta que el clima que los involucra particularmente, generalmente es bueno, en cuanto a la confianza y respeto en general que se tienen entre ellos, presentando aceptables niveles de agrado y bienestar en situaciones de su diario vivir como estudiantes de este establecimiento. Sin embargo podemos detectar algunas deficiencias en la capacidad de aceptar y escuchar las opiniones y puntos de vista divergentes aceptando a los demás tal cual son, como también en la capacidad de enfrentar los conflictos y las herramientas utilizadas para solucionarlos de la mejor manera.

Es por ello que el presente proyecto pretende ser una respuesta eficaz tanto para profesores como para alumnos/as en la adquisición y utilización de elementos que nos ayuden a convivir en paz, respetando nuestras diferencias y tomando los conflictos como ejes de aprendizaje solucionándolos por medio del diálogo, buscando acuerdos en forma pacífica y que sean beneficiosos para todos aportando y avanzando hacia una mejor y más sana convivencia entre todos los entes que se encuentran en una comunidad educativa.

#### 4.- Descripción del proyecto:

Para prevenir y afrontar la violencia en la escuela y entregar herramientas significativas y eficaces en la forma de enfrentar los conflictos introduciremos los conceptos y mecanismos de mediación, co-mediación, y resolución pacífica de conflictos entre pares con el fin de sensibilizar y educar a la comunidad educativa en general a enfrentar y solucionar sus conflictos mediante el dialogo, escuchando al otro y logrando acuerdos que sean beneficiosos para las partes involucradas. Todo esto bajo el alero del concepto de mediación y específicamente la mediación escolar entre pares que permite enfrentar los conflictos de igual a igual, en un ambiente que favorece la expresión de los sentimientos y en donde las partes involucradas buscan y llegan a acuerdos consensuados que les permite sentirse parte de la solución y no entregada por un tercero en donde siempre hay un vencedor y otro perdedor. Además del riesgo de medidas arbitrarias de las cuales los docentes somos tan partidarios a realizar diariamente en nuestras aulas.

Este proceso de mediación escolar entre pares insertado a la comunidad educativa nos va a permitir:

Formar y capacitar a alumnos y alumnas de 5º a 8º básico para ejercer como mediadores en la resolución de conflictos entre pares.

Lograr una transformación educacional y social, en la línea de la transversalidad enmarcada en la reforma educativa, alcanzando una educación inclusiva e igualitaria para todos los alumnos dándoles las herramientas para solucionar los conflictos que se dan en el establecimiento educacional.

Se trata de un proyecto integrador y parte de la política del reglamento de convivencia escolar, en el cual alumnos(as) serán elegidos por sus pares según diferentes características como son: el compañerismo, respeto, espíritu de servicio, capacidad de escuchar y ponerse en el lugar de otro. Estos serán capacitados por un equipo de profesores en la adquisición de herramientas que faciliten y promuevan la comunicación efectiva y pacífica en la resolución de diferentes tipos de conflictos que se generan al interior del establecimiento. A estos alumnos se les formará en el modelo de resolución pacífica de conflictos a través de la Mediación entre pares, la cual creemos que es de vital importancia que esté inserta en el ámbito escolar, ya que cumple con su forma de tratar de resolver las diferencias en forma democrática, justa y enseñando a respetar y convivir con los demás a pesar de nuestras diferencias ya que la mediación posee principios fundamentales como ser un proceso voluntario, confidencial y cooperativo en donde las partes sienten que son protagonistas en la búsqueda en una solución pacífica a su conflicto.

Este es un proyecto en que los Mediadores Escolares serán capaces de reconocer, manifestar y lograr conectar los sentimientos de las partes involucradas, tratando de llegar en conjunto a un acuerdo beneficioso y realista el cual será registrado, firmado y aceptado por las partes. Además se podrá mejorar realizando evaluaciones y coevaluaciones con equipo a cargo del proyecto para realizar las adecuaciones pertinentes y así poder funcionar de mejor manera a través del tiempo.

Las principales etapas de este proyecto de intervención pedagógica son básicamente las siguientes:

- 1- Dar a conocer a la comunidad educativa la intención de poner en marcha un proyecto que favorezca la solución de conflictos mediante la mediación escolar entre pares.
- 2- Seleccionar a los posibles mediadores para integrarse a una capacitación mediante talleres. Los pares de 5º a 8º sugieren a compañeros que podrían participar como mediadores escolares.
- 3- Capacitación de alumnos/as mediadores por equipo de profesores a cargo.
- 4- Selección final de alumnos/as para realizar mediaciones en el colegio.
- 5- Presentación de alumnos/as que podrán ejercer el rol de mediadores escolares a la comunidad educativa.
- 6- Determinación de lugar y mecanismos para solicitar mediación para cualquier alumno/a del establecimiento.
- 7- Registro, coordinación y seguimiento de casos mediados con apoyo de profesores a cargo.
- 8- Evaluación anual de fortalezas y debilidades del proyecto de mediadores escolares.

## 5.- Fundamentación del proyecto:

No es suficiente la existencia de normas y reglamentos (aunque necesarios) puesto que aun existiendo éstos, la convivencia escolar se deteriora. Lo ideal sería retomar el camino de los sentidos, poner énfasis en la formación de un sujeto más seguro y confiado en sí mismo, generando mejores condiciones dentro del aula, en la organización escolar, en las familias(padres, madres, apoderados(as) y en el barrio o ambientes en que los escolares se desenvuelven, abriendo espacios de participación activa y rescatando los valores y principios de la convivencia democrática en todas las instancias en las que transita el estudiante, transformándose en una práctica cotidiana, dentro y fuera de la institución escolar.

Es importante entregar a los niños y niñas herramientas para resolver sus problemas en forma pacífica y no de la manera que muchas veces tienen en su sub consciente de lo que han experimentado a su alrededor , sino que es muy importante que adquieran habilidades sociales para enfrentar de mejor forma los conflictos y que de alguna manera salgan fortalecidos de dichas experiencias las cuales les van a servir para desarrollarse como personas más seguras, capaces de enfrentar los problemas, reconocer y expresar sus emociones. Es por esto que dar la posibilidad de enfrentarse a una mediación hecha por los mismos niños les entrega una nueva forma de enfrentar los conflictos y ayuda a prevenir la aparición de focos de conflictos más graves dentro del ambiente escolar, ya que el no abordar estos temas se transforman en una bomba de tiempo que puede traer efectos negativos a largo plazo.

## El proyecto será complementario a Reglamento de Convivencia

Este proyecto estará inserto y será complementario del reglamento de convivencia escolar lo que hace que éste tenga más validez tanto a nivel de profesores y alumnos/as, ya que va de la mano de lo que se quiere lograr como entidad educativa y el perfil de alumnos que se quieren formar para el futuro de esta sociedad. Instalar la Mediación escolar como mecanismo para enfrentar los conflictos que se generan al interior del establecimiento nos va a permitir guiar y formar a alumnos/as con mayores capacidades, herramientas y habilidades sociales las cuales podrán ser replicadas en otros aspectos de su vida como su entorno familiar, laboral y sentimental.

La experiencia de colegios que han implementado la mediación de conflictos entre pares nos muestran múltiples y variados avances y mejoras en el ámbito de la convivencia escolar y los aprendizajes en general ya que tiene una directa relación con los objetivos fundamentales transversales relacionados con el desarrollo de la capacidad y voluntad de autorregular conductas que le permitan ejercer grados de autonomía para la búsqueda de la verdad, justicia y el bien común. Asimismo les permite a los alumnos/as valorar y respetar a los demás en la diversidad mediante el dialogo, la escucha activa, la comunicación  
Y reconocer en si mismos sus emociones y las de los demás.

## 6.- MARCO TEÓRICO

### 1.- Convivencia y Comunidad

Por la sociedad en la que estamos inmersos, la cantidad de violencia que vemos en televisión y que viven tantas familias en Chile, por los casos reiterados de violencia generados por los niños/as dentro y fuera del ámbito escolar hace necesario reflexionar de que estamos haciendo para generar espacios y que herramientas les estamos entregando a los futuros líderes de nuestro país en cuanto a la expresión de nuestros sentimientos y la forma de cómo enfrentamos los conflictos ya sea en cualquier área de nuestras vidas, por esto y mucho mas es primordial poner énfasis en cómo estamos preparados para enfrentar y enseñar de mejor forma a lidiar con el tema de la convivencia en la sociedad de hoy.

La **Convivencia Escolar** se genera por la interrelación de los diferentes miembros de una Comunidad Educativa de un Establecimiento Educacional que tiene una gran incidencia en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de los(as) estudiantes, por lo que es una construcción colectiva y es responsabilidad de todos quienes participan del proceso educativo. (Ministerio de Educación, disponible en <http://www.mineduc.cl>)

También se hace referencia a principios fundamentales como el respeto a las diferentes ideas y sentimientos de los demás, la tolerancia frente a las diferencias, la aceptación y valoración de la diversidad, la solidaridad, entre otros. Debe ser ejercitada por los adultos, enseñada, aprendida y puesta en práctica, en todos los espacios formales e informales de la vida escolar.

Una **Convivencia Escolar** sana tiene incidencia en la calidad de vida de todos los miembros de la comunidad, en los resultados de aprendizaje y en el mejoramiento de la educación. Aprender a entenderse con otros es el fundamento de una convivencia social pacífica y democrática.

La comunidad escolar, a través del Proyecto Educativo, expresa los intereses formativos de padres y apoderados(as), docentes, directivos, asistentes de la educación y estudiantes, constituyéndose en una comunidad de intereses, donde todos concurren y participan aportando desde sus diferentes roles y funciones. La participación, la capacidad de escuchar y compartir opiniones hacen de este espacio, un lugar de vivencia y de práctica democrática, donde aprender a convivir es un eje central. De allí que la responsabilidad por la convivencia en el establecimiento educacional y en el entorno de éste, sea de todos quienes participan de la comunidad educativa, para mejorar la calidad de vida escolar, los resultados de aprendizaje, y la calidad de la educación.

Cada uno de los actores de la Comunidad Educativa es sujeto de derechos, con potencialidades y experiencias propias que le hacen único y perfectible (Aron, A. y Milicic, N 2004) Esto implica reconocer sus derechos individuales y también sus deberes, reconocer y respetar las máximas posibilidades de desarrollo dentro de un sistema social orientado al bien común. Los derechos le permiten desarrollar y emplear cabalmente todas las capacidades y potencialidades humanas (Ley General de Educación, específica en el artículo 10º, derechos y deberes para cada uno de los integrantes de la Comunidad Educativa).

## 2.- Convivencia sujeta a derechos.

El enfoque basado en los derechos considera a cada sujeto como un ser humano único y valioso, con derecho no solo a la vida y a la supervivencia, sino también al desarrollo de su potencial; reconoce que cada ser humano tiene experiencias esenciales que ofrecer y que requiere que sus intereses sean considerados.

El enfoque de derechos es también una herramienta para guiar las relaciones y acciones con los demás y para implementar estrategias de desarrollo individual y social (Artículo Educar para la paz, revista Aula de Innovación educativa, 2009)

Si bien la Comunidad educativa está formalmente definida, para que se constituya como tal es necesario construirla con la participación y el compromiso de todos sus integrantes, de tal modo que el Proyecto Educativo represente y exprese un propósito compartido: la formación integral de todos los(as) estudiantes. Esto es, asegurar a cada uno(a) su pleno desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico; nadie puede ser excluido y todos son sujetos de formación.

El ser humano está dotado del potencial de perfectibilidad. Así, padres, madres y apoderados(as) pueden ser mejores padres y madres, docentes pueden mejorar sus prácticas pedagógicas, directivos realizar una gestión más democrática y participativa, sostenedores(as) más ecuanimes en sus decisiones, estudiantes más autónomos y creativos. Cada uno desde sus respectivas funciones y responsabilidades puede aportar a una formación más integral, más solidaria y respetuosa de las diferencias, construyendo en conjunto una convivencia más adecuada a aquellos fines.

Aprender a valorar la opinión de los otros, aprender a escuchar, a ser tolerantes y solidarios, respetuosos, hace que se constituya en un espacio privilegiado de formación para la convivencia democrática de adultos y de niños(as) y jóvenes, donde surge la convivencia social en plenitud. (Conviviendo mejor en la escuela y liceo, disponible en <http://www.convivenciaescolar.cl>)

### 3.- El conflicto en la comunidad educativa.

La interacción entre los miembros de la comunidad Educativa es un componente central en la Convivencia Escolar. Se trata de las relaciones entre distintos integrantes y estamentos, que requieren de reciprocidad y de condiciones para el ejercicio de los derechos y del cumplimiento de los deberes que le corresponde a cada uno, de manera individual y colectiva. En el contexto de estas interacciones y, reconociendo la existencia de diferentes intereses y posiciones, ocurren conflictos y situaciones que pueden afectar la calidad de la Convivencia Escolar. Entenderlos, abordarlos y resolverlos de manera adecuada resulta una tarea fundamental a fin de evitar que esos conflictos inherentes a la vida en comunidad, se transformen en situaciones graves, difíciles de revertir.

El punto central es aprender a convivir, lo que supone aprender a identificar los conflictos y a manejarlos desde una perspectiva formativa y humanizadora (, artículo sobre Bullying, disponible en <http://www.educarchile/2008>). En tal sentido, resulta clave poner en práctica la capacidad de escuchar activamente los planteamientos de los otros y valorarlos. Esto implica esforzarse por equilibrar la emoción con la razón, a no imponer sino a persuadir, a consensuar sobre la base de argumentos e ideas, a privilegiar el sentido de autoridad democrática, es decir,

lograda a partir del reconocimiento de los otros, antes que el uso de un poder autoritario, es decir, impuesto desde afuera por la fuerza o arrogarse la autoridad sin haber sido concedida por los otros.

#### 4.- La importancia de los conflictos

Conflicto no es sinónimo de violencia, pero un mal manejo de la situación puede generar una respuesta violenta.

Es importante comprender correctamente la noción de conflicto (distinguiéndola de la agresividad y de la violencia), en el contexto de la Convivencia Escolar y de la Comunidad Educativa, porque se suelen confundir generando respuestas y, en ocasiones, decisiones desproporcionadas. Por eso hay que tratar de comprender el conflicto en su justa medida y con una actitud positiva.

Para enfrentarlo es crucial entender que el otro no es mi enemigo, sino que tienen intereses y necesidades diferentes. Si se considera que entenderse entre las personas es posible, entonces, juntos se puede avanzar mucho.

En tal sentido, conviene analizar la situación de conflicto desde lo que realmente es y no centrarse en lo que debiera ser; verificar si se genera a partir de un uso inadecuado del poder, por una o por otra de las partes en conflicto; privilegiar la disposición a cooperar antes que agredir; controlar las emociones y constatar que aquello que se está comunicando o exponiendo no tiende a culpabilizar al otro (s); examinar si hay voluntad por ambas partes de solucionar el problema.

Lo central, es aprender a convivir, formarse como persona y sujeto social. Un conflicto bien mediado y pedagógicamente enfrentado puede constituir una excelente instancia de aprendizaje de la convivencia democrática ( manual de convivencia escolar, disponible en <http://www.convivenciaescolar.cl>)

Las manifestaciones de agresividad ante una amenaza que lo pone en riesgo, es un mecanismo instintivo de defensa que acompaña al ser humano desde su origen. Sin embargo, es claro que aquello que diferencia a la persona de otros seres vivos es su capacidad racional; de juzgar las situaciones haciendo uso de la razón para evaluarlas, distinguiendo su origen y calibrando el impacto de sus decisiones, asumiendo y haciéndose responsable.

Es precisamente en este punto donde la dimensión formativa en lo personal y en lo social cobra especial relevancia. Porque, si se entiende, que la formación es un proceso de permanente humanización hasta lograr la plena autonomía moral y racional y por otra parte, que el ser humano es esencialmente un ser en-relación; esto es, que sólo se puede construir a sí mismo, descubrir su identidad y su sentido de vida, en relación con otros. (Unicef, convención derechos del niño, disponible en <http://www.unicef.com>)

Entonces, aprender a vivir con otros se transforma en un hecho y una práctica vital. El desafío formativo no atañe sólo a los o las estudiantes, sino también a los adultos porque es un proceso permanente en la vida de todo ser humano. Esto indica que el conjunto de los integrantes de la Comunidad Educativa son partícipes del proceso formativo.

Uno de los núcleos de la Convivencia Escolar y de una convivencia social armoniosa es la capacidad que tienen los sujetos, en tanto personas y seres

pensantes, de moderar o graduar las respuestas frente a una amenaza aparente o cierta, de tal modo que no desencadenen hechos de violencia.

(Ministerio de Educación, Manual Conviviendo mejor en la escuela y liceo, 2010)

Sin embargo, se ha constatado que existen factores ambientales, contextuales y también, individuales que favorecen o predisponen a generar respuestas que afectan o producen daño a otros, sean transitoriamente o en forma persistente.

Identificar cuál o cuáles de esos factores están en la base de las respuestas agresivas resulta clave para tomar decisiones oportunas y adecuadas. Estos factores algunas veces están relacionados con aquello que ocurre dentro del establecimiento y otras con los contextos sociales donde se desenvuelven los sujetos (adultos y escolares).

De allí que la Comunidad Educativa adquiera una importancia relevante, porque la unidad de voluntades de quienes están permanentemente dentro del establecimiento (docentes, asistentes de la educación, estudiantes, directivos) como las personas que están en el entorno, pero relacionadas con la unidad educativa, (padres, madres, apoderados/as, sostenedores/as), resultan gravitantes para construir una convivencia armoniosa y colaborar en el proceso formativo de todos.

El proceso de crianza adquiere una importancia fundamental en la modulación de los impulsos agresivos. Al respecto, resulta relevante señalar que la baja capacidad para controlar la agresividad en niños (as) y jóvenes puede ser propiciada por razones totalmente opuestas, por la presencia de padres, madres o cuidadores excesivamente sobre protectores, temerosos de las reacciones de las y los hijos (as) y dispuestos a satisfacer de manera inmediata todos sus deseos, lo que favorece la baja tolerancia a la frustración y el fortalecimiento de conductas individualistas; por la falta de cuidados adecuados, lo que trae como resultado dificultades o carencias en el desarrollo socio-afectivo y, también, para empatizar

y generar vínculos estables con las personas que lo rodean.( manual de convivencia escolar, disponible en <http://www.convivenciaescolar.cl>)

## **5.- Criar en sana convivencia.**

Uno de los puntos para los cuales, en general, la mayoría de los padres, madres o cuidadores de niños (as) y jóvenes, no han sido formados, es para ejercer la crianza de los hijos (as).

Esta carencia hace que la enseñanza de hijos (as) se transforme muchas veces en un hecho cultural que se aprende del ambiente y se transmite oralmente o sobre la base de la observación y, aún cuando algunas personas hayan realizado estudios sistemáticos sobre dicha materia, tampoco les resulta fácil o fluido el proceso formativo.

Sin embargo, hay criterios generales factibles de adecuarlos a las realidades particulares ser demasiado sobre protector (a) o excesivamente despreocupado (a), son factores que favorecen la conformación de conductas agresivas. Por el contrario, la firmeza y la claridad de quien es responsable de la formación, la coherencia personal, la capacidad de contener al otro, la paciencia para no romper el vínculo junto con la comprensión de las situaciones, la empatía, la cercanía, el diálogo y el respeto hacia la individualidad, entre otros, son factores que ayudan positivamente a modular las conductas agresivas inadecuadas.

Para tomar decisiones y saber de qué modo actuar en la crianza, es necesario tratar de diferenciar las motivaciones u orígenes de algunos actos de violencia cotidiana, mayormente cuando se trata de niños (as) y jóvenes que se encuentran en plena etapa de desarrollo y de formación como personas y como ciudadanos.

No siempre las respuestas violentas tienen la intención expresa de causar daño a otro o a sus pares, incluso es frecuente que, por la etapa de desarrollo, no pueden medir con la suficiente precisión su fuerza o los impactos que ésta puede causar. Analizar el acto de violencia en su contexto, en sus orígenes y motivaciones, ayuda a tomar decisiones más acertadas en como enseñamos a nuestros hijos y alumnos a resolver los conflictos.

## 6.- Violencia en la escuela.

Cada establecimiento educacional es en sí mismo una “cultura”, en el sentido que genera formas de relación, tradiciones, ciertos códigos y lenguajes que se transmiten de una generación a la siguiente. Estas formas se van construyendo en el tiempo, influidas y condicionadas por los grupos y por los liderazgos predominantes.

Los primeros llamados a formar socialmente a los y las estudiantes, son los adultos de la Comunidad Educativa: docentes, padres, madres, apoderados(as), asistentes de la educación y directivos, en forma individual en la interacción cotidiana como también a través de las organizaciones respectivas: centros de padres y apoderados, consejo de profesores (as), centros y sub centros de estudiantes etc.

Juntos, su esfuerzo debe centrarse en la construcción de una “cultura de la paz”, una “cultura democrática”, donde los tipos de violencia sintetizados más

arriba, no tengan cabida, sean socialmente rechazados y no deje a nadie indiferente. Denunciar públicamente, en el contexto de la comunidad educativa los actos de violencia, ayuda no solo a formar, sino a crear una mística en torno a una convivencia sana y democrática.

Un acto de violencia no surge de la nada, hay condicionantes personales y contextuales que crean circunstancias favorables para que broten conflictos mal resueltos, situaciones familiares, malas prácticas formativas, castigos excesivos e injustos.

Es allí donde deben intervenir todos, es decir el conjunto de los actores y organizaciones representativas de la comunidad educativa: Consejo Escolar, Centro de Padres, madres y apoderados (as), consejo de profesores (as), centros de estudiantes, u otras organizaciones existentes en la comunidad. No basta con que estén tipificadas y caracterizadas las formas de violencia en el manual o en los reglamentos, porque puede transformarse en letra muerta o una aplicación mecánica de la norma.

Eso no sucede si existe un anhelo compartido, una mística por crear un ambiente de convivencia humanizadora, donde todos se sientan aceptados y respetados, donde todos puedan ser escuchados y valorados, sus intereses y necesidades; donde cada uno se pueda sentir a gusto en la escuela o en el liceo. Esto depende, en gran medida, de la voluntad y disposición de cada uno.

Por otro lado, una de las formas más atentatorias contra la humana y, por lo tanto, contra los derechos humanos, es el hostigamiento permanente o “Bullying”. Es un comportamiento degradante e indignante que puede ser comprendido dentro del contexto de la pérdida de sentido que sufre la sociedad actual. (<http://www.educarchile.cl>, artículo sobre el Bulling, 2008)

Una Sociedad que tiende al consumismo para tapar los vacíos y a saturarse con cosas materiales que sólo satisface sus necesidades inmediatas, sin una mirada a lo trascendente, sin proyectos de futuro. Una sociedad donde se revitaliza el valor de la dignidad del otro, se lo trata muchas veces como un objeto o una cosa desechable, cuya existencia es valiosa mientras sea útil para fines transitorios, eso genera las condiciones para el abuso. (Ministerio de Educación conviviendo mejor en la escuela y el liceo, 2010).

En esto, hay una particular carga de los adultos, quienes están llamados a responsabilizarse y ser modelos en la formación de las generaciones jóvenes. Los niños no nacen violentos, aprenden a ser violentos. La comunidad educativa tiene que ser capaz de proponerse metas y proyectos donde todos se sientan partícipes de la creación de una sociedad mejor.

Se ha probado que en esta forma de hostigamiento o Bullying, quien la realiza habitualmente está acompañado de otros(as) que crean una cierta “complicidad” en torno a quienes agreden y en torno a quién es, o son agredidos.

Estos últimos, particularmente cuando son niños(as) o jóvenes, modifican sus comportamientos habituales; se muestran distintos. Es en ese momento donde los adultos deben intervenir inteligentemente, amablemente, generando, generando un espacio de cercanía, de confianza y de escucha. Sin duda que aquí la mirada pedagógica es esencial, para dar la oportunidad de que él o la estudiante puedan comunicar sin temor lo que les está sucediendo. A su vez, quien recibe la confianza del estudiante, tiene que actuar tan responsablemente como para que cree las condiciones de solución más que agravar la situación.

Si se reconocen caso de hostigamiento permanente dentro de la comunidad educativa, es un problema de toda la comunidad, no solo de las(os) estudiantes comprometidos con la situación o de los adultos.

Todos deben reaccionar, para revisar y analizar de qué modo la comunidad educativa puede reforzar el trabajo formativo en los diversos ámbitos, dentro del aula, en los patios, en los entornos familiares, etc., de modo que enfrentar la situación sea una tarea común, no un hecho aislado que no haya aportado un aprendizaje colectivo.

## 7.- Lo complejo de enfrentar los conflictos y la violencia.

El conflicto, tal como se ha planteado, es algo inherente a todo grupo humano. Entre los niños(as), jóvenes surge y se resuelve en la mayoría de los casos en forma espontánea, a veces con algunos atisbos de agresión que son propios de la etapa, de las formas de sociabilización y del posicionamiento dentro del grupo. El reglamento de convivencia constituye un respaldo para situaciones emergentes y no previstas utilizando mecanismos no violentos.

Un conflicto, convenientemente trabajado y reflexionado con los participantes, debiera constituir una instancia privilegiada de formación personal y social. Del mismo modo que del error se puede aprender, del conflicto también. En ese sentido, cuando las condiciones lo permiten, la intervención de terceros, especialmente de los adultos formadores, puede resultar central para conducir y orientar y, así, evitar posteriormente situaciones que se puedan prevenir.

En la comunidad escolar son los adultos los llamados a ser ejemplo y modelo respecto de cómo se puedan enfrentar los conflictos de manera civilizada. Esto no quiere decir que entre adultos no surgirán conflictos, porque en todo grupo humano siempre los habrá. Se trata de ser modelos de cómo lograr entenderse sin caer en la agresión innecesaria o en actos de violencia basados en la fuerza o en el poder. Esto le da carácter a la comunidad educativa, debe ser el norte que guíe todas las acciones y decisiones, tanto como los comportamientos sociales de todos quienes participan de ese anhelo común: formar ciudadanos de paz para un mejor futuro de la humanidad. Esta es una gran responsabilidad. Cuando se está hablando de adultos partícipes de la comunidad educativa, se está haciendo referencia a sostenedores, directivos, docentes técnicos, docentes, asistentes de la educación, padres, madres, apoderados(as), entre otros.

Se entiende, entonces, que la responsabilidad por el proceso formativo de los(as) estudiantes no es privativa de los docentes en el aula, sino de la unión de voluntades que abarca los espacios familiares, los espacios formales e informales de la vida escolar y la interrelación cotidiana dentro y fuera del establecimiento.

En este sentido, una comunidad educativa organizada y activa debe ser capaz de prever cómo se proponen metas y objetivos comunes en el sentido de la formación valórica, moral y social de los(as) estudiantes. A todos y a cada uno, le corresponde una parte de responsabilidad en el conjunto del proceso formativo desde las diversas perspectivas.

Existen múltiples factores medioambientales que pueden desencadenar respuestas agresivas inadecuadas aparte de las condiciones personales de los sujetos. Sin embargo, hay algunos que comprobadamente se ha demostrado que son agentes detonantes.

Tener claridad y conciencia de aquellos factores es fundamental para que la comunidad educativa las tenga presente, en las instancias de diálogo y participación, y/o en los procesos de elaboración de las normas y reglamentos.

En este sentido, el proyecto educativo debe ser capaz de reflejar el anhelo compartido por todos los(as) integrantes y dejar en forma explícita el tipo de persona, niño(a) o joven, que se desea formar.

Existen diversos factores que explican la producción y reproducción de conductas agresivas en niños(as) y jóvenes, entre los que se cuentan la imitación de modelos agresivos y la exposición a situaciones de agresividad.

Resulta fundamental actuar de manera oportuna y asertiva ante las conductas agresivas inadecuadas, de manera tal que se pueda ayudar al estudiante a moderarlas y prevenir que aquellas se lleguen a transformar en actos de violencia. Todos los adultos que rodean al niño, niña o joven actúan como modelos por lo que existen responsabilidades y también estrategias que se pueden poner en

práctica en el ambiente familiar, en sala de clases y, en general, por todos los adultos de la Comunidad Educativa.

En cada persona incluyendo a niños(as) y jóvenes existe una porción de agresividad natural. No se trata de quitarles esa fuerza que los impulsa a avanzar, a crecer en autonomía, a emprender nuevos desafíos, a plantearse sueños, a crear. Muy por el contrario, se trata de canalizar esa fuerza y darle un cauce para que se pueda expresar en beneficio de sí mismo y de los demás.

Un camino que les permita convivir, para que en conjunto con otros, con creatividad, ayude en el mejoramiento de las condiciones de vida en sociedad. En esto pueden colaborar todos los adultos de la Comunidad Educativa (docentes, directivos, asistentes, padres, madres y apoderados).

El establecimiento educacional, más allá de la enseñanza de las asignaturas, tiene la posibilidad de ofrecer múltiples opciones de actividades para que los(as) estudiantes se puedan desarrollar y aprender a convivir, controlando y moderando las conductas agresivas para que no desencadenen episodios de .violencia.

Hay niños(as) y especialmente jóvenes adolescentes, que por diversas razones (ambientales, familiares, personales, etc.) les resulta difícil controlar su agresividad y tienden, con frecuencia, a responder rápidamente de manera agresiva y desproporcionada.

Es posible que se trate de un período, de una situación circunstancial o que tenga relación con problemas puntuales ubicados fuera del ámbito escolar; también puede ser que se refiera a situaciones familiares, etc., pero lo importante al abordar esta dificultad es que se utilice una perspectiva formativa preguntándonos si todo lo que hacemos ayuda a favorecer el crecimiento como persona y la manera de la interrelación que ha ayudado a desarrollar y consolidar las habilidades sociales resulta clave para su mejor desarrollo en el ámbito social.

Si bien las conductas agresivas se producen en toda etapa de desarrollo, es posible señalar que los adultos que no han logrado controlar y modelar sus impulsos agresivos, en general han incorporado este patrón de conducta para relacionarse habitualmente con quienes lo rodean, lo que genera tensiones y conflictos en su entorno.

Algunas situaciones que pueden desencadenar comportamientos agresivos son: estado de ánimo, sensación de invasión de su espacio personal, efecto secundario de algún fármaco, imposibilidad de hacerse escuchar, percepción de injusticia. Es importante en el contexto de la escuela, tener presente y conocer bien estas situaciones o condiciones que son desencadenantes de comportamientos agresivos inadecuados, ya que muchas veces los niños/as y especialmente los adolescentes, son poco comunicativos. En tal sentido los/as profesores/as más experimentados, advierten rápidamente los cambios de comportamiento de los estudiantes.

Esta posibilidad de la experiencia docente, debe ser aprovechada para el diálogo con el profesor jefe de modo que tenga a la vista estos cambios de comportamiento, para tomar medidas que eviten hechos de violencia que a veces, ni él o ella pueden controlar o que están fuera de su alcance.

Las conductas agresivas tienden a generar que las otras personas se alejen y generen sentimientos de soledad y aislamiento. Por eso hay que tener presente que personas con estas características tienen un alto grado de sufrimiento interno. La agresividad habitualmente no es deseada, responde corrientemente a patrones culturales, provenientes del entorno. La función de la escuela es formar, educar a todos los estudiantes, por lo tanto, frente a casos de agresividad excesiva se deben focalizar acciones orientadas a la formación de los estudiantes, esto se puede realizar con la ayuda de otros adultos del establecimiento o de profesionales calificados. Se trata, precisamente de formarlos a todos como ciudadanos para que puedan aprender convivir en el establecimiento y para que

adquieran las herramientas necesarias para auto regular y organizar sus comportamientos de manera de lograr, con otros y consigo mismo, un buen nivel de relación, para que, posteriormente, en el medio laboral, en instancias de continuidad de estudios o como padres o madres de familia, puedan continuar desarrollándose como sujetos sociales.

Si en la institución escolar se han instalado o advertido hechos de violencia recurrentes, entonces, toda la Comunidad Educativa debe revisar algo no está funcionando bien o no se está haciendo bien, ya sea dentro de la institución escolar o fuera de ella.

Será necesario formular un plan de acción realista factible de llevarlo a la práctica y donde todos pongan una parte; que se pueda monitorear en fechas y momentos determinados en conjunto; donde queden claras las medidas que se tomarán si alguno de los miembros falta a la seriedad de los acuerdos. Donde se pueda dar cuenta a toda la comunidad educativa de los avances o retrocesos, donde la persistencia y la perseverancia serán elementos esenciales. Esto no sólo constituye un mal ejemplo momentáneo, sino que genera un precedente nefasto para el conjunto de la comunidad y, muy particularmente, para los(as) estudiantes.

Los actos de violencia son inevitables entre los niños(as), especial y mayormente entre los jóvenes adolescentes. Siempre van a existir. El punto está, en definir los marcos generales de actuación, de manera tal que los adultos de la comunidad educativa, actúen de modo semejante para que las(os) estudiantes perciban y tengan conciencia que existe un mismo criterio para enfrentar los hechos de violencia.

En tal sentido, las normas y reglamentos deben establecer esos criterios que corresponderán a un consenso entre todos los integrantes de la comunidad educativa. Coherente con la función de los establecimientos educacionales, el criterio rector es el criterio formativo: todos los (as) estudiantes deben ser

formados como personas y como ciudadanos. Esto implica preguntarse, como se puede ayudar, colaborar, guiar u orientar a los(as) estudiantes para que comprendan el sentido y significado de los impactos que los hechos de violencia provocan en otras personas; preguntarse qué estrategias y/o qué decisiones serán las más útiles y efectivas para asegurar su crecimiento y desarrollo personal y social.

La aplicación de la norma o de los reglamentos por sí solos, son poco efectivos si no van respaldados por procesos de reflexión crítica sobre los actos de violencia. Se tiene que tener conciencia de que se trata de jóvenes y niños(as) en pleno proceso de desarrollo y formación, por lo tanto, es el momento de acompañarlos en aquel proceso.

## 8 - La mediación como alternativa de solución.

Es por todo lo anteriormente expuesto que se hace imprescindible no solo que el tema de convivencia escolar este explícito en el reglamento interno de un colegio, ni que los profesores hablen del tema en forma superficial, ni tampoco que éste tema este las planificaciones con los objetivos transversales, sino que hacen falta mecanismos de prevención y procesos de enseñanza- aprendizaje que entreguen a los alumnos/as herramientas que favorezcan el dialogo, la comunicación y otra forma de resolver los conflictos no por medio de la violencia o la ley del más fuerte como esta instituida en la sociedad actual, más bien hay que crear los espacios de participación y expresión adecuados para enfrentar la vida tanto estudiantil, laboral y familiar cuando estas dimensiones de la vida diaria son enfrentados a conflictos de distinta índole.

Prevenir y afrontar el tema de la violencia en las escuelas es tarea de toda la comunidad educativa. Aplicar políticas eficaces, integrales y motivadoras respecto a la convivencia, sin lugar a dudas irá en mejora de la calidad del ambiente escolar y su rendimiento cognitivo en general.

Aquí es donde emerge con fuerza el concepto de mediación ya que el espíritu que mueve este proceso es la coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone la interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes. Esto supone la construcción de las relaciones entre las personas de una comunidad, sustentada en el respeto mutuo y en la solidaridad recíproca.

La mediación tiene un enfoque eminentemente formativo en donde se debe enseñar y aprender una suma de habilidades y valores que permitan poner en práctica el vivir en paz y armonía con otros. La mediación al poseer un enfoque formativo contiene en si misma una dimensión preventiva, expresada en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten formar personas autónomas, capaces de tomar decisiones personales y de anticipar situaciones que amenacen o alteren la convivencia, cautelando en todo momento el proceso formativo y las estrategias pedagógicas.

Algunas de las acciones que nos permite realizar al instaurar la estrategia de mediación escolar dentro de un establecimiento son el fomento de la convivencia escolar utilizando un método no violento para tratar los conflictos, con fases simples y precisas las que pueden ser aprendidas y utilizadas por un tercero que facilita la comunicación entre las partes para que estas encuentren soluciones convenientes para todos.

Además los principios que rigen la mediación actúan como eje central en los aprendizajes, prevención y solución de los conflictos ya que parten de la base de la voluntariedad al momento de resolver un conflicto, la confidencialidad de los conflictos expuestos por las partes afectadas lo que permite dar más confianza a las partes para expresar no solo sus inquietudes y problemas sino para expresar y comunicar sus sentimientos y puntos de vista.

Para poner en marcha todo este proceso tenemos que tener claro que debemos asegurar o resguardar ciertas condiciones básicas que los futuros mediadores escolares deben manejar y que las partes involucradas estén dispuestos a respetar como son la capacidad de reconocer el centro del conflicto, estar dispuestos a colaborar, decir la verdad, respetarse mutuamente y ser capaces de cumplir con los acuerdos tomados y más importante aun es que conflictos son susceptibles de ser mediados al interior de un establecimiento educacional.

Si ponemos todos nuestros esfuerzos en sensibilizar a la población, instaurar este tipo de proyectos basados en la mediación entre pares en las escuelas podremos sin duda aportar a formar personas respetuosas y críticas, autónomas para encontrar soluciones a los propios conflictos, aprender a tomar decisiones justas y consensuadas, tener un clima más pacífico y productivo, mejorando las relaciones interpersonales fortaleciendo la comunicación y el dialogo, previniendo el uso de la violencia, estrés y depresiones para así tener alumnos y profesores más felices.

Si bien la mediación no es la solución por si sola de todos los problemas y situaciones conflictivas que se observan diariamente en los establecimientos de nuestro país, es sin duda , un primer paso importante en reconocer que hay que fortalecer la convivencia de comunidades escolares mediante intervenciones que fomenten la participación activa de los protagonistas directos, en este caso niños/as para formar a futuro personas que utilicen las herramientas y habilidades enseñadas en el colegio en su vida cotidiana, con sus hijos, parejas, el ámbito profesional y personal en general.

## 7.- Objetivo General:

Por lo tanto el problema que convoca el diseño de este proyecto es:

- Falta de herramientas para la resolución de conflictos en forma pacífica en el II Ciclo de la Enseñanza Básica de la Escuela Rosalina Pescio Vargas
- Incorporar la formación de mediadores escolares como herramienta para la resolución pacífica de conflictos en II Ciclo de E. básica de la escuela Rosalina Pescio Vargas.

Desarrollar habilidades sociales que permitan enfrentar y resolver en forma pacífica y tolerante diferentes tipos de conflicto recurrentes dentro del ámbito escolar, formando niños/as mediadores/as de 5º a 8º básico, los cuales ayudaran a buscar soluciones y tomar acuerdos en forma pacífica de todos los niños/as del colegio que soliciten este mecanismo.

## 8.- Objetivos Específicos:

1.-Sensibilizar a la comunidad educativa de la escuela Rosalina Pescio Vargas en torno a la mediación escolar como estrategia alternativa de resolución de conflictos.

2.- Formar y habilitar a un grupo de niños y niñas de 5º a 8º básico para desempeñar el rol de mediadores y co- mediadores para la resolución pacífica de conflictos entre pares.

3.- Promover la labor de los mediadores escolares en horas de Orientación y Consejo de Curso.

## 9.- Estrategia Metodológica

Este proyecto de intervención está basado en el enfoque de derechos del niño de vivir en un ambiente adecuado para estudiar y sociabilizar, sin discriminación valorando y respetando a los demás, promoviendo el diálogo y la escucha del otro, como una forma natural de expresar nuestros sentimientos y solucionar nuestros conflictos en forma no violenta fomentando la estructuración de acuerdos benéficos para las partes involucradas revista (Educar para la Paz, artículo revista Aula, 2009).

Además de estar viviendo en una sociedad de creciente violencia, se hace necesario que la convivencia escolar y particularmente este proyecto este orientado en principios relacionados con la educación para la democracia, esto implica autonomía personal y participación en donde los alumnos tienen derecho a un clima de sana convivencia, aprender la construcción de esta y a participar en ella como co- responsables (Educar desde la transversalidad, artículo 1994).

Otros principios fundamentales que se tejen en este proyecto son la educación para la paz que incorpora la idea de resolución pacífica de conflictos y la convivencia como contenido de aprendizaje, y la de habilidades para la vida en la que transforma la convivencia en ocasión de aprendizaje involucrando el desarrollo de habilidades para la construcción de las emociones, establecer vínculos positivos, la toma de decisiones, habilidades para el consenso y el acuerdo, habilidades para el trabajo y aprendizaje cooperativo.( Revista aula educativa, educar para la paz, 2009).

Por lo importante que es para nosotros la convivencia escolar en todos los niveles del colegio, los niveles de conflicto y ambiente escolar en general, hemos decidido implementar un mecanismo de prevención y al mismo tiempo de canalización de los diferentes conflictos que puedan estar presentes en los distintos niveles organizacionales, esto y en una primera etapa por medio de la mediación entre pares que realizarán alumnos /as de 5º 8º año, preparados por un equipo de profesionales ( profesores, psicólogos) compenetrados con el tema los cuales motivaran, seleccionaran, formarán y guiarán en el proceso de adquisición de herramientas que ayuden a sus pares a buscar soluciones y concretar acuerdos a diferentes situaciones conflictivas dadas al interior del establecimiento.

Además la mediación como proceso tiene implícito en su concepción un mecanismo que favorece la construcción de acuerdos en forma más justa y verdaderos ya que genera, a la hora de un conflicto, igualdad de oportunidades y condiciones para las partes como son la confidencialidad y voluntariedad en la participación de este proceso, e incluso más todavía al estar este proceso conducido por actores que están a la par con los involucrados, poseen un lenguaje en común y están avalados por ellos mismos como agentes reguladores de una sana convivencia.

Se espera que este proyecto sea lo más transversal posible y que involucre directivos, profesores, alumnos/as, asistentes de la educación y por supuesto padres y apoderados los cuales invitaremos ya sea en reuniones de curso, horas de jefatura, horas de orientación, consejo de profesores a conversar, debatir, entregar sugerencias de cómo afrontar temas como el acoso, bullying, ciberbullying, convivencia escolar, clima escolar, mediación, etc.

## Las principales etapas de este proyecto de intervención pedagógica:

- Será necesario realizar encuestas sobre el sentir general entre los diferentes sectores de la comunidad educativa para captar el grado de satisfacción del clima escolar y hacer un balance que nos de indicios de si es factible o necesario la implementación de la mediación escolar entre pares. (Anexo n°1 pauta acerca del clima escolar para profesores y administrativos).
- Se realizará encuesta para medir la percepción del clima escolar a alumnos/as de 5º a 8º básico (anexo n°2).
- Nombrar a Profesores encargados de la mediación escolar los que colaborarán con el fin de definir estrategias de acción, orientadas en el debate sobre la diversidad, tolerancia, no discriminación y resolución pacífica de conflictos.
- Desarrollar talleres de preparación para alumnos que realizaran la mediación de conflictos entre pares, mediante charlas, dinámicas, trabajos grupales e individuales, rolling player de situaciones y diferentes tipos de conflicto.
- Los alumnos/as seleccionados asistirán a capacitación de taller de mediación con profesores inmersos en el tema, en donde se realizaran y entregaran los aspectos generales de la mediación, concepto, propósitos, lineamientos generales.
  - Se les enseñara a realizar el discurso general para el inicio de un proceso de mediación, presentación, reglas y condiciones generales.

- Además se les mostraran videos de mediaciones con los pasos a seguir, la esencia de la mediación, las formas de afrontar diferentes situaciones y actividades que contengan juego de roles para que puedan asimilar de mejor forma las situaciones a las cuales podrían verse expuestos.
- Dar a conocer a la comunidad alumnos capacitados y seleccionados para realizar mediaciones.
- Definir lugar y horarios para acceder a la mediación entre pares.
- Definir estrategias de evaluación del proyecto una vez al año en donde los profesionales encargados realizarán una evaluación del proceso de mediación para definir los alumnos/as más capacitados para desenvolver este papel fundamental en prevenir y afrontar conflictos entre pares con el fin de mantener y mejorar la convivencia escolar de todos los niños/as del establecimiento.
- Todo este proceso finalizará con la presentación los alumnos mediadores a la comunidad educativa para la puesta en marcha del proceso de mediación en la resolución de conflictos en forma pacífica y posterior seguimiento de casos y apoyo a los alumnos/as mediadores.

## 10.- ACTIVIDADES

- Presentar la idea de elaborar un proyecto de intervención pedagógica orientada a la convivencia escolar a la dirección del establecimiento.
- Formar equipo de gestión para generar acciones pertinentes referidas al tema de convivencia escolar.
- Sensibilizar a la comunidad educativa con temas tendientes a la convivencia escolar. (bulling, comunicación, escucha activa, mediación, etc.)
- Crear talleres para padres, profesores, alumnos/as con temas acerca de buenas prácticas para una sana convivencia escolar.
- Gestionar visita para observar y compartir la experiencia de otros actores en la mediación entre pares. (Colegio El Vergel Providencia).
- Crear grupo de apoyo de profesores y otros profesionales para la puesta en marcha de este proyecto.
- Implementar mesas de trabajo en los consejos de curso del establecimiento para instalar el debate acerca de la importancia de la convivencia escolar.
- Gestionar la presencia de expertos en el tema de prevención de la violencia escolar.

- Revisar, mejorar y agregar al reglamento de convivencia escolar del establecimiento la mediación como herramienta efectiva en la resolución de conflictos entre pares.
- Selección de posibles alumnos mediadores de 5º a 8º por sus propios compañeros.
- Capacitación de alumnos/as mediadoras mediante charlas, talleres, power point, juego de roles.
- Realizar jornadas de trabajo con alumnos/as mediadores de otros colegios para intercambiar experiencias referidas a la mediación escolar.
- Crear mural informativo para comunicar las actividades a realizar por alumnos/as mediadores.
- Finalización de proceso de preparación, elección y presentación a la comunidad escolar de futuros mediadores escolares.
- Designación de lugar y horarios de atención para la resolución de conflictos al interior del establecimiento.
- Creación de formato de protocolo de acuerdo entre las partes.
- Creación de libro de registro para los casos tratados durante el año mediante un pequeño resumen de cada caso.

## 11- CRONOGRAMA.

Actividad	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	Sep	Oct.	Nov.	Dic.
Aplicación de pautas de clima escolar.	X									
Tabulación de resultados	X	X								
Sensibilización de comunidad educativa.	X			X			X			
Selección De alumnos Mediadores.		X	X							
Preparación de Materiales	X	X	X	X						

Aplicación Del proyecto Seguimien to de casos		X	X	X	X	X	X	X	X	X
			X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluación del Proyecto.						X				X

## 12.- RECURSOS:

### A.- RECURSOS HUMANOS:

Equipo directivo, Profesores, Orientadora, Psicólogos, Alumnos /as.

### B.-RECURSOS MATERIALES:

#### - Lugar de Reuniones:

Salas disponibles según necesidad y utilidad del establecimiento.

#### - Documentación y Comunicaciones:

El grupo tendrá acceso a la documentación que necesite de la biblioteca, periódicos, etc. además de acceso a Internet. Se les creará una cuenta de correo electrónico para que puedan establecer comunicación con los profesores guías y los datos sean más confidenciales.

#### -Dotación Económica:

El grupo dispondrá de cuanto material de oficina necesite además de fotocopias y otros recursos. Los gastos de formación correrán a cargo del Municipio Escolar del establecimiento.

### 13.- EVALUACIÓN.

La evaluación es una parte importantísima del proyecto y se integrará en cada actividad en forma de valoración conjunta. Nos interesa fomentar la autoevaluación que permita flexibilizar y readaptar las actividades al contexto educativo concreto.

En este sentido presentaríamos el siguiente esquema evaluativo:

Encuestas sobre el sentir general:

Desde una perspectiva cualitativa convendrá realizar encuestas entre los diferentes sectores de la comunidad educativa para captar el grado de satisfacción y hacer un balance. Se trata de ver cuál es el sentir general de la comunidad educativa, la sensibilidad hacia los conflictos y episodios violentos que perciben y su disponibilidad e implicación en un proyecto de cambio. (Anexo nº3 para evaluación del proyecto)

Autoevaluación.

El propio grupo de Mediación se encargará de redactar sus informes de Autoevaluación. Se les pedirá como mínimo un informe final y se plantearán las propuestas de mejoras para más adelante, como también la visión de cómo creen que ha funcionado este proyecto, como son percibidos por su grupo de pares y si creen que las han realizado han sido satisfactorias en cuanto a las soluciones que han llegado las partes involucradas.

El informe final incluirá además de una evaluación cualitativa de lo acontecido durante el año escolar, un resumen estadístico y un relato objetivo de los casos tratados.

## Evaluación Final:

De este mismo modo, la evaluación final será llevada a cabo por:

- El Equipo Directivo
- Equipo de mediadores escolares.

Esto mediante una reunión de trabajo entre los mediadores escolares, profesores guías y equipos directivos para reflexionar y mejorar los aspectos relacionados con los espacios a utilizar, horarios de atención, capacitación de los nuevos alumnos mediadores, etc.

## 14.- Bibliografía.

- Fischer, R., Ury, W y Patton, B.: Sí.... ¡de acuerdo!, Grupo Editorial Tesis Norma, Bs.As., 1994.-
- Rosario del Rey, Rosario Ortega, la violencia escolar 2010.-
- Eduardo Vinyamata, vivir y convivir en paz, 2010.-
- Folberg, J. Y Taylor, A.: Mediación. Resolución de Conflictos sin litigio, Limusa-Grupo Noriega Editores, México, 1992.-
- Suares, Marinés: Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Paidós, Bs, As., 1996.-
- Aron, A.M. y Milicic, N. Clima Social escolar y desarrollo personal. Un programa de mejoramiento. Editorial Andrés Bello. Santiago, 1999.-
- Olweus, D. Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Ediciones Morata. Madrid, 1998.-
- Magendzo, Abraham., Toledo, M. Isabel, y Rosenfeld Carolina. Intimidación entre estudiantes. Editorial LOM. Santiago, 2004.-

### Artículos:

- Respuestas pacíficas a un conflicto, Revista Aula educativa
- Educar para la paz, Revista Aula innovación 2009.-
- Educar desde la transversalidad, Revista Aula 1994.-

### Sitios web de referencia:

[www.educarchile.cl](http://www.educarchile.cl)

[www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl)

[www.unicef.com](http://www.unicef.com)

[www.convivenciaescolar.cl](http://www.convivenciaescolar.cl)

## ANEXOS

Anexo1 (pauta para medir clima escolar para profesores y administrativos, creado por autor de proyecto de intervención pedagógica)

### PAUTA PARA REFLEXIONAR ACERCA DEL CLIMA SOCIAL ESCOLAR PARA PROFESORES Y ADMINISTRATIVOS.

	1	2	3	4
Existe respeto entre nosotros(as)				
Existe confianza entre nosotros(as)				
Puedo crecer como persona				
Mi trabajo es reconocido				
Puedo decir lo que pienso				
Me gusta trabajar aquí				
Mis ideas son escuchadas				
Tenemos buenas relaciones entre nosotros(as)				
Trabajamos en equipo				
Siento apoyo en situaciones laborales difíciles				
Es posible hablar los conflictos				
Nos aceptamos tal como somos				
Podemos recibir críticas sin ofendernos				
Siempre hay alguien dispuesto a ayudarme				
Podemos resolver los conflictos pacíficamente				

## MI IMPRESIÓN SOBRE EL CLIMA SOCIAL DEL LUGAR EN QUE TRABAJA

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO

1: muy de acuerdo.

2: de acuerdo.

3: en desacuerdo.

4: muy en desacuerdo.

Anexo nº2 para medir clima escolar en alumnos/as de 5º a 8º básico pauta creada por autor de proyecto de intervención pedagógica)

### PAUTA PARA REFLEXIONAR ACERCA DEL CLIMA SOCIAL ESCOLAR PARA ALUMNOS.

	1	2	3	4
Existe respeto entre nosotros(as)				
Existe confianza entre nosotros(as)				
Puedo crecer como persona				
Mi trabajo en el Aula es reconocido				
Puedo decir lo que pienso				
Me gusta estudiar aquí				
Mis ideas son escuchadas				

Tenemos buenas relaciones entre nosotros(as)				
Trabajamos en equipo				
Siento apoyo en situaciones escolares difíciles				
Es posible hablar los conflictos				
Nos aceptamos tal como somos				
Podemos recibir críticas sin ofendernos				
Siempre hay alguien dispuesto a ayudarme				
Podemos resolver los conflictos pacíficamente				

### MI IMPRESIÓN SOBRE EL CLIMA SOCIAL DEL LUGAR EN QUE ESTUDIO

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO

1: muy de acuerdo.

2: de acuerdo.

3: en desacuerdo.

4: muy en desacuerdo.

Esta pauta será aplicada a 30 alumnos de Quinto a Octavo Básico. (3 cursos de cada nivel, en total 120 alumnos)

Anexo nº3 para evaluación del proyecto, pauta creada por autor del proyecto de intervención pedagógica.

1.- ¿Qué te parece la existencia de un grupo de alumnos mediadores?

2.- ¿Has hecho uso de este servicio en tu colegio? ¿Qué motivo?

SI

NO

3.- ¿Crees que ha sido útil?

MUCHO

POCO

NADA

4.- ¿Se lo recomendarías a tus compañeros?

SI

NO ¿Por qué?

5.- ¿Qué crees que te ha enseñado?

6.- ¿Volverías a requerir su ayuda si tuvieras un nuevo problema?

SI

NO

7.- ¿Sabes de otros compañeros que hayan usado este servicio?

SI

NO

8.- ¿Crees que es algo útil para la escuela? ¿Por qué?

9.- ¿Formarías parte tú de este Grupo? ¿Por qué?

SI

NO

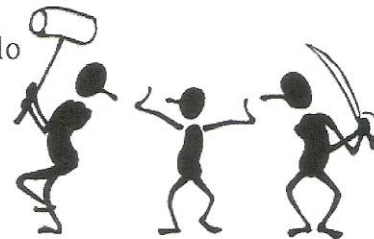
## ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN ESCOLAR ?

- Acción que fomenta la convivencia escolar
- Método no violento para tratar los conflictos.
- Sigue fases precisas.
- Un tercero entrenado en mediación actúa para facilitar la comunicación.
- Las partes tienen que encontrar las soluciones.



## PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

- La participación de las partes en conflicto es voluntaria .
- Lo que se ha hablado en la sesión de mediación es confidencial .
- El mediador es neutral .
- Las partes son quienes encuentran la solución.



### ¿QUIÉN PUEDE ACTUAR COMO MEDIADOR?

- Un mediador profesional externo al centro.
- Los alumnos con preparación adecuada y supervisión.
- Los profesores/se, padres, madres, personal no docente con la *preparación adecuada*.



### FUNCIONES QUE ASIGNAMOS A LA MEDIACIÓN

- *METODO PARA RESOLVER CONFLICTOS*
- *EDUCATIVA*
- *PREVENTIVA*



### CONDICIONES BÁSICAS PARA PODER MEDIAR

- Debe haber un conflicto reconocible.
- Querer arreglar el problema.
- Estar dispuesto a colaborar.
- Estar dispuesto a decir la verdad.
- Saber respetarse mutuamente.
- No está permitido insultar, agredir
- Ser capaz de cumplir un acuerdo.



### CONFLICTOS SUSCEPTIBLES DE SER MEDIADOS

- La mayoría de conflictos que surgen en la relación entre personas: peleas, insultos, amenazas, rumores, malentendidos, discusiones, etc pueden ser mediados



## ¿QUÉ PUEDE APORTAR LA MEDIACIÓN A LOS CENTROS EDUCATIVOS?

- Un clima más pacífico y productivo.
- Mejora en la asimilación de los aprendizajes.
- Mejora en las relaciones interpersonales.
- Favorece la comunicación y el diálogo.
- Reduce el uso de los métodos disciplinarios y sus consecuencias.
- Previene el uso de la violencia directa o indirecta.
- Disminuye el estrés y las depresiones.
- Alumnos y profesores están más satisfechos

## TECNICAS DE MEDIACIÓN EN EL AULA

### Educar en el conflicto, actitudes, valores y normas :

- Aprender a cooperar hasta encontrar soluciones en que todos ganen.
- Formar personas respetuosas y críticas.
- Habilidades comunicativas y de escucha activa.
- Autonomía para encontrar soluciones a los propios conflictos.
- Saber tomar decisiones justas y consensuadas.
- Fomentar la capacidad para negociar.
- Aprender a encontrar información escondida detrás el conflicto.
- Fomentar la capacidad para relacionarse positivamente con los otros.



## ¿QUÉ PUEDE APORTAR LA MEDIACIÓN A LOS CENTROS EDUCATIVOS?

- Un clima más pacífico y productivo.
- Mejora en la asimilación de los aprendizajes.
- Mejora en las relaciones interpersonales.
- Favorece la comunicación y el diálogo.
- Reduce el uso de los métodos disciplinarios y sus consecuencias.
- Previene el uso de la violencia directa o indirecta.
- Disminuye el estrés y las depresiones.
- Alumnos y profesores están más satisfechos

## TECNICAS DE MEDIACIÓN EN EL AULA

### Educar en el conflicto, actitudes, valores y normas :

- Aprender a cooperar hasta encontrar soluciones en que todos ganen.
- Formar personas respetuosas y críticas.
- Habilidades comunicativas y de escucha activa.
- Autonomía para encontrar soluciones a los propios conflictos.
- Saber tomar decisiones justas y consensuadas.
- Fomentar la capacidad para negociar.
- Aprender a encontrar información escondida detrás el conflicto.
- Fomentar la capacidad para relacionarse positivamente con los otras.



***Anexo N°4 Láminas explicativas de apoyo para sensibilizar y trabajar a alumnos, padres y profesores.***