



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo Social



**“PROTOCOLO DE PROYECTO EDUCACIONAL EN
MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA COOPERATIVA EN LA
RESOLUCION DE CONFLICTOS”**

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y AL TITULO PROFESIONAL DE ASISTENTE
SOCIAL

ESTUDIANTE SEMINARISTA:

LETICIA CAMPOS MARTÍNEZ

PROFESOR GUÍA:

MAURICIO URETA BERNAL

2012

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario
de Título de alumna que indica.

VALPARAISO, 22 de Noviembre de 2012.-

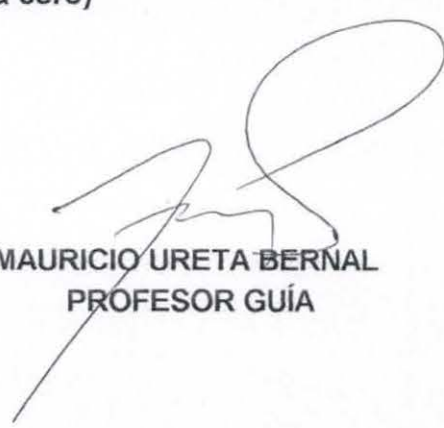
SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"PROTOCOLO DE PROYECTO EDUCACIONAL EN MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA COOPERATIVA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS"**, cursado durante el año académico de 2012 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social, Srta. **LETICIA ELIZABETH CAMPOS MARTÍNEZ**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6.0 (seis coma cero)**


MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR GUÍA

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
MUB/fpu.-

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario
de Título de alumna que indica.

VALPARAISO, 27 de Noviembre de 2012.-

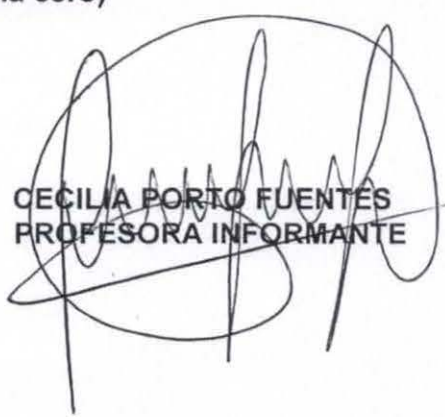
SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: ***"PROTOCOLO DE PROYECTO EDUCACIONAL EN MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA COOPERATIVA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS"***, cursado durante el año académico de 2012 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social, Srta. **LETICIA ELIZABETH CAMPOS MARTÍNEZ**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,0 (seis coma cero)**


CECILIA PORTO FUENTES
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
CPF/fpu.-



Agradecimientos

Al finalizar este proceso quisiera agradecer a todos aquellos que de una u otra manera contribuyeron en este logro.

Primeramente a agradecer a mi Dios por todo, ya que sin él nada sería posible; a los pilares fundamentales de mi vida, mis padres, gracias por el apoyo y amor incondicional que siempre he recibido de ustedes, como así también a mis cuatro hermanos, especialmente a Dony y Elyas por su cariño, disposición y colaboración siempre que la necesite, no importando cuánto había ni hacer, ni cuánto tiempo demorara lo que había que hacer.

A mi abuelitos, tíos, primos, cuñadas y sobrinos, gracias por la preocupación y el amor expresado de diversas maneras por cada uno de ustedes; a mi familia en Cristo Jesús, quiero agradecer cada una de sus oraciones y muestras de cariño que siempre me hicieron sentir a través de sus palabras y abrazos.

Sin olvidar a mis amigos y compañeros de trabajo, los cuales día a día me animaron y me infundieron palabras de aliento cuando las necesite, a mis compañeros de universidad, participes fundamentales en esta aventura, profesores, tíos del aseo, tías de la fotocopidora y a todos aquellos que durante estos cinco años de estudio y arduo trabajo me acompañaron en esta etapa infinitas GRACIAS, nada es ni hubiese sido lo mismo sin ustedes.

Quiero agradecer de manera muy especial a mi Profesor Guía por creer y apoyar mi propuesta de trabajo, agradecer también al profesor Néstor Aguilera y a la profesora Nina Arancibia por la oportunidad y confianza que me dieron para realizar mi seminario de Título en el cual fue mi Liceo de enseñanza media. Y a todos los docentes que participaron en la investigación.

**“Olvidando ciertamente lo que queda atrás, y extendiéndome a lo que está
delante” prosigo a la meta**



Índice

Presentación.....	6
-------------------	---

Capítulo I

Marco Institucional.....	7
---------------------------------	----------

Antecedentes Históricos del Liceo Particular Mixto “Los Andes”.....	8
---	---

Antecedentes Generales.....	10
-----------------------------	----

Identificación de la Institución.....	10
---------------------------------------	----

Principios Orientadores de la Institución.....	17
--	----

Estructura Organizacional.....	17
--------------------------------	----

Política de la Institución.....	19
---------------------------------	----

Curriculum Vocacional.....	20
----------------------------	----

Calidad de la Educación.....	23
------------------------------	----

Proyectos y Programas de la Institución.....	24
--	----

Ámbito Académico.....	24
-----------------------	----

Ámbito Social.....	25
--------------------	----

Capítulo II

Marco Teórico.....	28
---------------------------	-----------

Socialización, Familia y Escuela.....	29
---------------------------------------	----

Conceptualizaciones Generales.....	29
------------------------------------	----

La Socialización en la Escuela.....	30
-------------------------------------	----



La Convivencia.....	34
La Convivencia Social.....	34
La Convivencia Escolar.....	37
El Conflicto.....	42
Conceptualización General.....	42
Análisis de un Conflicto.....	44
El Conflicto en la Institución Escolar.....	49
Resolución de Conflictos.....	49
Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos.....	52
Mediación de Conflictos.....	53
Mediación en la Escuela.....	58
La Comunicación.....	63

Capítulo III

Diseño de Investigación.....	68
Fundamentación de la Investigación.....	69
Propósito de la Investigación.....	70
Población Sujeto de Estudio.....	71
Formulación del Problema.....	72
Metodología de Investigación.....	73
Enfoque Epistemológico.....	76



Capítulo IV

Análisis de Resultados	78
Objetivos de Investigación.....	79
Instrumentos de Investigación.....	80
Población Sujeto de Estudio.....	80
Categorías.....	80
Primera Categoría.....	81
Segunda Categoría.....	85
Tercera Categoría.....	87
Cuarta Categoría.....	90
Quinta Categoría.....	93

Capítulo V

Conclusiones	98
Hallazgos de la investigación.....	99
Rol de Trabajo Social en el Área.....	100
Aprendizajes sobre la Temática.....	102

Capítulo VI

Propuesta Protocolar	105
Protocolo de proyecto educacional.....	106
Técnica alternativa de resolución de conflictos.....	106



Fases para aplicar un proceso de mediación.....	111
Lo que no deben hacer los mediadores.....	113
Cómo enfrentar situaciones difíciles.....	113
Bibliografía.....	117
Anexos.....	123



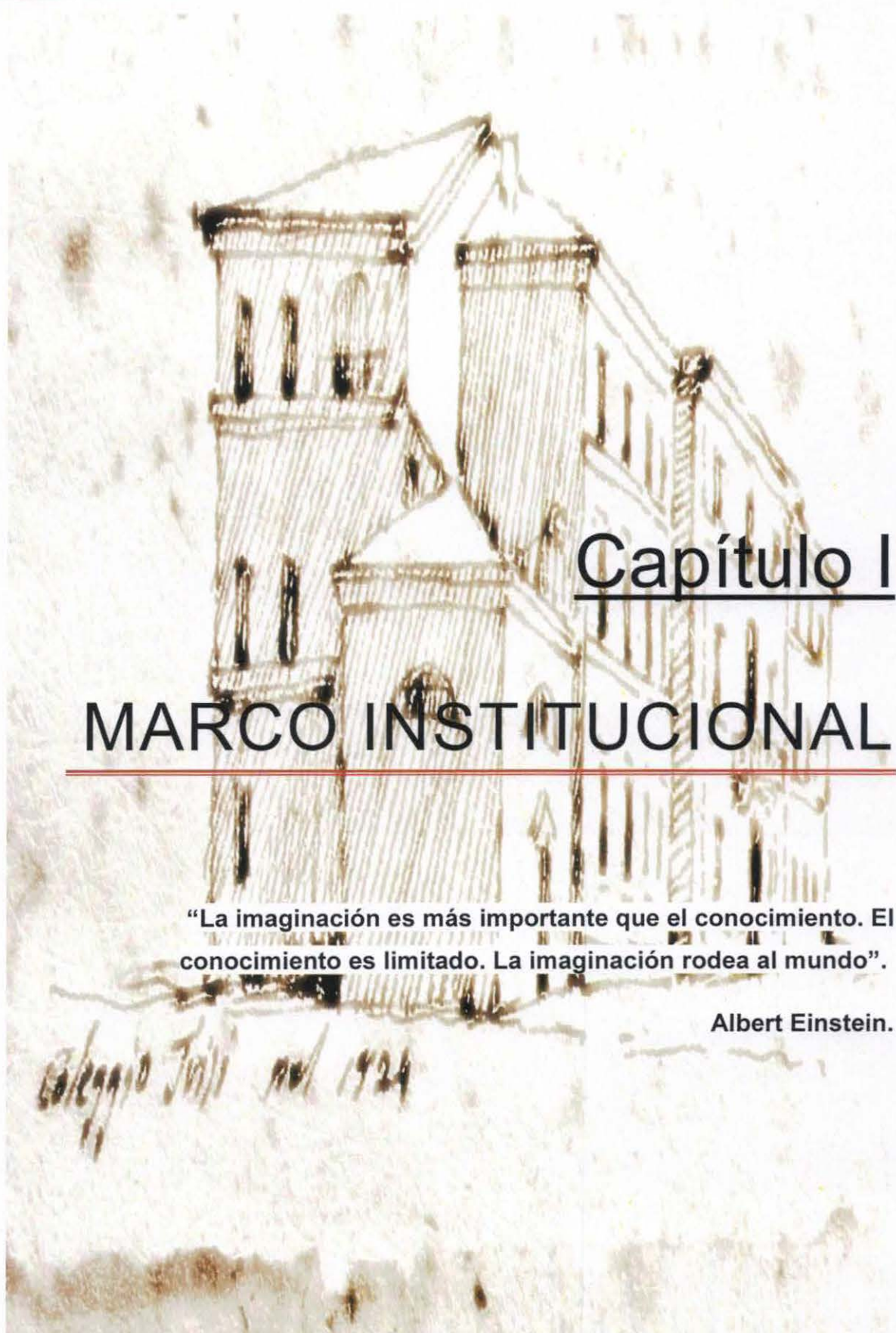
Presentación

Uno de los factores más importantes, que guía la realización de este Seminario de Título, es la afirmación de que la violencia en todas sus modalidades, se ha convertido en la única y más utilizada forma, no sólo de conseguir los diferentes propósitos establecidos por las personas, sino que también en la manera más eficaz de satisfacer necesidades y regular las interacciones sociales. En este marco quienes más fuertemente han aprendido este mecanismo como forma de resolver sus conflictos, son los niños y jóvenes que cada vez en un número mayor han protagonizado hechos de violencia que han conmocionado la opinión pública.

Frente a esta problemática presente tanto a nivel nacional como internacional, es que este Seminario denominado “Protocolo de proyecto educacional en Mediación como herramienta cooperativa en la resolución de conflictos”, pretende generar espacios reales de discusión y aprendizaje de nuevas formas de interacción, promoviendo la convivencia democrática y la educación para la paz, al interior del establecimiento escolar “Liceo Particular Mixto Los Andes”.

En términos generales, esta investigación de tipo exploratoria – descriptiva, se abocó en el diagnóstico a conocer los procedimientos, técnicas y habilidades que utilizaban los profesionales de la educación para la resolución de conflictos dentro del establecimiento, para así, contribuir con un protocolo de intervención en esta área, dirigida principalmente a los docentes y en general, a toda la comunidad, apuntando a poder mejorar los mecanismos ya existentes en el centro y ponerlos en cúspide de los procedimientos actuales.

El protocolo propuesto es producto de la investigación y la adaptación de manuales operativos de intervención en conflictos; eficaces, validados y utilizados a nivel internacional.



Capítulo I

MARCO INSTITUCIONAL

“La imaginación es más importante que el conocimiento. El conocimiento es limitado. La imaginación rodea al mundo”.

Albert Einstein.



Marco Institucional.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL LICEO PARTICULAR MIXTO "LOS ANDES".

El Liceo Particular Mixto "Los Andes" se funda en el año 1984 y recibe el reconocimiento oficial el día 28 de mayo del mismo año. Nace por la visión e iniciativa del joven educador andino Don José Patricio Cornejo Herrera y el apoyo de Don Sady Castillo Mellado. Las labores educativas se inician en la casona de Los Villares N°889, con una matrícula de 400 alumnos, 11 cursos y 26 profesores, asumiendo como directora la señora Paulina Pino Riveros.

En el año 1986 asume como director Don José Patricio Cornejo Herrera, incorporando el plan electivo con orientación laboral de acuerdo al decreto N°300. Además de esto, se inicia la construcción del nuevo edificio educacional, ubicado en Freire esquina Santa Rosa, incorporando al año siguiente la enseñanza básica con 7° y 8° año, con una matrícula de 80 alumnos.

La inauguración del nuevo edificio del establecimiento educacional, ubicado en Freire esquina Santa Rosa, se realiza en el año 1989, asumiendo como director Don Alberto Inostroza Morales, dicho centro contó con una matrícula de 975 alumnos. En ese mismo año además, se crea la enseñanza básica completa de Pre-kínder a Octavo básico en el local ubicado en Calle Esmeralda, con una matrícula de 435 alumnos y 16 profesores, siendo su director Don Erick Lozano Hidalgo.

En el año 1991 se incorpora a la educación media del establecimiento, la modalidad Técnico Profesional. Entre los años 1991-1994 se crean 5 carreras en distintas áreas: Comercial con la especialidad de Administración, Secretariado, Adquisición y Almacenaje, y



Contabilidad; mientras que en el área Industrial se desarrolla la especialidad de Mecánica Automotriz.

Un nuevo desafío para el establecimiento educacional ocurre en el año 1998 con la construcción de un nuevo edificio para el liceo, en la salida norponiente de la ciudad, en el sector de San Rafael. Un año más tarde, se inaugura el edificio ubicado en Avenida San Rafael N°1450, que albergaba a 4.000 estudiantes aproximadamente.

En el año 2001, en los terrenos aledaños a la cancha de fútbol del complejo de San Rafael, se construyó el edificio que alberga al Liceo Mixto Básica N°2, que funcionaba en Freire esquina Santa Rosa; con una infraestructura moderna y avanzada que contempla: 1 biblioteca, 1 laboratorio de computación, 1 casino, 3 multicanchas y todo lo necesario para la atención de los alumnos. Mientras, que al local de Freire, se traslada la Básica N°1 que funcionaba en la antigua casona de Los Villares.

A mediados de año 2006, se da inicio a un nuevo proyecto educativo con la construcción del Liceo Particular Mixto "San Felipe", el cual abre sus puertas a la comunidad en marzo del año 2007. El edificio construido en 40.000 metros cuadrados, ubicado en El Almendral N°2801 en la Provincia de San Felipe, comienza sus actividades con 2.545 alumnos matriculados, desglosándose estos en: 1.495 en enseñanza pre-básica y básica; y 1050 alumnos en enseñanza media. El recinto educativo cuenta con la más alta tecnología y equipamiento tanto para fines pedagógicos, como para la práctica del deporte.

En el año 2009, el Liceo Particular Mixto "Los Andes" cumplió 25 años de entrega educativa en el Valle de Aconcagua, donde se reconoció y premió al Rector del establecimiento Don José Patricio Cornejo Herrera,



por sus 30 años de labor educativa y los 25 años en su proyecto educacional.

En la actualidad, el Liceo Particular Mixto cuenta con un total de 5 establecimientos educacionales, los cuales corresponden a: Educación Básica 1 Los Andes, Educación Básica 2 Los Andes, Educación Media Los Andes, Educación Básica San Felipe, Educación Media San Felipe.

ANTECEDENTES GENERALES

IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El presente marco institucional, tiene por motivo delinear la acción a emprender en el proceso de Seminario de título dentro del margen del trabajo realizado en la institución patrocinante, Liceo Particular Mixto "Los Andes", con el fin de que la estudiante seminarista logre visualizar los diferentes ejes programáticos presentes en la institución antes señalada.

A continuación se presentan en detalle diferentes aspectos de la institución patrocinante del presente Seminario de Título.

NOMBRE

Liceo Particular Mixto "Los Andes" (Educación Media).

RECTOR

José Patricio Cornejo Herrera.

DIRECTOR

Carlos Gallardo Olcay.



UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Avenida San Rafael N°1450, Ciudad de Los Andes, Quinta Región de Valparaíso.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Teléfonos: (34) 408958/408959

Fax: (34) 408175

Correo electrónico: cgallardo@liceomixto.cl

Sitio Web: www.liceomixto.cl

COBERTURA

El establecimiento educacional cuenta con un total de 1491 estudiante. De los cuales 532 corresponden a mujeres y 959 a hombres. Dicha Población se encuentra segmentada en 4 niveles de enseñanza.

RADIO DE ACCIÓN

El radio de acción del Liceo Particular Mixto "Los Andes" comprende las provincias de: Los Andes y San Felipe; y las comunas de San Esteban, Llay-Llay, Calle Larga, Rinconada, Santa María y Til-Til.

TIPO DE INSTITUCIÓN

Es una institución cooperadora de la función educacional del Estado, ya que, asume como propios los Planes y Programas que el Ministerio de Educación ha definido para los distintos niveles y modalidades del sistema educacional chileno.



FINANCIAMIENTO

El Liceo Particular Mixto “Los Andes”, es un establecimiento Subvencionado con Financiamiento Compartido, ya que se financia con el aporte del Estado a través de la subvención y con los aportes económicos de los padres y apoderados mediante el pago de una mensualidad; exceptuándose del pago a aquellos estudiantes con dificultades socioeconómicas clasificados en la categoría de prioritarios, por quienes la institución recibe además el convenio de subvención escolar preferencial.

NIVELES Y MODALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

El Liceo Particular Mixto “Los Andes” es un establecimiento que desarrolla actividades educacionales en los distintos niveles:

- Educación Parvularia.
- Educación Básica.
- Educación Media.

Se debe mencionar también, que el establecimiento cuenta con la Jornada Escolar Completa en dos de sus tres niveles: enseñanza básica y enseñanza media. En lo que respecta a la Educación Media, ésta basa su currículum en el emanado por el Ministerio de Educación consistente en los planes y programas del Decreto Supremo 220 y del marco curricular interno del establecimiento, destacando las dos modalidades de enseñanza:

- ✓ Humanista Científico: El área Humanista Científico comprende además de los programas que provienen del Estado, programas electivos que tienen por finalidad orientar en los intereses y satisfacer las necesidades vocacionales y profesionales de los estudiantes.

Liceo Particular Mixto Los Andes



✓ Técnico Profesional: En la actualidad, la Enseñanza Técnico Profesional imparte las siguientes carreras:

- Administración.
- Contabilidad.
- Secretariado.
- Mecánica.
- Electrónica
- Telecomunicaciones.
- Refrigeración.
- Explotación Minera.
- Metalurgia extractiva.

ESTRUCTURA FÍSICA

INFRAESTRUCTURA

El Liceo Particular Mixto “Los Andes”, educación media, desde el año 1999 cuenta con una moderna estructura, la cual ha sido destacada por su infraestructura deportiva, la cual consta de:

- 54 Salas.
- Biblioteca y salón cultural.
- Sala audiovisual.
- 3 Laboratorios de ciencias.
- 2 Laboratorios de computación con 45 equipos cada uno.

Liceo Particular Mixto Los Andes



- Taller de mecánica.
- 2 Casinos con capacidad de 1000 alumnos.
- 3 Gimnasios.
- 6 Multicanchas.
- Cancha de fútbol.
- Pista atlética.
- Sala de usos Múltiples.
- Piscina.

ESTRUCTURA INSTITUCIONAL.

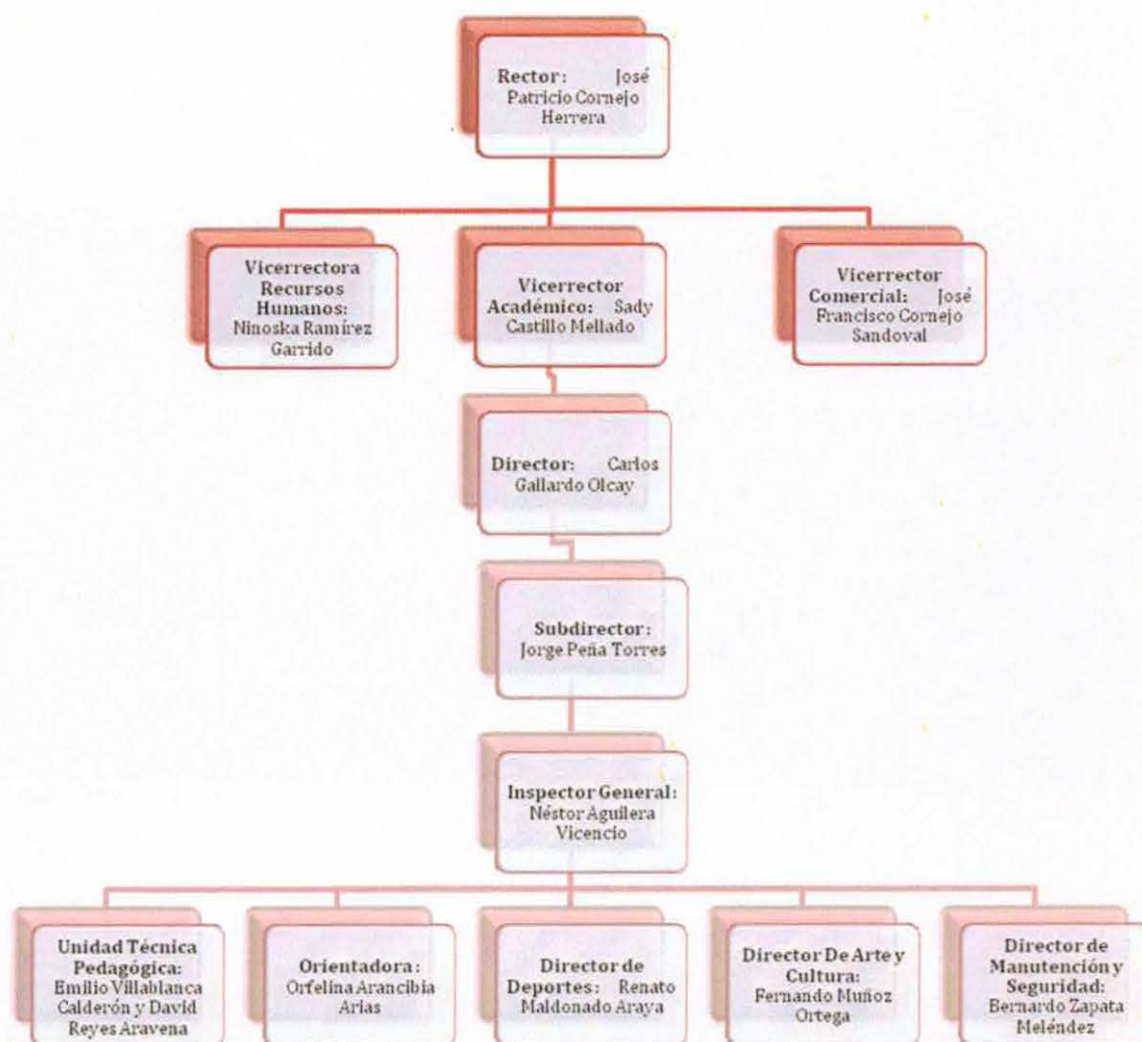
Las áreas o departamentos que componen el establecimiento educacional se distribuyen de la siguiente manera:

- ✓ Área Académica.
- ✓ Área de Recursos Humanos.
- ✓ Área de Administración y Finanzas.
- ✓ Departamento de Asignaturas.



ORGANIGRAMA LICEO PARTICULAR MIXTO “LOS ANDES”

Figura 1.1: Organigrama Liceo Particular Mixto “Los Andes”.



Fuente: Liceo Particular Mixto “Los Andes”, 2012



ANTECEDENTES DEL ESTUDIANTADO

El centro educativo cuenta con un total de 1491 matriculas efectivamente cursadas, distribuidas por nivel de la siguiente manera:

NIVEL	CURSOS	FORMACION	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Primeros Medios	11	General	141	276	417
Segundos Medios	10	General	127	237	364
Terceros Medios	10	Humanista Científico Técnico Profesional	138	262	400
Cuartos Medios	11	Humanista Científico Técnico Profesional	126	184	310
TOTAL	42		532	959	1491

En lo que respecta al proceso de selección de los estudiantes, el principal curso de ingreso del establecimiento corresponde a 1° Año Medio, con un número de vacantes de 480 alumnos. Entre los requisitos que se necesitan para postular al establecimiento se encuentran:



- Cumplir con la edad estipulada.
- Certificado de notas del año anterior.
- Informe de personalidad.
- Certificado de Nacimiento.

ANTECEDENTES DE LOS DOCENTES

El establecimiento educacional cuenta con un total de 63 profesores, los cuales se dividen en 28 mujeres y 35 hombres, cumpliendo funciones tanto educativas, como administrativas.

La institución cuenta además, con personal paradocentes y otros profesionales que dan apoyo a la labor educativa, siendo estos:

- ✓ Psicopedagogo.
- ✓ Psicólogo.

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

VISIÓN

“Construir un Establecimiento en el que se viva una nueva educación. Aquella que tenga en su centro al ser humano. En la que el conocimiento, las formas de trabajo de aula, la manera de evaluar, las normas de convivencia, las relaciones entre profesores y alumnos se den en un ambiente de respeto, de apoyo mutuo y en la mira de mejorar la calidad de la educación”.



MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La Misión del establecimiento es Propiciar procesos de enseñanza-aprendizaje de calidad, en que los distintos actores y estamentos que participan del sistema, aúnen esfuerzos y capacidades mediante un servicio calificado de atención y apoyo en relación al desarrollo ético, moral, social y profesional de los estudiantes como miembros de una sociedad exigente e inserta en un mundo globalizado.

LABOR EDUCATIVA

La labor educativa del establecimiento gira en torno a tres ejes fundamentales:

- ✓ La preparación para la enseñanza superior,
- ✓ La formación de técnicos de nivel medio, preparados para un ingreso temprano al mundo laboral y,
- ✓ El desarrollo de la actividad deportiva, en distintas disciplinas.

FINALIDAD EDUCATIVA

La educación en el establecimiento tiene como marco de referencia las concepciones establecidas por la UNESCO. Es decir, la educación debe hacer que, cada joven o niño, **aprenda a ser**, para conocerse y valorarse así mismo y construir la propia identidad para actuar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad personal en las distintas situaciones de la vida.

Al mismo tiempo, debe hacer que el joven o niño, **aprenda a hacer**, desarrollando competencias que capaciten a las personas para enfrentar un gran número de situaciones, trabajar en equipo y desenvolverse en diferentes contextos sociales y laborales.



Además, el estudiante debe **aprender a conocer**, para adquirir una cultura general y conocimientos específicos que estimulen la curiosidad para seguir aprendiendo y desenvolverse en la sociedad del conocimiento.

Finalmente, y como una exigencia fundamental en la actualidad, los jóvenes y niños deben **aprender a vivir juntos**, ampliando la comprensión y valoración del otro, la percepción de las formas de interdependencia, respetando los valores del pluralismo, la comprensión mutua y la paz.

De lo anteriormente expuesto se deduce entonces, que el Liceo hace suyo el paradigma educativo que sustenta el Ministerio de Educación y que se traduce en la construcción del aprendizaje por parte del alumno, y en que el **"Aprender a Aprender"** juega un rol decisivo en la formación del o la estudiante, todo ello en un contexto de desarrollo humano y social.

POLÍTICA DE LA INSTITUCIÓN

La política institucional para otorgar el servicio educacional en sus establecimientos se rige por las normas, disposiciones y regulaciones que emanan de la autoridad educativa, Ministerio de Educación (MINEDUC). No obstante a ello, se rige por el reglamento interno de convivencia escolar para padres, apoderados estudiantes. El cual busca regular las labores, permanencia y vida al interior del establecimiento, de modo que prime un sano ambiente de convivencia que favorezca el logro de los objetivos educacionales y sus actividades complementarias.





CURRICULUM VOCACIONAL

El establecimiento posee una propuesta denominada “Taller Vocacional” y que se encuentra enmarcada dentro del marco curricular, siendo el ámbito de organización de Libre Disposición.

A continuación se presentan los aspectos principales de esta propuesta que se está llevando a cabo en el establecimiento.

TALLER CURRICULUM VOCACIONAL

PROYECTO CURRICULAR

El Currículum reconoce al párvulo, niño, niña y adolescente como el actor principal del proceso de enseñanza aprendizaje. En ese contexto es que el Currículum del Liceo integra como parte importante para la atención de los estudiantes:

- ✓ Proyecto de Orientación.
- ✓ Reglamento de convivencia escolar.
- ✓ Proyecto de Formación en el área del Deporte y Educación Física.

FUNDAMENTOS DEL PROYECTO CURRICULAR

La propuesta Curriculum Vocacional que aquí se desarrolla se constituye, dentro del quehacer del Establecimiento como una vía adicional para materializar el Proyecto Educativo Institucional, uniéndose a los proyectos que están en ejecución en las áreas de:

- a. La Enseñanza Media Humanista-Científico (fortalecida en la actualidad con acciones concretas derivadas de la Jornada Escolar Completa).



- b. La Educación Técnico-Profesional, que se prepara para la incorporación de nuevas especialidades a la luz de la reforma Educacional.
- c. El Deporte y Formación, transformada, en especial vínculo con la comunidad.
- d. El Arte y Cultura, convertida en un espacio para el desarrollo inicial de habilidades artísticas y comunicativas, y a la vez, como una instancia de conocimiento y discusión de problemas de actualidad y;
- e. La Orientación, apoyada en el presente año por los servicios de una terapeuta y profesores coordinadores de nivel.

La propuesta de Curriculum Vocacional responde a los fines más significativos del Proyecto Educativo Institucional. En particular a los propósitos de:

1. Formar jóvenes capaces de definir su Proyecto de Vida Personal, en términos de elecciones que materialicen sus aspiraciones, se conviertan en caminos de realización y lo lleven a la felicidad.
2. Desarrollar en los estudiantes las capacidades, destrezas y actitudes que faciliten la inserción en un mundo que está permanentemente cambiando. En especial las capacidades de: Comunicación, creatividad, participación, observación, análisis, síntesis, pensamiento lógico y crítico; las destrezas de búsqueda, ordenamiento e interpretación de información, la solución de problemas; y las actitudes relacionadas;
3. Con el trabajo, respeto, solidaridad, espíritu de superación, responsabilidad, rigor, curiosidad, etc.



4. Acentuar el carácter profesional de la función docente, incentivando y apoyando la autonomía, la participación, el compromiso, la innovación, el trabajo en equipo y la evaluación.
5. Apoyar a los padres y Apoderados para que asuman un rol más activo en la formación social y ética de los jóvenes, preparándolos para una participación más amplia y directa.
6. Establecer canales de integración con la comunidad en los ámbitos educativos, deportivos, artísticos y culturales, abriendo espacios para la práctica del deporte, la reflexión en torno a los problemas de la sociedad y la expresión artísticas.
7. Incorporar las innovaciones técnicas desarrolladas en la sociedad, adaptando el proceso educativo a los cambios y exigencias del mundo laboral.
8. Favorecer el desarrollo y crecimiento personal de todos los agentes del proceso educativo, creando un ambiente de trabajo grato y fomentando las buenas relaciones humanas
9. Desarrollar una gestión administrativa dinámica, al servicio de la educación, que facilite el aprendizaje de los jóvenes y el ejercicio de la labor docente, y
10. Comunicar a los estudiantes de todas las tareas que se desarrollan en el establecimiento, teniendo siempre presente que sólo, con ellos y para ellos, la educación logra su razón de ser.

La propuesta curricular nace a partir de éstos propósitos y aceptando los desafíos de la reforma Educacional, respondiendo de esta manera, a las inquietudes, intereses y necesidades de los jóvenes y en una oportunidad para que los profesores introduzcan modificaciones en sus metodologías de trabajo y de evaluación.



CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

El establecimiento educacional asume que para mejorar la calidad de la educación es fundamental crear óptimas condiciones de trabajo. Por ello, existe una constante preocupación por entregar a los estudiantes la infraestructura, las maquinarias, los equipos e insumos necesarios para facilitar su aprendizaje, en todas las disciplinas.

La calidad de la educación que entrega la institución es el punto de referencia obligado para las acciones que se desarrollen en su interior. Es en este contexto, que la administración del Liceo y como una forma de entregar un servicio "íntegro" de atención a los alumnos y sus familias, se incorporó hace cuatro años a la acreditación de las Normas ISO 9001-2000. Estas normas incorporan los mecanismos necesarios para un control y evaluación constante del quehacer del establecimiento en todas sus dimensiones. El control y evaluación se encuentra presente en las auditorías internas y externas, las que permiten cautelar por el servicio educacional de calidad.

Se debe mencionar además, la incorporación a partir de este año de un sistema de evaluación interno en todos los niveles, para todos los sectores y subsectores del establecimiento, con el objetivo de medir los aprendizajes que están alcanzando los alumnos. Este sistema incorpora las siguientes fases:

1. Evaluación Diagnóstica aplicada a todos los estudiantes.
2. Evaluación externa aplicada el segundo semestre.

Este sistema de evaluación tiene por objetivo:

- ✓ Mejorar los aprendizajes de los alumnos en los distintos sectores y subsectores.
- ✓ Plantearse como unidad educativa metas claras y medibles con relación a los aprendizajes.

Liceo Particular Mixto Los Andes



- ✓ Involucrar a todos los actores del sistema.

El Liceo está atento a los distintos desafíos que demanda la sociedad, y la auto exigencia les obliga a incorporar:

1. Antecedentes nuevos acerca de las habilidades que adquieren los adolescentes de estos tiempos, una nueva visión acerca de la cultura en la que se desenvuelven.
2. Aportes constructivos por parte de los distintos estamentos, lo que les permitirá atender mejor a los alumnos.

PROYECTOS Y PROGRAMAS DE LA INSTITUCIÓN

Los proyectos y programas que se están ejecutando en la actualidad en el establecimiento, abarcan no solo el ámbito académico, sino que también otros ámbitos sociales.

A continuación se mencionarán los proyectos o programas que se desarrollan en la institución:

ÁMBITO ACADÉMICO

PROYECTO DE MEJORAMIENTO EDUCATIVO (PME)

El PME es desarrollado por la institución de manera conjunta con el Ministerio de Educación. Dicho proyecto tiene por finalidad fijar metas de avances de logro en los resultados de las pruebas SIMCE y PSU.

PROYECTO PRO RETENCIÓN

El proyecto desarrollado en el centro educativo junto al MINEDUC, tiene como objetivo beneficiar a estudiantes, que por su condición de alta vulnerabilidad, pueden estar en riesgo de deserción escolar.



PROYECTO CUARTO DE SIGLO

Este proyecto se desarrolla de manera interna en el establecimiento, debido a que los recursos son propios de la institución. La finalidad del proyecto es desarrollar potencialidades desde el punto de vista de las aptitudes de los estudiantes, focalizados básicamente en los niveles de 1º y 2º Años Medios, que presenten un bajo nivel de aprendizaje.

PROYECTO PITÁGORAS

El proyecto Pitágoras al igual que el proyecto anterior, es realizado de forma interna por el centro educativo, con recursos propios de éste. Su objetivo fundamentalmente se basa en la entrega de herramientas a los estudiantes que destaquen en su nivel de aprendizaje, logrando alcanzar buenos resultados a nivel nacional en la PSU.

ÁMBITO SOCIAL

En lo que se refiere al aspecto social, existe una gran variedad de instituciones que trabajan conjuntamente con el liceo en las distintas temáticas sociales, existiendo proyectos en las distintas áreas:



Institución Patrocinante	Nombre del Proyecto	Temática Trabajada
Oficina de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia (OPD)	"ESO DE SER PAPÁ"	Embarazo Adolescente
Consejo Nacional para el Control de Estupefaciente (CONACE)	"Vamos al teatro, pero sin drogas"	Consumo de Drogas
Oficina de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia (OPD)	"NO SE DAÑA A QUIEN SE QUIERE"	Violencia Intrafamiliar

OFERTAS EXTRAPROGRAMÁTICAS

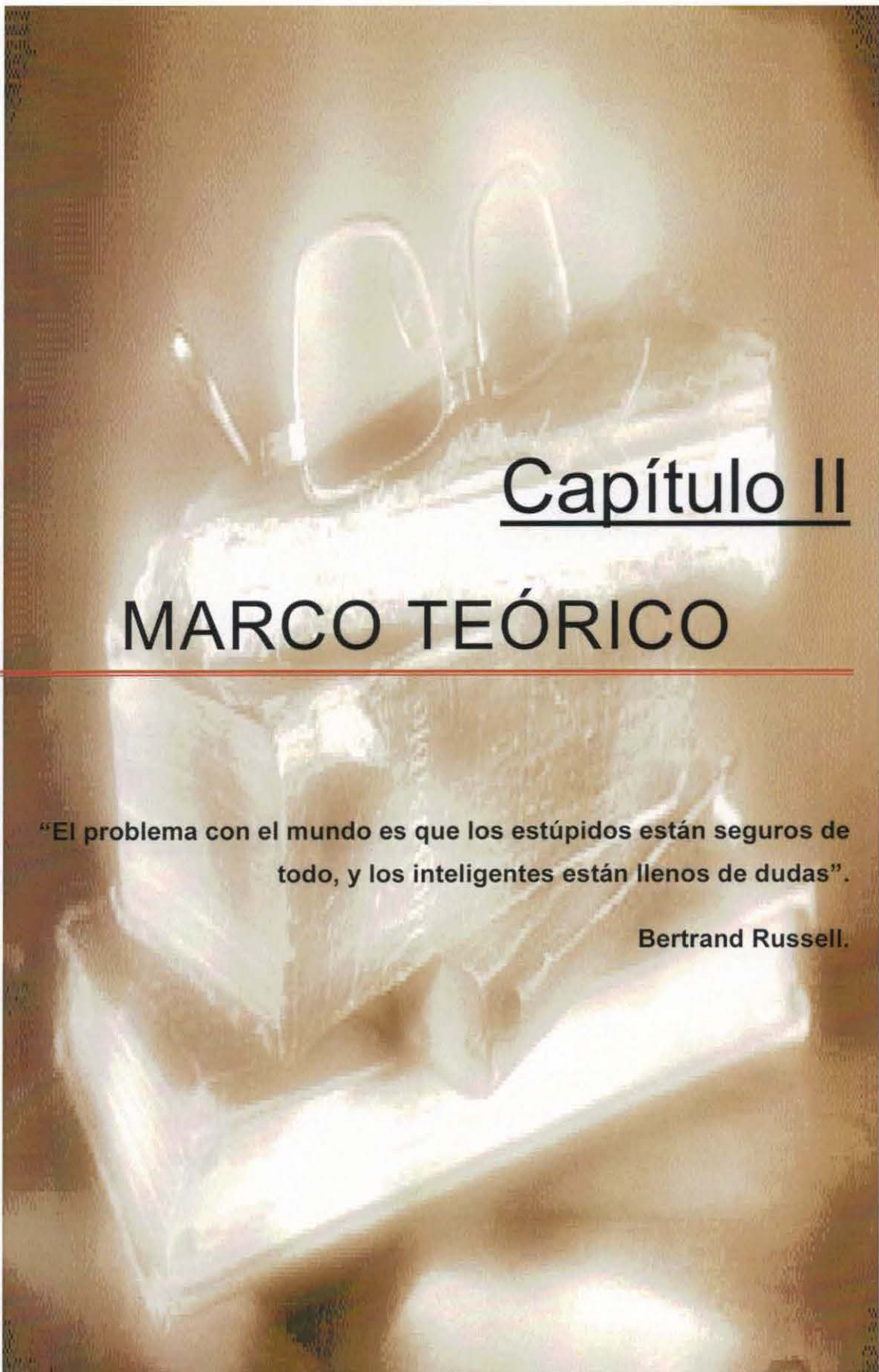
La oferta extra programática de los distintos proyectos y programas existentes, se ve complementado también por los talleres propios que ofrece el centro educativo, correspondientes a:

- ✓ Taller de música.
- ✓ Banda de guerra instrumental
- ✓ Preuniversitario.



✓ **Academias deportivas:**

- Fútbol
- Vóleibol
- Básquetbol
- Hándbol
- Cheerleader
- Taller de Ballet – danza.



Capítulo II

MARCO TEÓRICO

**“El problema con el mundo es que los estúpidos están seguros de
todo, y los inteligentes están llenos de dudas”.**

Bertrand Russell.



Marco Teórico.

SOCIALIZACIÓN, FAMILIA Y ESCUELA

CONCEPTUALIZACIONES GENERALES

El proceso de socialización en términos generales puede ser entendida como “El proceso interaccional de aprendizaje social que permite a la persona humana, durante toda su vida, asumir, interiorizar e integrar, en la estructura de su personalidad las formas y contenidos culturales de su medio ambiente, e incorporarse progresivamente a la sociedad en la que ha de vivir como miembro activo de la misma”¹.

A partir de lo anterior, se puede sostener que si bien, este proceso dinámico de interacción y adecuación de un individuo a su entorno, ocurre toda la vida; existen momentos dentro del desarrollo humano en que este aprendizaje social es aun mayor y más determinante. Este es el caso de los primeros años de vida de un individuo; en donde a través de su progresiva interacción, tanto con los integrantes de su grupo familiar, como con los demás integrantes del tejido social, forma la estructura de su personalidad. Esta estructura del YO, más la internalización de las expectativas, objetivos, valores y creencias propias de la cultura en la que ha nacido, generarán en cada individuo, *Esquemas de Sí Mismos*, que pueden ser definidos como “Patrones mentales que organizan nuestro mundo. La forma en que nos percibimos (atléticos, inteligentes, feos, etc.) influye en gran medida en la forma como procesamos la información social, y por lo tanto a los demás, como a nosotros mismos”.² Estos esquemas influyen también, en la manera en que el individuo entiende su entorno o como se relaciona con los demás, transmite la cultura y se

¹González, E. (1998) “Menores en desamparo y conflicto social”. Editorial C.C.S., Madrid, España.

² Mayer, D. (2000) “Psicología Social”. Editorial Mc Graw – Hill; Bogotá, Colombia.



adecua de manera eficiente a los roles y funciones que la sociedad le demanda.

En relación a lo desarrollado anteriormente, y basándose en múltiples estudios previos; la importancia de la familia en el proceso de socialización es un tema que no es necesario discutir en profundidad, pues ésta, es reconocida universalmente como el agente más determinante al momento de formar y preparar a los nuevos miembros sociales, entregándoles una buena cantidad de normas y costumbres que permitirán a la nueva generación adecuarse al sistema relacional social.

LA SOCIALIZACIÓN EN LA ESCUELA

Desde el último siglo, y debido a factores como: la incorporación de la mujer en el campo laboral, o las nuevas necesidades sociales, comenzó a adquirir cada vez más importancia un nuevo agente socializador: la Escuela, la que a pesar, de que en un momento se perfiló como un complemento a las enseñanzas familiares, hoy cada vez más se perfila como un agente, a veces más determinante dentro del proceso, debido a que tanto, el ingreso de las nuevas generaciones al sistema, como la cantidad de horas de permanencia en ella son cada vez mas anticipadas y mayores.

En el concepto más tradicional de la escuela se entiende como un agente socializador en la medida en que proporciona valores, normas y conocimientos a futuros ciudadanos, pero sobre todo porque a través de aprendizajes conscientes, intencionados y dirigidos, permite calificar la fuerza de trabajo formando recursos humanos que faciliten o aumenten el proceso productivo social. Sin embargo, autores como Jorge Ochoa han señalado que: "La escuela impone significados, estructura la percepción de la realidad a través de la cultura que transmite, imprimiendo en quienes han estado sometidos directa o indirectamente a su influencia,



más que estructuras de pensamiento, una disposición general que constituye un hábito cultural”³.

Es así como la escuela “Concebida como un universo de socialización ofrece en la actualidad modelos de socialización más amplios que los conocidos como aprendizajes escolares, pero que no se perciben claramente por estar dentro del funcionamiento de la institución. Son conjuntos de comportamientos repetitivos, fuertemente anclado en lo cotidiano, conocidos como rituales escolares”⁴. Dentro de estos rituales, que permiten mantener la estructura y el orden dentro del mismo sistema escolar, se encuentran por ejemplo las normativas propias del establecimiento, como el uso de uniforme, los horarios, la formación, las tareas, etc., los que van adquiriendo importancia en la formación valórica de los nuevos individuos, en la medida en que se hacen tan repetitivamente que el niño no se da cuenta de que los está internalizando como comportamientos validados socialmente y que guiarán su accionar futuro.

De este mismo modo, el papel del profesor como agente socializador adquiere una importancia fundamental debido a que, por una parte es una agente validado y respetado por los miembros de la comunidad, y por otra parte, porque en una gran cantidad de casos “los profesores no se dan cuenta del efecto que sus acciones tienen sobre la socialización de sus alumnos, no saben o no reconocen los valores que están transmitiendo a través del traspaso de conocimientos en el aula, los que sin duda quedan impresos en la memoria de los educandos”⁵.

³ Ochoa, J. (1983) “La sociedad vista desde los contextos escolares”. Editorial CIDE, Santiago, Chile.

⁴ Vázquez, A. Martínez, I. (1996) “La socialización en la escuela: una perspectiva etnográfica”. Editorial Paidós Ibérica, Barcelona, España.

⁵ Gobierno de Chile, Ministerio de Planificación Nacional. (2001) “Política nacional y plan de acción a favor de la infancia y adolescencia 2001 – 2010”. Editorial Authevre impresores, Santiago.



Ahora bien, teniendo en cuenta que tanto la familia, como la escuela y el equipo docente son en la actualidad los dos agentes socializadores más importantes; la relación que se da entre ambas no siempre está clara, es consciente o tiene objetivos, valores y costumbres similares. "La familia y la escuela como agentes socializadores presuponen la existencia de un vínculo entre ambas. Si este vínculo no es cultivado o establecido, puede darse - y de hecho se dan - incongruencias y/o discontinuidades en el proceso de socialización, dificultándose así la educación como un proceso significativo en la vida de los sujetos... La relación entre ambas debe darse como un procesos continuo, esto es – idealmente – considerando e integrando las realidades pertinentes de los niños"⁶. Al mismo tiempo, al no existir un vínculo fuerte entre ambas instituciones sociales, se generan problemas no sólo en el proceso de socialización, sino que también en el proceso de aprendizaje de nuevos conocimientos y por lo tanto, en el adecuado desarrollo de los individuos.

A partir de los diversos estudios del proceso de aprendizaje y adquisición de nuevos conocimientos; que le otorgan una importancia fundamental a la familia como agente mediador entre la cultura social y la entrega de contenidos educacionales, es que el MINEDUC, entre sus políticas educacionales, en relación a la participación de la familia en el proceso educativo señala como objetivos fundamentales: "El que la escuela abra sus puertas a la familia y al entorno cultural y social para acoger sus aportes específicos; para ofrecerles herramientas que le permitan compartir con ellos la tarea educativa junto con esto la reforma; crea y legitima espacios de real participación, la organización de los padres para que estos, además de contribuir a las actividades propias de

⁶ Reca, I. Ávila, P. (1998) "Escuela y familia: Una revisión del estado del arte". MINEDUC, Santiago, Chile.



la organización, participen en el desarrollo de actividades específicamente educativas”⁷.

Todo lo anterior se puede sustentar en la definición que uno de los más importantes teóricos del constructivismo – uno de los modelos curriculares de enseñanza más utilizados en este momento – plantea en relación a cómo se genera el desarrollo humano. Vigotsky señala que, a través del proceso de enseñanza el desarrollo humano es “Intrínsecamente social y educacional, entendiendo la educación como un fenómeno que no se da solamente en la escuela. El supuesto fundamental es que los padres realizan, en el contexto familiar, una educación que es tan formal como la educación escolar, aún sin estar conscientes de la tarea que realizan. Ellos actúan como mediadores de la cultura, entendida no sólo como determinados conocimientos, actitudes y destrezas, sino como la serie de instrumentos psicológicos que la especie humana ha construido a través de las generaciones. Este proceso se lleva a cabo a través del contexto en el que interactúan los sujetos y en base a los instrumentos que ese contexto cultural promueve, ya que cada cultura proporciona a los sujetos un tipo particular de experiencias que marcan la forma de acceso al conocimiento; sin embargo, este proceso se ve matizado por las características de la “cultura” específica que define los contextos de interacción más próximos y que son los que influyen diferencialmente en el desarrollo de sus procesos mentales”⁸.

Finalmente el papel de la familia es trascendental en la medida “en que comparten experiencias de modos de convivencia con los hijos y con el entorno que posibiliten desarrollar un curriculum a la medida de sus

⁷ Ministerio de Educación. (1998) “Reforma en marcha, buena educación para todos”. Santiago, Chile.

⁸ Hernández, C. (1996) “Contextos de desarrollo psicológico y educación”. Editorial Aljibe, España.



alumnos y no alumnos a la medida de sus curriculum”⁹. La escuela debe abrirse a la comunidad, permitiendo una participación real que no se limite a preguntarles a las personas qué les gustaría tener o hacer, sino qué están dispuestos a realizar para obtenerlo.

LA CONVIVENCIA

LA CONVIVENCIA SOCIAL

La convivencia como fenómeno social, puede ser entendida como “La capacidad de vivir juntos en sociedad, de dialogar, de acoger al otro y de compartir”¹⁰, es un estado social que se debe ir construyendo progresivamente, para que la sociedad alcance las metas que en cualquier ámbito se proponga. “Convivir, vivir con los demás, en orden, en paz y de manera solidaria, son aspectos realmente imprescindibles en todos los colectivos humanos”¹¹.

La convivencia social se crea, se desarrolla y se cultiva, no es algo que a la sociedad le venga dado, y por lo tanto exige dedicación, tiempo, cuidado y sobre todo presencia, es decir tener la capacidad de ser y sentir con el otro. Dentro de los valores, principios y habilidades más importantes que facilitan que la comunidad pueda unirse e ir logrando buenas prácticas de convivencia social se encuentran:

- La aceptación del pluralismo y la diversidad.
- El respeto y la tolerancia.

⁹ Dabas, E. (1998) “Redes sociales, familia y escuela”. Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.

¹⁰ Pérez, G. (1997) “Como educar para la democracia, estrategias educativas”. Editorial Popular S.A., Madrid, España.

¹¹ Ramo, T. Cruz, J. (1997) “La convivencia y la disciplina en los centros educativos, normas y procedimientos”. Editorial Escuela Española, S.A., Madrid, España.



- El desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol; y el desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía.
- Una concepción positiva del conflicto.
- El empleo del diálogo como enriquecimiento mutuo y como solución de conflictos por la vía del consenso.
- La potenciación de contextos cooperativos en las relaciones personales.
- El fomento y cultivo de la identidad de cada persona, pueblo y cultura.
- El compromiso con el bien común de carácter global más allá del egocentrismo.
- El desarrollo de actitudes de cooperación entre comunidades, pueblos y culturas que nos enseñe a valorar la local y peculiar, en el marco del pluralismo y la riqueza de lo global.

Estos principios coinciden con aquellos formulados en las propuestas educativas emanadas de organismos internacionales como la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, quienes coordinados por Delors, plantean el aprender a convivir como uno de los cuatro aprendizajes fundamentales para las nuevas demandas sociales, junto con aprender a conocer, aprender a hacer y aprender a ser. “Si bien es cierto que el desarrollo de la educación es fundamento del progreso de la ciencia y de la técnica, del bienestar social y la prosperidad material, es igualmente cierto que la educación es también soporte de las libertades individuales y de los derechos fundamentales de una sociedad democrática: La educación nos hace sujetos conscientes de esas libertades y responsables en el ejercicio de los derechos”¹².

¹² Ramo, T. Cruz, J. “ob. cit. 11”



Es en este marco, donde radica la importancia de abordar los factores asociados a la convivencia social como la participación ciudadana, tolerancia y respeto por el otro, desde su génesis, es decir desde la formación de los individuos por medio del sistema escolar. Es aquí donde aprenden, a través del proceso de socialización, las normas que mayoritariamente regirán su conducta futura, de este modo, o a partir de la adquisición de mecanismos que le permitan relacionarse, comunicar sus necesidades de manera asertiva, y resolver sus conflictos de forma no adversarial, se contribuirá a la formación de nuevas generaciones, menos individualistas, agresivas, intolerantes, impulsivas, prejuiciosas y con una mayor conciencia cívica, lo que permitirá contar, en forma progresiva con individuos capaces de fortalecer el sistema democrático.

Ahora bien, que nuestra sociedad en general y nuestro sistema educativo en particular sean capaces de ocuparse de educar para la convivencia no es sencillo, ya que “La educación para la convivencia precisa de enfoques integrados, implica que la educación se preocupe de la dimensión de la formación integrada de valores, conocimientos, destrezas y habilidades sociales requeridas por la paz, la promoción de los derechos humanos, la democracia y el desarrollo”¹³.

Sin embargo, hoy en día, y gracias a la actual reforma escolar, es el momento más adecuado para darle la real trascendencia y aplicación que el tema amerita, debido a que la reforma escolar, persigue la formación de sujetos autónomos, responsables y respetuosos del otro, para así alcanzar una convivencia democrática, donde la participación, de los diferentes actores involucrados en el proceso educativo sea relevante.

Al tenor de las transformaciones sociales y de los nuevos requerimientos a la educación, es preciso realzar la convivencia escolar

¹³ Ramo, T. Cruz, J. “ob. cit. 11”



democrática como una oportunidad, para construir nuevas formas de relación inspiradas en los valores antes mencionados, como una instancia de formación de los niños y jóvenes; ya que solo a través de la educación se puede sentar las bases del respeto, la tolerancia y la educación para la convivencia y la paz.

LA CONVIVENCIA ESCOLAR

La relación que existe entre convivencia, escuela y educación es directa, profunda e indesmentible. Es así como Humberto Maturana señala "Educar se constituye en el proceso por el cual el niño, joven o el adulto, convive con otro y al convivir con el otro se transforma espontáneamente, de manera que su modo de vivir se hace progresivamente más congruente con el otro, en el espacio de la convivencia"¹⁴.

La escuela es por naturaleza un lugar y un espacio de convivencia social "Allí conviven, se relacionan y se comunican permanentemente niños, niñas, jóvenes y adultos, constituyéndose así un grupo humano más amplio y cercano a la sociedad en la que posteriormente los jóvenes se insertaran como ciudadanos adultos"¹⁵ es por lo anterior, que se torna fundamental valorar a la escuela como un espacio de encuentro y formación personal, social y cultural, en el que se reúnen personas distintas que, en conjunto, y desde la diversidad, están llamadas a construir la comunidad escolar.

Es necesario constatar que en la escuela no es posible un adecuado desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje, sin una

¹⁴ Maturana, H. (1992) "Emociones y lenguaje en la educación". Editorial Hachette/comunicación, Santiago, Chile.

¹⁵ Schult, A. (2000) "La convivencia escolar: desafío de desarrollo docente, guía de apoyo docente". Corporación asociación chilena pro derechos de niños y jóvenes.



adecuada convivencia, pero tampoco es válido lograr una buena convivencia sin aprendizajes significativos, ya que de ser así según Lanni "La escuela como tal, habría perdido la función sustantiva de su identidad institucional"¹⁶.

En la escuela la red de relaciones, de vínculos, de distintas formas de organización, el ejercicio del poder, y la autoridad, determinan la convivencia, pero también se constituyen contenidos con sentido, que tienen la capacidad de educar a sus miembros, algunas veces sin proponérselo, pero en la gran mayoría, a través de un proceso intencionado de entrega de: actitudes, valores, estilos de comunicación, formas de relacionarse y comportamientos socialmente aceptados.

A partir de lo anterior, entendemos la Convivencia Escolar como "Aquella red de relaciones sociales que se generan en un espacio – tiempo determinado (escuela/liceo): que tiene un sentido y/o propósito (educación y formación de los sujetos): y que convoca a los distintos actores que participan en ella (directivos, docentes, estudiantes, padres y apoderados) a ser capaces de cooperar, es decir: operar en conjunto, y acompañarse en la construcción de relaciones y vínculos entre sí"¹⁷.

Es importante destacar que en esta convivencia es posible identificar a lo menos, cuatro elementos constituyentes que se encuentran entrelazados y que, por lo tanto, siempre estarán presentes en ella:

1. Los límites: que están dados por las normas de funcionamiento que el sistema escolar hace a sus miembros, que se basan en valores y creencias que pretenden regular las conductas y actitudes de las personas.

¹⁶ Ianni, N. Pérez, E. "La convivencia en la escuela: un hecho, una construcción". Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.

¹⁷ Ianni, N. Pérez, E. "ob. cit. 16"



2. El conflicto: entendido como un proceso de interacciones que se produce entre dos o más personas, que lo construyen y en el que cada uno de ellas se involucra como sujeto total, es decir, con sus pensamientos, aspectos, discursos, actitudes y acciones.

3. Las simetrías: Son el elemento que da cuenta de las posiciones en que se ubican los diversos actores del sistema educativo, y que condicionan y permean el tipo de relaciones que se establecen entre sus integrantes.

4. Las vivencias: Se configura a partir de la experiencia sensorial y perceptiva de las personas, de los estados de conciencia, de las formas de cognición, del desarrollo de fantasías y del establecimiento de relaciones personales.

Uno de los desafíos que se ha planteado la Reforma Escolar es lograr que las y los estudiantes dejen de ser sólo receptores de los conocimientos que les entregan los docentes y se conviertan en sujetos que, a partir de sus experiencias y cotidianidad, participen activamente de su proceso de aprendizaje. Para ello se requiere también, modificar las prácticas de convivencia escolar, y por ende, los estilos de relación y resolución de conflictos que se presentan al interior de los establecimientos educacionales.

“Construir la convivencia exige, por sobre todo, querer comunicarse y querer dar lugar a la participación y por ende, crear espacios para la comunicación y ámbitos para la participación, concretos, que excedan las intenciones que no logran realizarse, en los que cada uno de los actores escolares pueda ser escuchado, conocido y capaz de poner su ladrillo en



esa obra por edificar”¹⁸. Entonces construir una convivencia escolar democrática requiere básicamente:

- ❖ Respeto por las opiniones de todos y todas.
- ❖ Canales adecuados de comunicación de esas opiniones e intereses.
- ❖ Mecanismos de resolución de conflictos que promuevan la negociación y los acuerdos.

Una convivencia escolar democrática dice relación con la construcción colectiva de las normas que regulen la vida diaria de la comunidad en función de un proyecto educativo consensuado, sobre todo en lo referido a normas y sanciones disciplinarias. Esto implica avanzar hacia normas de convivencia que tengan sentido y pertinencia para alumnos, docentes, paradocentes y padres, permitiendo, de esta forma, crear un clima propicio para que se desarrolle el proceso de enseñanza – aprendizaje, eje central de la misión educativa.

En el marco anteriormente expuesto, queda de manifiesto que la educación por y para la convivencia es una necesidad de la sociedad chilena en general y de las escuelas y liceos en particular.

A juicio del MINEDUC existen a lo menos cuatro grandes fundamentos que en nuestro país, validan la educación para la convivencia, la paz y la democracia:

- a) El diagnóstico de problemáticas psicosociales hace necesario repensar la formación de los jóvenes. El aumento progresivo de problemas psicosociales en la sociedad, como incrementos en las tasas de delincuencia, crímenes, consumos de drogas, suicidios, etc.

¹⁸ Ianni, N. Pérez, E. “ob. cit. 16”



b) Una demanda social amplia en cuanto, a la importancia socioafectiva de la escuela: En una época en los padres y madres pasan menos tiempo con sus hijos, en la que muchas veces estos se sienten además faltos de herramientas para formar valóricamente a sus hijos e hijas, y en donde además los distintos agentes de la sociedad educan en distintas direcciones, ha hecho que las familias pidan hoy, más que nunca, el que la escuela comparta la responsabilidad en la formación personal.

“Detrás de estas demandas esta la convicción de que las escuelas no pueden seguir siendo meras observadoras de los problemas psicosociales de la sociedad, sin comprometerse. Por el contrario, las escuelas, debieran incluir consciente y responsablemente en su curriculum, la formación íntegra de sus alumnos/as contribuyendo a su propio desarrollo y al de la sociedad”¹⁹.

c) Educar la convivencia social es consciente con la finalidad de la educación integral que el proceso educativo requiere: cuando logramos que la mayor parte de las dimensiones del ser humano confluyan en la vivencia de una experiencia, esta tiene muchas posibilidades de llegar a convertirse en una experiencia significativa en la formación de las personas que participaron.

d) La formación de la convivencia es fundamental para el fortalecimiento democrático en Chile: el mantenimiento de una forma de vida democrática dependerá de los valores y de las habilidades de convivencia social que poseen los niños, niñas y jóvenes en su diario vivir, en las distintas etapas de su vida y acorde a su nivel de desarrollo, es por esto que “La inclusión

¹⁹ Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (1998) “Educación “Agenda del siglo XXI” hacia un desarrollo humano”. Edición en español: PNUD en coedición con Tercer Mundo Ediciones.



del tema de la convivencia social en la escuela se hace relevante si el interés es fortalecer la sociedad en su estructura social democrática²⁰.

Los niños/as, jóvenes y docentes, pasan gran parte de su vida en la escuela, por lo tanto, es el lugar privilegiado para recrearla, para aprender saberes e irremediablemente para aprender acerca del vivir y con – vivir con otros.

EL CONFLICTO

CONCEPTUALIZACIÓN GENERAL

En forma general el conflicto puede ser entendido de diferentes maneras: como una diferencia, incompatibilidad de intereses, discrepancias o enfrentamientos que ocurren entre dos o más partes (personas o grupos) que se interrelacionan. Sin embargo, es importante considerar al conflicto como una reacción normal y natural no sólo en los seres humanos, sino también en otras especies, los que a través del conflicto, desarrollan nuevos y mejores mecanismos de adaptación y supervivencia.

Es desde esta premisa, la percepción habitual del conflicto, como algo malo, negativo y dañino, que lleva a la destrucción y al caos, debe ser modificada entendiendo que “Los conflictos forman parte de las relaciones interpersonales y en sí mismos, no son buenos ni malos, sino que constituyen una oportunidad de cambio, desarrollo y crecimiento, dependiendo de la forma como los vivenciamos y conduzcamos²¹. Los conflictos son inevitables, forman parte del diario vivir y son una realidad

²⁰ Ianni, N. Pérez, E. “ob. cit. 16”

²¹ ACHNU – PRODENI, (2000) “El rol de la mediación en la convivencia escolar”. Santiago, Chile.



insoslayable que ha acompañado en distintos grados de intensidad el desarrollo de las personas y las sociedades.

Una definición de conflicto, es la entregada por Hocker y Wilmot, quienes señalan que es "Una pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos"²². Para Remo Entelman, conflicto es "Una relación de tal tipo, en las que ambas partes procuran la obtención de objetivos que son, pueden ser o parecen ser, para alguna de las partes incompatibles"²³.

A partir de las definiciones anteriormente descritas, es fácil entender que cual sea la definición que se dé al conflicto, este posee algunos elementos básicos, por medio del cual se puede claramente identificar. En primer lugar existen dos o más partes involucradas, pero que tienen la característica esencial de mantener una interrelación constante. Por otra parte existe la percepción de alguna de las partes, de una incompatibilidad, divergencia, pugna o desacuerdo con los intereses u objetivos de la otra, y esta incompatibilidad se transforma en el elemento central que determinará la manera en que una de las partes llegue a tratar a la otra en la interacción que deba mantener.

Es así como finalmente, y a partir de lo que sintetizan los factores anteriormente mencionados; que se consideró como conflicto la definición entregada por el autor español Juan Carlos Torrego, que señala que los conflictos son: "Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, intereses, deseos o valores son incompatibles, o que son percibidos como incompatibles,

²² Girard, K. Koch, S. (1997) "Resolución de conflictos en las escuelas, manual para educadores". Editorial Granica S.A., Barcelona, España.

²³ "Conflicto, Agresividad y Violencia Escolar", artículo publicado en El Diario de Argentina, el 30/04/2012 y obtenido desde el sitio web www.mediacioneducativa.com



donde juegan un papel muy importante en las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto"²⁴.

ANÁLISIS DE UN CONFLICTO²⁵



Para analizar un conflicto se pueden adoptar diferentes enfoques. Uno útil puede ser el que propone Lederach, que diferencia los elementos del conflicto más vinculados a las *personas* involucradas, de los elementos propios del *proceso* seguido por el conflicto y del *problema* que subyace a él.

ELEMENTOS RELATIVOS A LAS PERSONAS

- ❖ **Protagonistas:** Están los protagonistas principales ¿Quiénes están directamente implicados? Y los protagonistas secundarios: ¿Quiénes están directamente implicados, pero tienen interés o pueden influir en el resultado? Interesa tener claro si las partes que están con el mediador son los protagonistas directos del conflicto o bien si se queda alguna persona importante para el proceso al margen.
- ❖ **Poder en el conflicto:** Capacidad de influencia de los protagonistas principales y secundarios en el conflicto. ¿Es una relación de iguales o existe la desigualdad y en qué forma? Este factor es importante tanto para definir y comprender qué posición se toma frente a la situación, o si se requiere ayuda de un tercero/a que colabore en el proceso de resolución.

²⁴ Torrego, J. (2000) "Mediación de conflictos en instituciones educativas, manual para la formación de mediadores". Editorial Narcea, Madrid, España.

²⁵ Torrego, J. "ob.cit. 24"



- ❖ **Las percepciones del problema:** Es la forma de recibir o interpretar el conflicto, sus causas y explicaciones. Se puede percibir que es lo peor que nos puede pasar o no darle importancia.
- ❖ **Las emociones y los sentimientos:** Es el estado del corazón: alegría, tristeza, rabia, temor, angustia, ilusión. Se distinguen los sentimientos propios de la percepción y los elementos del otro. Logran contribuir u obstaculizar el proceso de resolución; particularmente si son claros, pues muchas veces no son reconocibles.
- ❖ **Las posiciones:** Estado inicial de las personas ante el conflicto. Es lo que en principio reclama cada parte, pues piensan que así se sentirán satisfechas. Son las respuestas que dan las personas al ¿Qué quieres? Suponen la cubierta de los intereses y a menudo inhiben la comprensión del problema.
- ❖ **Intereses y Necesidades:** Son lo que reclama cada parte en el conflicto, corresponde a lo que necesita cada protagonista para sentirse satisfecho. Son beneficios que se desean obtener a través del conflicto. Es responderse o responder a la pregunta ¿Qué quiero?, ¿qué necesito para salir de esta situación? Estas preguntas son intrínsecas al conflicto por cada una de las partes, ya que las necesidades suelen estar detrás de los intereses.
- ❖ **Los valores y principios:** conjunto de elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar los comportamientos. Es posible que no exista reflexión sobre los valores en juego, pero sabemos que si existen a través de las creencias, costumbres o sentido común, que de una u otra forma justificará el accionar de las partes en conflicto. En el proceso de resolución se recomienda no aferrarse de forma absoluta a un valor, ya que suelen ser ámbitos antagónicos más que de fácil acuerdo entre dos o más personas.



ELEMENTOS RELATIVOS AL PROCESO

- ❖ **La dinámica del conflicto:** Es la historia que ha llevado al conflicto. Ante lo cual se sugiere considerar en la reflexión si el conflicto es:
 - **Latente**, es decir que las partes no perciben la contraposición entre intereses o partes, al menos de forma explícita, pero pese a todo están ahí y puede surgir un hecho concreto que lo haga “estallar” o que lo saque a la luz, lo cual hace cambiar el sentido de la relación.
 - **Patente**, se refiere a una situación incompatible explícita entre las partes; que se expresa a través de una evidente manifestación de desagrado, malestar, impotencia y/o dolor.
 - **Grado de polarización**, es cuando las partes se ven en posiciones antagónicas, no se perciben intereses comunes y se hace presente una fuerte tendencia a ponerse en situaciones extremas, ubicándose en posición de ganar y perder ante la disputa, existiendo baja voluntad por abordar y superar la situación.
 - ❖ **La relación y la comunicación:** el aspecto humano de la relación entre las partes implicadas en el proceso del conflicto es fundamental: puede resultar de ayuda o ser desastroso. Una relación en la que existe confianza, entendimiento, respeto y amistad, con el tiempo puede hacer que cada conflicto que surja se aborde de manera más fluida y eficiente. Si la relación está deteriorada será muy complicado afrontar con éxito la resolución de un conflicto.
- Así mismo, la forma en que se comuniquen las partes es muy importante en el proceso del conflicto: qué, cuándo, cómo y dónde se comunica cada una de las partes, podrá ser un facilitador o un obstáculo en el proceso Si el conflicto es entre iguales, probablemente compartan



códigos culturales que los acerquen y faciliten la comunicación. Si el conflicto no es entre iguales, probablemente esos mismos códigos alejen y dificulten la comunicación.

También es importante considerar una serie de distorsiones que se producen en la comunicación producto de la mala información, de estereotipos, de prejuicios que hay que tener en cuenta.

- ❖ **Estilos de enfrentamientos al conflicto:** Hablamos básicamente de cinco posibilidades: competición, evitación, acomodación, compromiso, colaboración. Ninguno de ellos se da de forma totalmente pura. Aunque cada persona puede tener sus preferencias o inclinaciones, no siempre se afrontan los diferentes conflictos de la misma manera. En cada conflicto habrá que ver que estilo o estilos han puesto en juego cada una de las partes.

ELEMENTOS RELATIVOS AL PROBLEMA

- ❖ **El “meollo”:** La sustancia, los datos, los hechos del conflicto. Es decir, distinguir y despejar lo que está en disputa de otras posibles situaciones, ayudará al proceso de resolución. ¿Qué ha sucedido?, ¿Cuál es el interés incompatible?, son las preguntas básicas. Reconocer la sustancia del conflicto permitirá a su vez, distinguir entre la “relación” y el “foco” del problema. Particularmente en el ámbito escolar, es posible que manifieste interés tanto por el centro del conflicto como por la relación entre las partes, pues son muchas las ocasiones en que la relación es mucho más importante que la solución sobre la sustancia o centro de interés del problema.
- ❖ **Tipos de conflictos:** Es difícil clasificar los conflictos, pero según lo que está en disputa entre las partes podemos señalar los siguientes tipos de conflictos:



- **Conflictos de relación/comunicación:** No existe una causa concreta, tangible, más allá de la propia relación deteriorada. En este tipo estarían los conflictos de agresiones, lucha, insultos, desvalorizaciones, rumores, confusión, malos entendidos, etc.

También entrarían los conflictos de percepción. Aunque la realidad es una sola, cada parte en el conflicto tiene "su" propia visión. Probablemente si cada uno narra lo sucedido contará versiones muy distintas. Aquí de nuevo se puede hablar tanto de cómo se percibe el problema como de las percepciones que unos/as tienen sobre los/as otros/as como personas.

- Conflictos de intereses, necesidades: Cuando se dan dichas diferencias es cuando existe un problema de contenido. Se trata de buscar la forma de satisfacer los intereses y las necesidades a través de alguna solución alternativa que supere la contraposición de las posiciones iniciales (Óptica: Tú ganas – Yo gano)

- Conflictos por recursos: Son los conflictos que se generan por tener, acceder, prestar; no solamente objetos, sino tiempos, espacios y todo tipo de recursos.

- Conflictos por actividades: Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas.

- **Conflictos por preferencias, valores, creencias:** En cuanto a las diferencias de valores, si las hay, quizás se puedan buscar valores superiores que comparta todos: no todos los valores están al mismo nivel en una jerarquía de valores. En la convivencia cotidiana, muchas veces nos vemos enfrentados a situaciones conflictivas y en todas nos vemos impulsados a tomar decisiones para resolverlas.



EL CONFLICTO EN LA INSTITUCIÓN ESCOLAR

Si pensamos en la naturaleza de la institución escolar: asimétrica en cuanto a sus integrantes: niños, niñas, jóvenes y adultos; jerárquica en cuanto a su organización y pública en cuanto a su constitución, ciertamente, es esperable que se originen conflictos, los cuales no son únicos ni simples. Son por el contrario, variados y complejos, y en muchos casos se combinan.

Los conflictos conviven entre los actores educativos y generalmente se han asociado a faltas o vulneración de normas que son sancionadas por una autoridad escolar. En ese sentido afirmar que los conflictos interpersonales no siempre surgen por una infracción de norma, sino de la propia relación entre dos o más actores educativos, por tanto, en estos casos no procede sancionar ni castigar, más bien generar condición para llegar a una aclaración del conflicto y su posterior resolución²⁶.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los conflictos se presentan de diferente manera, por motivos diversos y con intensidades variadas; forman parte de la vida de las personas y, de acuerdo a la forma cómo se asumen, pueden generar nuevos caminos de entendimiento y de desarrollo social y personal o, por el contrario, vías de destrucción y desconocimiento de los derechos y necesidades que como seres humanos todos tenemos.

La idea es que las personas en conflicto creen las posibles alternativas o soluciones para que lleguen al mejor acuerdo, eso significa

²⁶ Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. (2006) "Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar". Santiago, Chile.



que ambas partes se sientan satisfechas con la solución y no crean que quedaron en desventaja con lo acordado.

No todas las personas resuelven los conflictos de la misma forma: unas dan una respuesta agresiva, otras en forma pasiva y otras resuelven los conflictos, mediante las formas no adversariales (ambas partes gana con el acuerdo), alentando en las partes un proceso de conocimiento y control de sí mismos²⁷.

ESTILOS DE ENFRENTAMIENTO AL CONFLICTO

Un elemento que puede ayudar a entender los problemas de convivencia en las comunidades educativas es efectuar una reflexión respecto de los estilos que se utilizan para afrontar los conflictos.

Existen cinco estilos básicos de aproximación al conflicto:

1. Competición: Perseguir los objetivos personales a costa de los otros, sin detenerse a pensar en los demás. Decidir por este estilo es ubicarse en un enfoque controversial.
2. Evitación: Actitud básica que se caracteriza por no afrontar los problemas, se evitan o posponen los conflictos, lo cual implica no tenerse en cuenta a uno mismo ni a los demás.
3. Compromiso: Es una actitud basada en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia de una parte del interés del individuo o de los grupos. La solución satisface parcialmente a las partes.
4. Acomodación: Supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios.

²⁷ Sandoval, V. (2003) "Mediación escolar: aprendizajes constructivos y necesarios para la vida". Valparaíso, Chile.



5. Colaboración o cooperación: Cuando ambas partes en conflicto están dispuestas a transformar la incompatibilidad de intereses en alternativas comunes que satisfagan a ambas partes. Es decir, las partes tienen la confianza y el deseo de superar la disputa, ganando ambos en la resolución del conflicto.

CANALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Es importante consignar que en la escuela, como en casi la totalidad de organizaciones o instituciones, existen dos maneras o canales básicos de resolución de conflictos, en donde se pueden presentar algunos de los mecanismos descritos anteriormente.

❖ Canales formales de resolución de conflictos: los que podríamos definir como las formas institucionalizadas o normadas por las que se debe resolver cualquier tipo de conflicto. Dentro del aula como en todo el colegio, existen diversas situaciones que tienen mecanismos regulares de solución como son: las anotaciones en el libro, el envío a inspección, la suspensión, etc., que ocurre no solo entre el alumno y profesor, sino también en el orden laboral o entre apoderados y el establecimiento.

❖ Canales no formales de resolución de conflictos: que están dados por lo que las partes involucradas realizan en un momento determinado, más allá de lo que está estipulado o "debe ser". Estos canales utilizados frecuentemente tienen una base que determina las interacciones en el sistema educativo; los cuales tienen relación con los aspectos comunicacionales asociados a la resolución de conflictos.

Todos los conflictos que se deban administrar en una comunidad escolar no provienen de una vulneración de normas. Puede existir una vulneración de norma sin conflicto interpersonal y conflictos escolares que no estén vinculados al atropello de una norma. Más una situación u otra requieren que la escuela tenga un procedimiento formal e informal de



resolución de conflictos, en donde las partes tengan igualdad de oportunidades a un proceso justo de resolución.

Conocer y ejercitar algunas técnicas alternativas de resolución de conflictos amplía el bagaje de experiencias educativas del estudiantado, la destreza del profesorado delegando algunas responsabilidades de autocontrol a los propios estudiantes, economiza energía y tiempo y, fundamentalmente, con la incorporación de estas técnicas, se podría actualizar y modernizar el reglamento de convivencia escolar.

TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (TARC)

El nombre de técnicas alternativas de resolución de conflictos se les entrega a las modalidades que han surgido paralelamente a los procedimientos tradicionales de justicia. Alternativamente, en el sistema judicial, se han desarrollado técnicas como la conciliación, negociación y mediación; en que la diferencia fundamental está en la participación de los protagonistas en la resolución del conflicto²⁸.

Existen cinco formas de resolver los conflictos de manera alternativa:

- Negociación: En esta técnica, las partes resuelven su conflicto, de forma cotidiana, a través de un contrato hablado, en que ambos ganan, su participación en la negociación es voluntaria, sin la intervención de otras personas y se tratan temas del futuro o del pasado.
- Conciliación: Esta técnica, a diferencia de la anterior presenta un juez que da orden al encuentro, porque son las partes las que resuelven el desacuerdo, para que ambos ganen o se reconcilien, esta técnica es de participación voluntaria, informal y trata conflictos del pasado.

²⁸ Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. "ob. cit. 26"



- Mediación: En esta técnica, las partes resuelven, buscando la comprensión mutua y colaboran para lograr un acuerdo satisfactorio para ambos, presenta algunas reglas y es de participación voluntaria, pero existe la intervención de un tercero, llamado mediador que controla el proceso ayudando a que las partes identifiquen y satisfagan sus intereses, y se centra en el futuro.
- Arbitraje: En esta técnica uno gana y otro pierde, existe un árbitro que es el que dicta el acuerdo, la asistencia al encuentro puede ser voluntaria o solicitada por el arbitro, la comunicación sigue las reglas y se centra en el pasado.
- Juicio: En esta técnica uno gana y el otro pierde, porque es un tercero (juez) el que interviene y dicta la sentencia, la asistencia al encuentro es a petición de la Justicia y la comunicación sigue ciertas reglas; se centra en el pasado.

La incorporación de técnicas en la cultura escolar contribuye al aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales útiles, tanto para las relaciones que se establecen en el contexto escolar como en la vida cotidiana²⁹.

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

En la bibliografía especializada en derecho, psicología y sociología, el concepto de mediación no se define con precisión, sin perjuicio de ello, hay elementos de este concepto que se repiten, así hay un consenso que es: una forma pacífica de solución de conflictos de diversa naturaleza y que éste proceso es conducido por un actor "tercero imparcial" que

²⁹ Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. "ob. cit. 26"



favorece el diálogo entre las partes. Aquí se observa el valor multidimensional del concepto³⁰.

La mediación consiste en "La asistencia que ejerce un tercero neutral, a petición de las dos partes en disputa, para que cumpla la misión de hacer aflorar los elementos concordantes que existen entre ambos bandos, en orden de hacerlos llegar a una solución negociada"³¹. La toma de decisiones es de absoluta responsabilidad de las partes que están en conflicto, por ello, éste es un proceso de resolución privado, confidencial y voluntario, las partes tienen poder resolutorio y con una tercera parte involucrada e imparcial, denominado mediador, quien no tiene ninguna facultad de decisión en la temáticas discutidas.

Su objetivo principal es lograr la resolución del conflicto a partir de la facilitación del proceso comunicativo entre las partes, para que esto le permita expresar los diferentes puntos de vista, entendiendo y respetando la opinión del otro; por esta razón se enmarca dentro de las denominadas negociaciones cooperativas o colaborativas, designada así en la medida en que la solución que se obtiene, satisface a todas la partes implicadas, evitando la forma tradicional de solución donde uno gana y otro pierde, modificándola por una en que ambas partes ganan.

Pasar por el proceso de mediación, puede permitir una visión diferente del modo de relacionarse; si este cambio de visión se generaliza, puede llegar a modificar actitudes, costumbres y valores.³²

³⁰ "La mediación en Chile", artículo que forma parte del Estudio "Estado actual de la Mediación en Chile, en el marco del Proyecto "Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos". Obtenido el 30/04/2012 desde el sitio web www.sociedadpoliticaspublicas.cl

³¹ Aliaga, F. (1999) "Artículo de mediación". SERPAJ, Santiago, Chile.

³² Gottheil, J. Schiffrin, A. (1996) "Mediación, una transformación para la cultura". Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.



NATURALEZA DE LA MEDIACIÓN

Debemos distinguir entre mediación informal y mediación formal.

- ❖ **Mediación Informal:** es una intervención global, una forma de enfrentarse a los conflictos de forma más dialogante y positiva, que cada uno puede poner en práctica en su quehacer cotidiano. Las técnicas son más fluidas y propias de la comunicación diaria entre las personas, siendo además las normas más flexibles; el mediador puede ser cualquiera persona que actúa de modo intuitivo y espontáneo en cualquier situación de conflicto.
- ❖ **Mediación Formal:** podemos definirla como un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte ajena e imparcial al conflicto aceptada por los disputantes, la cual tiene una ubicación concreta que las partes conocen y a las que saben que pueden recurrir.

MODELOS DE MEDIACIÓN

La mediación, a partir de sus diferentes concepciones ideológicas y teóricas en la que se basa, adquiere modelos y metodologías particulares para su aplicación e intervención en la realidad. De acuerdo a lo anterior, es posible señalar algunos de los modelos más importantes:

- ❖ **Modelo Tradicional – Lineal (Ury y Fisher):** Este modelo parte de la premisa de que el conflicto está determinado por un desacuerdo puntual, el que se manifiesta a través de la interacción de las partes en torno al proceso comunicativo; por lo tanto, el objetivo principal de este tipo de mediación no es investigar las causas anteriores que pudieran haber generado el conflicto, sino que por el contrario, trabajar potenciando la comunicación entre las partes para que así, a



través de la expresión de necesidades, expectativas y emociones, se puedan disminuir las diferencias, aumentando las semejanzas.

Este modelo es conocido como modelo lineal, en la medida en que plantea que el proceso comunicativo de las partes en conflicto sigue una secuencia lineal en donde un emisor expresa el contenido de la información, mientras que el receptor escucha alternando las funciones en el proceso. No se basa en aspectos relacionales de la interacción o del proceso comunicativo, sino que trabaja sólo los aspectos verbales del mismo, en donde el mediador es su principal facilitador.

- ❖ **Modelo Transformativo (Bush y Folger):** Este modelo a diferencia del anterior, se basa en el tipo y calidad de la relación entre las partes en conflicto, más que en el problema puntual por el que se ha desencadenado una diferencia. De esta manera, el proceso de mediación será más exitoso cuando en el proceso se logre “transformar” a las partes y con ellos la situación de conflicto.

Este modelo pone acento tanto a la comunicación verbal, como la analógica, permitiendo por una parte la revalorización de cada uno de los individuos (por medio del desarrollo y potenciación de habilidades sociales y comunicacionales o una mejor autopercepción), y por otra, el reconocimiento de las partes por medio de la comprensión del otro y de su postura en el conflicto.

- ❖ **Modelo Circular Narrativo (Sara Cobb):** Es un modelo de origen sistemático que plantea que la causa del conflicto no es una sola, sino que obedece a una multicausalidad que constantemente se retroalimenta por medio de la interacción de las partes de un sistema en conflicto. El objetivo de la mediación bajo esta perspectiva, es permitir que cada parte exprese su visión de la situación problema legitimándola frente a la otra parte, para posteriormente cambiar el



significado de la visión que se presenta por medio del trabajo del mediador quien facilitará a las partes ver el problema desde todos los ángulos posibles³³.

Si bien cada modelo posee elementos que lo caracterizan, se puede afirmar que la principal característica del proceso de mediación, independiente del enfoque teórico, es que las partes en un conflicto, son estimuladas a resolver sus diferencias creativamente y no impositivamente por una tercera persona, un juez. Desde esta perspectiva la mediación se constituye en un aporte importante en la medida que introduce cambios en las formas de interaccionar entre las personas.³⁴

CARACTERÍSTICAS

- **Voluntaria:** las partes deben decidir de manera autónoma su participación en el proceso, no puede ser impuesto debido a que, a través de la voluntad de las partes para encontrar una solución, se desarrollan los pasos para facilitar este proceso.
- **Confidencial:** A partir de que durante el proceso, las partes son guiadas a expresar libremente lo que sienten y piensan, lo que ahí es tratado está resguardado de no ser utilizado nuevamente.
- **Formalmente Flexible:** Aunque cuenta con pasos determinados, los que deben ser ejecutados en su totalidad, la manera de organizarlos, el tiempo ocupado en cada uno de ellos y en general como se desarrolla todo el proceso dependerán de cada realidad particular.
- **Limitado en el tiempo:** El proceso, se logre llegar o no a una solución favorable tiene una etapa de inicio y de fin. Consta de una

³³ Novoa, P. (2002) "Estudio y tratamiento de las variables asociadas a la convivencia escolar, para promover e implementar la mediación como mecanismo alternativo en la resolución de conflictos, al interior de la comunidad educativa". Valparaíso, Chile.

³⁴ Dalla, M. (1999) "Mediación escolar. Una propuesta desde la experiencia". ACHNU – PRODINI, Santiago, Chile.





serie de etapas conocidas y aceptadas por las partes con anterioridad al inicio del proceso.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN³⁵

Las ventajas y/o beneficios más importantes del sistema de mediación son los siguientes:

- ✓ Ahorro de tiempo, para lograr la conducción del conflicto.
- ✓ Se trata de evitar que haya ganadores(as) y perdedores(as), lo cual redundaría en beneficios, en cuanto, al mantenimiento de las relaciones futuras entre las partes.
- ✓ Aumenta la creatividad en la medida en que no haya ningún límite externo, salvo los que se establezcan en mediación para crear el acuerdo.
- ✓ La mayor ventaja individual que produce la mediación, es un sensible aumento del protagonismo de las partes, lo que aumenta la responsabilidad de éstas.

En cuanto a las desventajas, se puede nombrar la siguiente:

- ✓ Tema del conflicto es la neutralidad de los mediadores, como característica aprendida o inherente a determinada personalidad.

MEDIACIÓN EN LA ESCUELA

A partir del papel que cumple el sistema educativo, como uno de los principales agentes socializadores encargado de la formación de sujetos que puedan interactuar socialmente de manera adecuada, la mediación puede ser entendida como un proceso formativo, que se

³⁵ Suárez, M. (2002) "Mediando en sistemas familiares". Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.



sustenta en el reconocimiento de los conflictos como parte integral de la convivencia.

Es así como entonces, entendemos la mediación en educación como "Un proceso de aprendizaje, adquisición, potenciación y entrenamiento de habilidades sociales que permitirán a todos los integrantes de la comunidad educativa resolver cooperativamente los conflictos"³⁶.

La implementación de la mediación al interior de la escuela permitirá, en la medida en que sea utilizada de manera constante y espontánea:

- ❖ **Una concepción positiva del conflicto:** entendiéndolo como algo natural en los seres humanos, presente en la vida social y que según cómo se afronte, puede resultar constructivo y beneficioso para las partes.
- ❖ **Uso del diálogo:** Como primera alternativa frente a otras respuestas menos constructivas.
- ❖ **Desarrollo de habilidades:** como el autocontrol, cooperación en la medida en que los niños aprendan a trabajar con los demás, respetando y confiando en el otro, comunicación utilizada de manera que sean capaces de observar y escuchar al otro, tolerancia que facilita el respeto y la valoración de las diferencias de cada uno, asertividad que permita la expresión de lo que se siente y piensa y expresión de sentimientos de manera sana, etc.
- ❖ **Participación democrática:** A partir del desarrollo de las habilidades anteriormente mencionadas, los estudiantes podrán conocer sus derechos y deberes generándose, a partir del desarrollo de la capacidad de la participación, la conciencia de una vida democrática.

³⁶ Novoa, P. "ob. cit. 33".



Finalmente a partir de la adquisición de las habilidades implícitas en las formas de resolución alternativas de conflictos como la mediación, la escuela se convierte en un lugar más pacífico y productivo, debido a que todos los estamentos que la componen (estudiantes, docentes, apoderados y directivos), pueden juntos centrarse en el aprendizaje como proceso de preparación integral de las nuevas generaciones que no solo los capaciten en aspectos cognitivos y técnicos, sino también valóricos y vivenciales que los beneficiarán no solo en la escuela, sino en todos los demás espacios en los que interactúan como el hogar y la comunidad.

OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR³⁷

- Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
- Mejorar el ambiente en el aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de los problemas.
- Mejorar las relaciones de la comunidad educativa.
- Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
- Resolver disputas menores entre iguales que intervienen con el proceso de educación.
- Favorecer el incremento de la autoestima en cada uno de los miembros grupales.
- Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

³⁷ Tommaso, H. (1997) "Mediación y trabajo social". Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina.



Se debe aclarar que la implementación de la mediación escolar favorece el espíritu democrático de toda la comunidad, y que esto no implica necesariamente la desaparición del conflicto, sino su tratamiento y debate.

FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN³⁸

La mediación sigue una serie de fases en las que se promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto. El siguiente cuadro, extraído desde el texto español "Mediación de conflictos en instituciones educativas", señala de manera simple, las principales fases de un proceso de mediación adaptado a la realidad de un sistema educativo.

³⁸ Torrego, J. "ob.cit. 24"



FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR
1. PREMEDIACIÓN: Fase previa a la mediación propiamente dicha.	Crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación.	❖ Presentación. ❖ Explicación del proceso a las partes por separado, reglas y compromisos. ❖ Determinación por parte del mediador si: la mediación es apropiada; las partes están dispuestas; el espacio y tiempo es favorable para la mediación.
2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO: Se define quiénes somos y cómo va a ser el proceso.	Crear confianza en el proceso.	❖ Presentaciones personales. ❖ Explicación del proceso: objetivos, expectativas, roles. ❖ Delimitación de normas básicas: confidencialidad, respeto, etc.
3. CUÉNTAME: Qué ha pasado.	Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.	❖ Generar un ambiente que permita pensar y dialogar sobre el conflicto. ❖ Explorar mediante técnicas (parafraseo, preguntas) el problema real, escuchando a ambas partes.
4. ACLARAR EL PROBLEMA: Dónde estamos.	Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.	❖ Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas, a fin de avanzar hacia una solución ❖ Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia el entendimiento. ❖ Pedirles que valoren las posibles soluciones.
5. PROPONER SOLUCIONES: Cómo salimos.	Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.	❖ Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de soluciones. ❖ Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y pedir. ❖ Solicitar la conformidad o no conformidad con cada una de las propuestas.
6. LLEGAR A UN ACUERDO: Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde.	Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.	❖ Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo para que sea: claro, simple, realista, posible, aceptable por las partes y evaluable. ❖ Redactar el acuerdo y firmarlo por ambas partes, dejando una copia para cada una.



LA COMUNICACIÓN

En términos lingüísticos básicos, la comunicación es un proceso de enviar y recibir mensajes. El proceso comienza cuando el emisor busca un código que le permita comunicar lo que quiere expresar a otra persona. El receptor es la persona que recibe el mensaje, el cual debe decodificar y comprender lo que el emisor está expresando. Hecho esto, el receptor se convierte en emisor y comienza de nuevo el proceso. Sin embargo, este proceso se hace cada vez más complejo en la medida en que, en la relación interpersonal se hace necesaria la búsqueda de un código común que permita el entendimiento de ambas partes.

LA COMUNICACIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS

En la raíz de gran parte de los conflictos es probable encontrar una mala comunicación. Cuando una persona malinterpreta lo que la otra ha querido decir y reacciona defendiéndose ante lo que considera una ofensa, aumenta la tensión del conflicto y se está más lejos de solucionarlo. Por el contrario cuando las personas en conflicto establecen una comunicación eficaz y clara (se hacen entender y se entienden mutuamente) pueden descubrir que realmente no existía un problema o que era pequeño y de fácil solución. Por tanto, la comunicación es un elemento fundamental en los conflictos porque:

- ✓ Una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes.



- ✓ Una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos³⁹.

En una situación de conflicto, alguno de los principales inconvenientes detectados están en el proceso comunicacional, y tienen relación con que:

- El emisor no tenga claro que es lo que realmente quiere expresar.
- El emisor elige un código equivocado.
- El emisor utiliza mal el código.
- El receptor puede decodificar mal el mensaje.
- El receptor presupone elementos que el emisor no ha dicho, etc.

Según Fisher y Ury⁴⁰, dos de los más importantes teóricos de la mediación, señalan que en los conflictos se pueden observar tres grandes problemas en la comunicación:

- ❖ Las partes pueden no estar hablándose de un modo comprensible, pues al menos una de ellas adopta posturas que dificultan o bloquean la entrega de información.
- ❖ Las partes pueden presentar un problema de atención en donde, a pesar de que se hable, puede ser que ninguna parte escucha lo que dice la otra.
- ❖ Mala interpretación: esto es tanto un problema de transmisión como de recepción. Lo que uno quiere comunicar, raramente es

³⁹ Torrego, J. "ob.cit. 24"

⁴⁰ Gottheil, J. "ob. cit. 32"



exactamente lo que se comunica y lo que se dice a menudo es malinterpretado.

LA COMUNICACIÓN Y LAS HABILIDADES SOCIALES

La comunicación se ve enriquecida por las habilidades sociales, ya que su aprendizaje condiciona en gran parte la capacidad de las personas para mantener un estado de bienestar mental y expresarlo a través de un comportamiento socialmente aceptado en las interacciones con los demás, por lo tanto es importante que se entrene en habilidades sociales para una mejor comunicación y relaciones con los otros.

Las Habilidades Sociales son “las conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal”. Las habilidades definidas se consideran un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos; y no un rasgo de la personalidad⁴¹.

COMUNICACIÓN, HABILIDADES SOCIALES Y MEDIACIÓN

En un proceso de mediación son importantes una buena comunicación y el entrenamiento de las habilidades sociales que favorecen el proceso de resolución de conflictos. De hecho podríamos definir el proceso de mediación como el consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que se traen entre manos.

Algunas de las habilidades sociales y comunicacionales más importantes dentro del proceso de mediación son:

- **Emitir mensajes en primera persona:** Ayuda al emisor a reducir los errores en la utilización del código, es decir a que el emisor emita

⁴¹ Novoa, P. “ob. cit. 33”



mensajes más claros, proporcionándole información precisa a la otra persona sobre el efecto que le produce su conducta, lo que evidentemente aumenta las posibilidades de que el receptor comprenda el mensaje y cambie su actitud, lo que resulta imprescindible para evitar escaladas en los conflictos.

➤ **Escucha activa:** Habilidad más potente, interesante y útil para mediar en cualquier conflicto. Sirve para disminuir las posibilidades de error en la decodificación del mensaje y permite comprender lo que el emisor quiere transmitir, haciendo posible una buena comunicación, ya que la otra persona, al percibir que se la escucha, se siente aceptada, lo cual crea un clima de confianza y de tranquilidad.

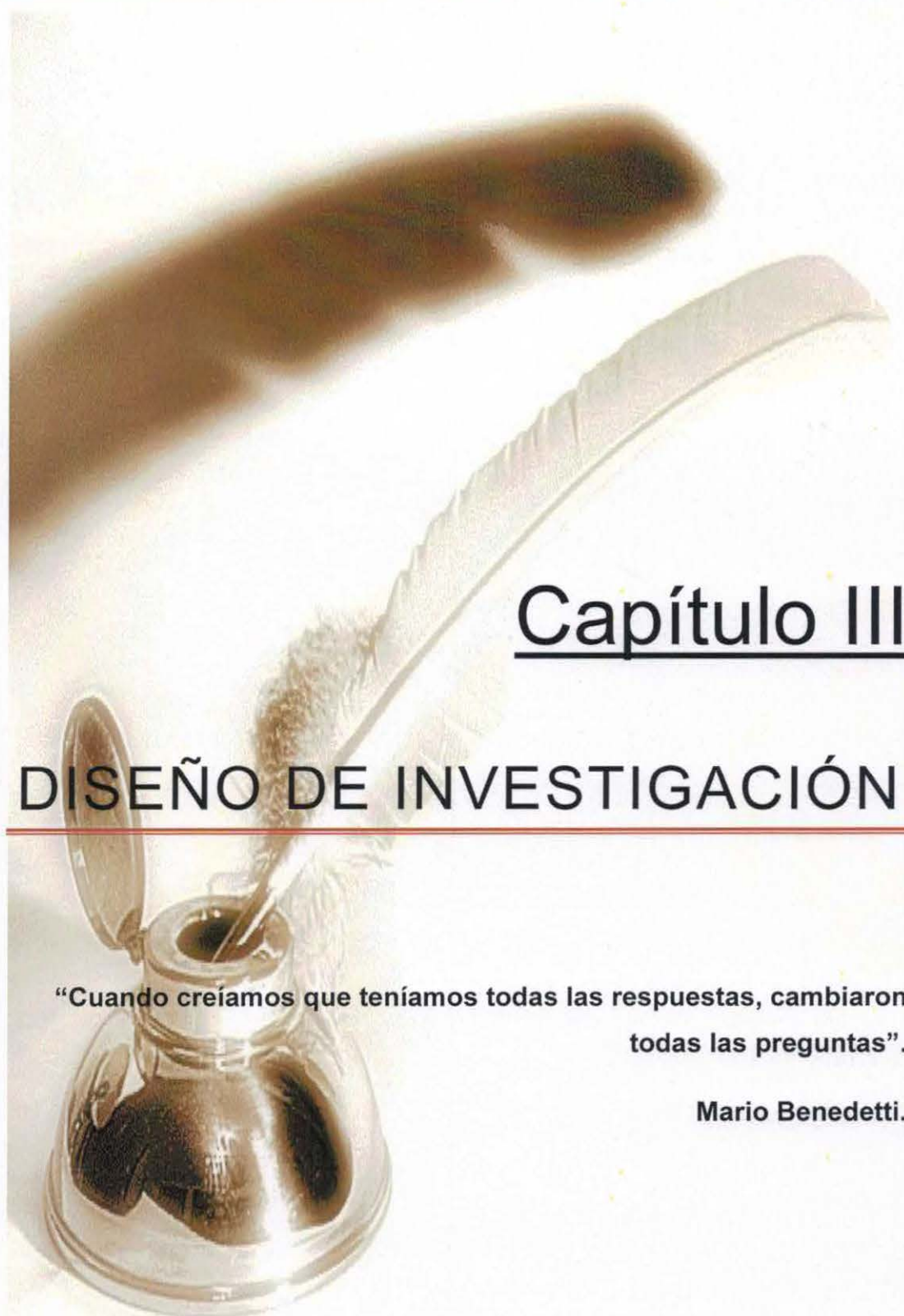
La escucha activa a partir del mediador implica el desarrollo de técnicas como: *Mostrar interés*, tanto de manera digital como analógica. *Clarificar*, hacer más claro un mensaje, utilizando preguntas abiertas que son las que pretenden provocar una respuesta amplia en el interlocutor. *Parafrasear*, consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por el que habla, para comprobar que se ha entendido lo que el otro ha dicho. *Reflejar*, consiste en decir con tus propias palabras los sentimientos existentes bajo lo que el otro ha expresado. *Resumir*, consiste en agrupar la información que nos van dando, tanto la que se refiere a sentimientos como a hechos, para que nada importante quede olvidado.

➤ **Concreción:** Implica ser precisos y directos en lo que decimos. Algunos errores frecuentes de la concreción son por ejemplo, darnos vuelta para decir lo que se quería decir, confundiendo a quien hablamos; emitir mensajes globales como “nunca me escuchan”, en vez de decir “parece que hoy no me escuchan cuando intento pasarles la materia”; decir las cosas indirectamente, por ejemplo, hablando de alguien como si



no estuviera presente; hacer preguntas que tendrán la respuesta que nosotros queremos obtener.

- **Empatía:** Es la capacidad para comprender las actitudes y sentimientos de los demás, de darnos cuenta de lo que está pasando al otro cuando se está comunicando con nosotros. Al ser empáticos, podemos reconocer y responder a lo que se nos dice (contenido) y a los sentimientos que a la persona le provoca lo que nos está comunicando, sin evaluar o emitir juicios de valor y respetando cabalmente a la persona.
- **Expresión de sentimientos:** Es imponer lo racional sobre lo emocional sin negar los sentimientos que siempre están presentes, sino que manifestándolos de manera consciente y clara. En el proceso de enseñanza – aprendizaje, encuentra un mejor soporte si se fundamenta en la generación de vínculos afectivos y relaciones significativas, tanto entre docentes y estudiantes, como entre quienes conducen y guían este proceso.
- **Respeto:** Es la capacidad de aceptar y apreciar a las personas por el sólo hecho de ser seres humanos; por lo tanto, implica en otras palabras, aceptar la realidad del otro como válida, a pesar de que desde mi perspectiva lo que siente, piensa o crea pueda parecer una realidad imposible.
- **Asertividad:** Ser asertivo, es ser conscientes de uno mismo, de la realidad de nuestros sentimientos y conductas. Al ser asertivos pedimos lo que necesitamos, decimos lo que nos gusta o no, y expresamos lo que sentimos cuando es necesario. Implica hablar en primera persona y de manera responsable, tratando con dignidad al otro, teniendo en consideración no solo el “que” dice, sino también en “cómo” se dice.



Capítulo III

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

**“Cuando creíamos que teníamos todas las respuestas, cambiaron
todas las preguntas”.**

Mario Benedetti.



Diseño de Investigación.

PRESENTACIÓN

El diseño de investigación tiene como objetivo conocer los procedimientos, técnicas y habilidades de resolución de conflictos que utilizan los profesionales docentes al interior de la comunidad educativa: Liceo Particular Mixto “Los Andes”, educación media.

Los puntos que contempla la estructura del diseño de investigación son:

- ❖ Fundamentación de la investigación.
- ❖ Propósito de la investigación.
- ❖ Población sujeto de estudio.
- ❖ Formulación del problema.
- ❖ Metodología de investigación.
- ❖ Enfoque epistemológico.

FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La convivencia escolar, entendida como lo que ocurre entre las personas que interactúan en un recinto educacional, normalmente se asocia a las problemáticas que en la escuela se generan y las maneras en que éstas discrepancias son resueltas. Este proceso generalmente se realiza a través de formas adversariales de resolución de conflictos (agresividad y/o violencia) cada vez más frecuentes en la sociedad actual, lo que queda graficado en los recurrentes episodios de violencia, que han preocupado a la opinión pública.



A partir de esto, la sociedad cada vez más cambiante y globalizada en que vivimos exige el desarrollo de habilidades que nos permitan aprender a convivir con otros aceptando nuestras diferencias más como oportunidades que como amenazas. El tema de la resolución de conflictos de manera alternativa (consensuada) es algo innovador, recientemente considerado en los últimos años como variable a considerar en los lineamientos de las políticas educacionales, debido a que su desarrollo y procedimientos, propenden al crecimiento personal, posibilitando una mejor calidad de vida, además de propiciar la existencia de un ambiente escolar favorable a la vivencia y experimentación de valores democráticos, como la comunicación, el diálogo y la cooperación.

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de esta investigación está dirigido a conocer los procedimientos, técnicas y habilidades que utilizan los docentes del Liceo Particular Mixto "Los Andes", educación media. Con especial énfasis en los procesos con los cuales llegan a los estudiantes y se desenvuelven cuando se presenta una situación de conflicto y que medidas adoptan para lograr el manejo de éstas situaciones. Para lo cual, se aplicarán instrumentos cualitativos y de recolección de datos para estandarizar y recopilar la información que los docentes manejan en este tipo de procesos, para así, a partir de esta plataforma base, proponer un protocolo de intervención en mediación como un procedimiento alternativo en la resolución de conflictos, considerado una instancia de prevención, debido a que la mediación admite la presencia de fenómenos conflictivos y abre una vía pedagógica para afrontarlos positivamente; además las herramientas que aporta favorecen el desarrollo de una comunicación eficaz entre los diferentes actores del ámbito escolar, cooperando para



producir cambios de conductas eficientes que persisten a lo largo del tiempo y previenen los conflictos que pudiesen generar violencia.

POBLACIÓN SUJETO DE ESTUDIO

La unidad de análisis del presente estudio diagnóstico, serán particularmente los profesionales docentes de la comunidad educativa: Liceo Particular Mixto "Los Andes", educación media; la elección de dicho estamento se fundamenta en el cambio de paradigma del rol del docente tradicional, como transmisor de conocimientos; al rol del docente actual, como formador integral de la personalidad del educando, lo cual les exige a los profesionales de la educación, el conocimiento para encauzar o resolver los conflictos producidos en la escuela. Encontrar la forma concreta de poder implementar en su trabajo diario el aprendizaje del manejo creativo de los conflictos, romper la espiral de violencia que se manifiesta de diversas formas en las aulas, generar el cambio de actitudes hacia las relaciones interpersonales no sólo entre los estudiantes sino también en ellos mismos, fomentar a través de actividades concretas el desarrollo de la creatividad, de habilidades y destrezas para manejar los conflictos de los estudiantes e inculcar los principales valores que se desprenden de la Educación para la Paz, es el principal reto para los docentes de hoy, por lo cual éstos deben poseer los recursos necesarios, para afrontar las diversas situaciones conflictivas generadas en las instituciones educativas.





FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la información acerca de los procedimientos, técnicas y habilidades de resolución de conflictos que utilizan los docentes del Liceo Particular Mixto “Los Andes”, educación media?

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

“Conocer los procedimientos, técnicas y habilidades de resolución de conflictos que utilizan los docentes del Liceo Particular Mixto “Los Andes”, educación media”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Investigar los procedimientos de resolución de conflictos que utilizan los docentes del Liceo Particular Mixto “Los Andes”, educación media”.
- 2.- Investigar las técnicas alternativas de resolución de conflictos que utilizan los docentes del Liceo Particular Mixto “Los Andes”, educación media”.
- 3.- Investigar las habilidades sociales que utilizan los docentes del Liceo Particular Mixto “Los Andes”, educación media”.



METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La metodología que se utilizará en el siguiente planteamiento de investigación será predominantemente de tipo *cualitativo*, debido a que ésta nos da una visión más general de los datos y una profundización fundada, entendiéndose que, a través de lo cualitativo, se puede tener ciertos accesos a significados, apreciaciones, intencionalidades y emociones brindadas por los docentes que participarán de este estudio, es así como lo descriptivo es de suma importancia.

A partir de la clasificación de Roberto Sampieri Hernández señalada en el texto “Metodología de la investigación”, el estudio tendrá una mixtura complementaria de dos tipos de estudio:

➤ En primera instancia es un estudio *exploratorio*, teniendo presente que los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo a examinar es un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no estudiadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.

La necesidad de este estudio se vuelve relevante al considerar que tanto los docentes vinculados en la investigación, como quien suscribe el documento, deben tener una mirada periférica y exploratoria, para luego determinar un avance en este mismo proceso, determinando un tipo de estudio interpretativo, ya que es esta mixtura la que dará como resultado una visión acabada del perfil docente-liceo-seminarista y su vinculación con el protocolo a diseñar.



➤ Mientras que, el segundo tipo de estudio es el *descriptivo*, ya que “el propósito de investigación es describir situaciones y eventos. Es decir, cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Dankhe, 1986).

En las definiciones acerca de este segundo tipo de estudio, el autor recoge y describe en una segunda instancia en complemento con el primer estudio ya enunciado, lo siguiente: “En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se mide”. Con esto, termina por dar una clara visión de este estudio y por consiguiente plasmarlo en el siguiente manuscrito.

Otro punto que prima para usar la lógica cualitativa, es la actual consideración que este tipo de investigación tiene en fenómenos como el que nos guía, el que se encuentra ligado a lo que Ulrich Beck describe como “La pluralización de los mundos vitales y la creciente individualización de las maneras de vivir y los patrones biográficos” (Beck, 2002 y Flick, 2004)

Por esta razón resulta esencial abordar los significados subjetivos que los individuos atribuyen a sus actividades y sus ambientes, se puede decir que no se intenta buscar la verdad o la moralidad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de los diferentes actores (Álvarez, 2003).



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las principales técnicas de investigación que proporcionarán la información necesaria para este estudio predominantemente cualitativo corresponde a:

- ❖ La encuesta, un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. Los datos que se obtienen a partir de la realización del conjunto de preguntas normalizadas dirigidas al conjunto total de la población, tienen como finalidad conocer la opinión de las personas seleccionadas en estudio.
- ❖ La observación, técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad, utilizada en este estudio debido a que permitirá ahondar en aquellos aspectos cualitativos relacionados con el manejo de habilidades comunicacionales.
- ❖ La entrevista en profundidad, encuentro cara a cara entre el investigador y los informantes, dicho encuentro está dirigido hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de algún tema en particular, expresado con sus propias palabras. Se destaca la utilización de esta técnica en la investigación, ya que ayudará a complementar aquellas variables necesarias de profundizar en el cuestionario, proporcionando mayor información de carácter cualitativo, permitiendo enriquecer el proceso.

Las técnicas de investigación utilizadas permitirán un acercamiento a los pensamientos, sentimientos y emociones de las personas en relación a las temáticas estudiadas, desde distintos puntos de vista,



abarcando la subjetividad de los sujetos de estudio, lo cual quedará plasmado en la producción de un texto que se utilizará para interpretar y analizar los datos.

Por otro lado se destacan además, tres criterios que permiten alcanzar la validez y confiabilidad (Álvarez, 2003), criterios que serán considerados en esta investigación:

- Densidad y profundidad: Como equivalente de la validez de la investigación en la metodología cualitativa, alcanzada por medio de la inclusión detallada de toda la información recopilada de los significados e intencionalidades.
- Transparencia y Contextualidad: Como equivalente de la confiabilidad y replicabilidad las que serán logradas por medio de la claridad y precisión de la información recogida, que se incluirán en la investigación, así como la descripción del contexto en el cual se recogen los datos y en la cual se enmarcan las estructuras estudiadas.
- Intersubjetividad: Proceso que se alcanza mediante el cruce de la información extraída desde las diferentes fuentes.

ENFOQUE EPISTEMOLÓGICO

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

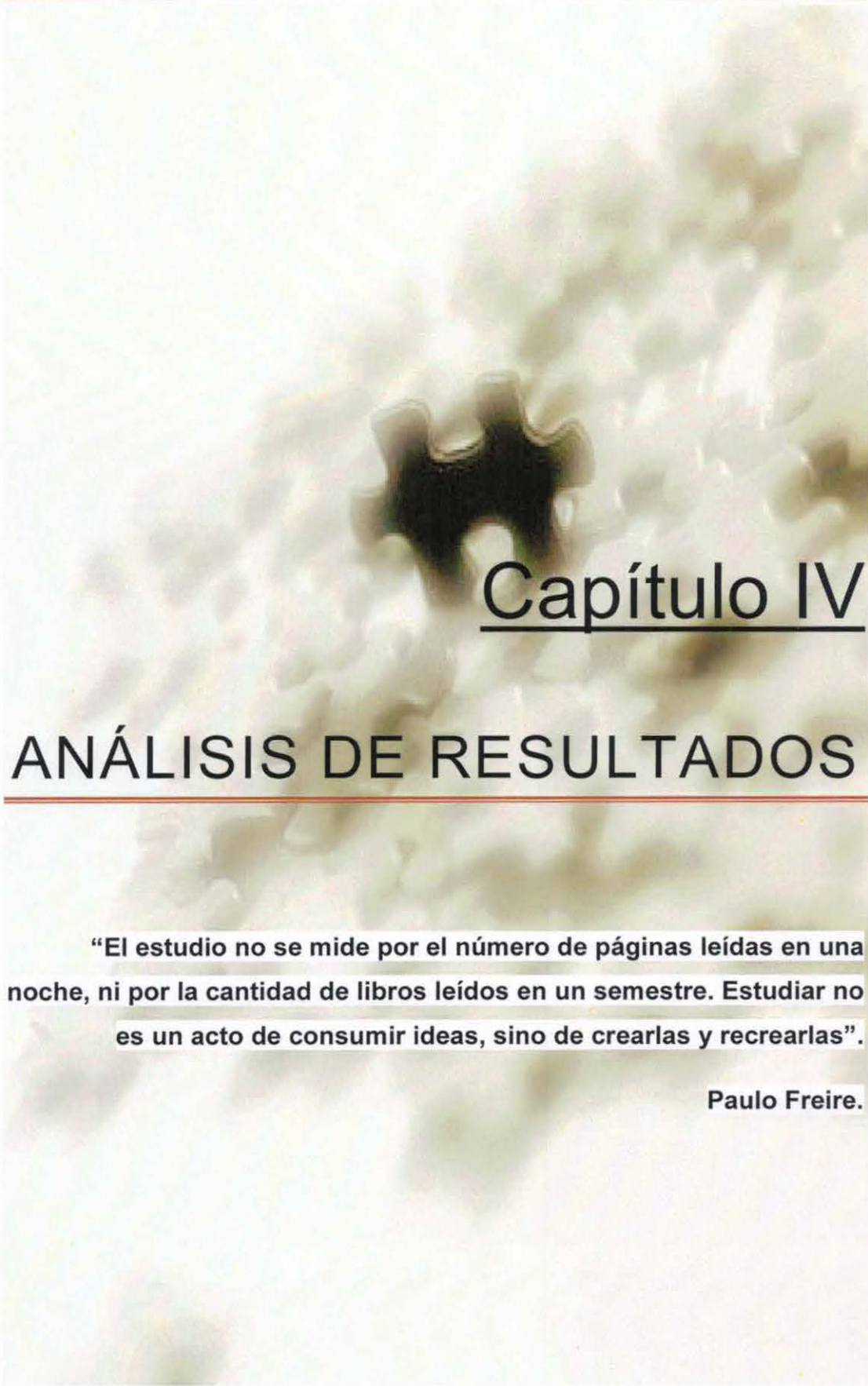
Thomas Kuhn, fue quien introdujo la idea del paradigma para representar el conjunto de teorías y/o ideas apropiadas para el desenvolvimiento de la investigación. Un paradigma está conformado por una teoría y un método, que juntos constituyen una forma de ver el mundo.



El paradigma interpretativista, llamado también hermenéutico, simbólico o fenomenológico se constituye en la creación de conocimiento, comprensión del sentido que los autores dan a la realidad. Weber dice que la comprensión es el proceso por el cual los individuos interpretan su propio mundo, al no poder el investigador acceder a las relaciones de causalidad, el investigador se ve limitado a conocer las interpretaciones de los individuos que hacen de sus percepciones (Hacking, 1985).

El pensamiento empirista comprensivo considera que la realidad se construye socialmente, por tanto, no es independiente de los individuos. El mundo social se interpreta a través de categorías y construcciones propias del sentido común (Schutz, 1970).

En definitiva, el paradigma interpretativista facilita la propuesta de investigación que aquí se plantea, junto con ello es relevante señalar que permite realizar el objetivo de la investigación y entrar en los mundos de vida de los sujetos que serán parte de la misma.



Capítulo IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

“El estudio no se mide por el número de páginas leídas en una noche, ni por la cantidad de libros leídos en un semestre. Estudiar no es un acto de consumir ideas, sino de crearlas y recrearlas”.

Paulo Freire.



Análisis de Resultados.

PRESENTACIÓN

El siguiente capítulo da cuenta de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación diagnóstica, comprendida entre los meses de Abril y Agosto, a los profesionales docentes del Liceo Particular Mixto Los Andes (educación media).

De esta manera, se incorporan los antecedentes recogidos en la investigación, mediante la utilización del análisis extractivo de los sujetos de estudio y posterior interpretación con respaldo en la teoría, lo que permitirá proyectar la propuesta programática a desarrollar por la estudiante seminarista.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

“Conocer los procedimientos, técnicas y habilidades de resolución de conflictos que utilizan los docentes del Liceo Particular Mixto “Los Andes”, educación media”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Investigar los procedimientos de resolución de conflictos que utilizan los docentes del Liceo Particular Mixto “Los Andes”, educación media”.
- 2.- Investigar las técnicas alternativas de resolución de conflictos que utilizan los docentes del Liceo Particular Mixto “Los Andes”, educación media”.



3.- Investigar las habilidades sociales que utilizan los docentes del Liceo Particular Mixto "Los Andes", educación media".

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación que proporcionaron la información necesaria para este estudio predominantemente cualitativo corresponden a la encuesta, la entrevista en profundidad, y la observación; instrumentos que permitieron un acercamiento a los pensamientos, sentimientos y emociones de los sujetos en estudio, respecto del conocimiento acerca de los procedimientos, técnicas y habilidades que utilizan cuando se presenta una situación de conflicto y si logran o no el manejo de éstas situaciones, mediante formas no adversariales y alternativas de resolución de conflictos.

POBLACIÓN SUJETO DE ESTUDIO

La unidad de análisis del estudio, fueron los profesionales docentes del Liceo Particular Mixto "Los Andes", educación media; conformada por 28 mujeres y 35 hombres. Las edades fluctuaron entre los 24 y 61 años, obteniendo un promedio de edad de 37 años.

CATEGORÍAS

Los resultados obtenidos en el proceso de investigación, se presentan por cada objetivo específico, respondiendo de esta manera al objetivo general planteado; sin embargo, se incluirán las conceptualizaciones que la población sujeto de estudio señala respecto del conflicto y la resolución de conflictos, como ejes centrales de la investigación. De esta se presentan asimismo, cinco categorías de



análisis, las cuales permiten reflejar desde lo estructural y lo perceptivo, las diversas impresiones que los docentes tienen de la mediación escolar, como herramienta en la resolución de conflictos.

Cabe destacar que la investigación a través de las encuestas, entrevistas y observaciones, nos entrega una diversidad de apreciaciones que visualizan precepciones basadas en los elementos propios que cada persona tiene para identificar las realidades solicitadas.

PRIMERA CATEGORÍA

DEFINICIONES Y CONCEPTUALIZACIONES DEL CONFLICTO

El conflicto se entiende como el choque entre dos o más partes, como consecuencia de desacuerdos, los cuales se originan en intereses que no coinciden y se enfrentan, como resultado de la pugna se produce una alteración del orden establecido, una ruptura del equilibrio que perjudica a uno, a muchos o a todos los que conviven en un ámbito determinado.

“Falta de acuerdos entre los miembros de una comunidad...”

Profesor 18

En forma general el conflicto puede ser entendido de diferentes maneras: como una diferencia, incompatibilidad de intereses, discrepancias o enfrentamientos que ocurren entre dos o más partes (personas o grupos) que se interrelacionan.

Independientemente de cuál sea la definición que se dé al conflicto, este posee elementos básicos, por medio del cual se puede identificar;



como el que ocurra entre dos o más partes involucradas; teniendo que cumplir la característica esencial de mantener una interrelación constante. En todo conflicto se implican necesariamente dos o más personas o grupos que interactúan, es decir, que tienen una relación de doble sentido, donde A se comunica con B, y B se comunica con A.

Es importante destacar, que toda relación entre dos personas, entre una persona y un grupo o entre grupos, implica necesariamente un proceso de comunicación, que puede ser verbal, escrito y sobretodo corporal. En este proceso donde interactúan dos o más partes, es donde se produce el conflicto.

“Oposición entre un grupo o individuos por los objetivos que se plantean frente a variadas situaciones... Ocurre cuando las partes sobreponen sus intereses a los de los otros agentes sin mediar una solución...”

Profesor 21

Así como se encuentra coincidencia, cercanía, identificación y reciprocidad con otras personas, también son recurrentes emociones, sensaciones y experiencias que tienen dirección opuesta.

El conflicto no es un momento puntual, sino un proceso, que tiene su origen en el choque de intereses de una parte con otra. El hecho de no enfrentarlo dará lugar a que comience la dinámica del conflicto.

En este sentido, el conflicto es la percepción de alguna de las partes, de una incompatibilidad o desacuerdo con los intereses u objetivos de la otra, transformándose en el elemento central que determinará, la manera en que una de las partes llegue a tratar a la otra en la interacción



que deban mantener, impactando en el fondo y forma de la relación humana.

“El conflicto es una situación que se da naturalmente entre dos o más personas...”

Profesor 4

El conflicto forma parte de la vida y afecta a todos los ámbitos de nuestra existencia. Por ello no podemos pretender que nuestra vida transcurra sin conflictos, ni tampoco pensar que los mismos van a ser necesariamente negativos.

Por ello, es importante considerar al conflicto como una reacción normal y natural no sólo en los seres humanos, sino también en otras especies, los que a través del conflicto, desarrollan nuevos y mejores mecanismos de adaptación y supervivencia. Es desde esta premisa, que la percepción habitual del conflicto, como algo malo, negativo y dañino, que lleva a la destrucción y al caos, debe ser modificada entendiendo que los conflictos forman parte de las relaciones interpersonales y en sí mismos, no son buenos ni malos, sino que constituyen una oportunidad de cambio, desarrollo y crecimiento.

Modificar la apreciación negativa del conflicto, es un reto prioritario para poder asumir el conflicto como lo que es, un proceso natural, necesario y potencialmente positivo para las personas y grupos sociales.



“...Este puede tener una salida positiva o negativa”

Profesor 4

Respecto del conflicto, existen dos posturas claras; por una parte, tradicionalmente ha sido visto como un evento destructivo y negativo, el cual tienden a ocultarse, evadirse y en muchos casos se resuelve mediante la imposición de una solución parcial. Mientras que por otra parte, es considerado un componente esencial de la vida, un fenómeno natural y un suceso potencialmente positivo; demostrando que la existencia humana y el conflicto van de la mano, tanto en la historia universal, como en nuestra historia personal.

Por lo tanto, lo que se debe tener en consideración y resulta determinante en que este desacuerdo o la incompatibilidad de intereses, sea constructivo o destructivo para las partes involucradas, son los procedimientos utilizados para manejarlo y resolverlo de forma justa y no violenta.

En las citas analizadas en esta primera categoría, aparecen definiciones conceptuales que reflejan el manejo del concepto por parte de los profesionales de la educación, al reconocer al conflicto no solo como un desacuerdo entre personas, sino que además, es visto como una situación natural que puede tener dos salidas de acuerdo al procedimiento que se utilice.





SEGUNDA CATEGORÍA

DEFINICIONES Y CONCEPTUALIZACIONES DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO

La resolución de conflictos se puede describir como la intención y voluntad de las personas en resolver una disputa. La voluntad por resolver los conflictos que surjan en la vida de las personas, a lo menos involucra; mirar de frente los conflictos, es decir, hacerlos visibles en la interacción interpersonal y/o grupal, lo que facilitará ponerle nombre a la situación y; tomar una posición frente a los conflictos y las personas, es decir, abordarlos o no y de qué manera. La calidad de la relación interpersonal y el futuro de ella dependerán de la posición que se decida tomar.

“Que las partes conversen, reconocer errores, llegar acuerdo, para que ninguna de las partes se sienta menospreciado”

Profesor 10

De acuerdo a la percepción anterior, la resolución de conflictos, tiene como idea principal que las personas en conflicto creen las posibles alternativas o soluciones para que lleguen al mejor acuerdo, eso significa que ambas partes se sientan satisfechas con la solución y no crean que quedaron en desventaja con lo acordado. En consecuencia, la resolución pacífica de conflictos es una habilidad social que contribuye y enriquece la vinculación entre las personas desde una posición colaborativa.



**“Consiste en lograr que las partes en conflicto acerquen posiciones
y de una salida racional a sus problemas”**

Profesor 34

**“Consiste en que cada parte involucrada ceda un poco en su
postura para poder lograr algo en la que la mayoría salga
beneficiado”**

Profesor 28

Se desprende de las definiciones, la posición colaborativa con las que se deben vincular las partes, al implicar y considerar los intereses de la otra parte en el proceso, mostrándose dispuesto a ceder en las posiciones personales para llegar a una salida que beneficie a los involucrados en el conflicto, a fin de mantener, cuidar y enriquecer la relación, si es parte de las expectativas.

Por lo tanto, el proceso de resolución pacífica de conflictos involucra reconocer una igualdad de derechos y oportunidades entre las partes en la búsqueda de una solución que las satisfaga a ambas, reestableciendo la relación y posibilitando la reparación si fuere necesario.

**“...capacidad de resolver de forma madura, seria y empática alguna
dificultad”**

Profesor 15

La manera de resolver empáticamente una dificultad, se torna crucial en la resolución de conflictos, debido a que la única forma de aproximar intereses que permitan los acuerdos consensuados, es la generación de capacidades de entendimiento en el otro y para el otro.



Entiéndase por empatía, la percepción que los sujetos hacen de la percepción del otro, permitiendo así que cuando ambas partes en conflicto están dispuestas a transformar la incompatibilidad de intereses en alternativas comunes, los involucrados tienen la confianza y el deseo de superar la disputa, ganando ambos en la resolución del conflicto.

En esta categoría, podemos apreciar que las docentes conocen el concepto de resolución de conflictos, debido a que lo asocian inmediatamente a la posición colaborativa, en la cual las partes en conflicto deben comunicarse y escucharse, para proponer acuerdos en los cuales ambas se vean beneficiados.

TERCERA CATEGORÍA

PERCEPCIONES SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Esta categoría pretende identificar las percepciones que tienen los docentes respecto de los procedimientos de resolución de conflictos, asumiendo que todos los conflictos que se deben administrar en una comunidad educativa, requieren de un procedimiento, en donde las partes deben tener igualdad de oportunidades a un proceso justo de resolución. Existen dos maneras o canales básicos de resolución de conflictos; como canales formales de resolución de conflictos, tenemos las formas institucionalizadas o normadas por las que se debe resolver cualquier tipo de conflicto; mientras que los canales no formales de resolución de conflictos, están dados por lo que las partes involucradas realizan en un momento determinado, más allá de lo que está estipulado o "debe ser".



“...Apoyo por el departamento de orientación conjuntamente con la psicóloga”

Profesor 18

“Varios difícil de enumerar aplicados por departamento de orientación, tales como derivación de casos a profesionales u organizaciones especializados”

Profesor 26

Es posible desprender de la primera percepción, la aplicación del procedimiento formal de resolución de conflictos, debido a que sigue el conducto regular de solución, que se genera a partir de los estatutos o normativas de la institución y de acuerdo a la estructura jerárquica presente. Lo anterior se puede evidenciar, puesto que la estructura jerárquica del establecimiento es clara, señalando que el estamento al que se recurre formalmente, frente a un conflicto de cualquier índole es el Departamento de Orientación.

Dicho estamento, tiene como misión entre sus objetivos específicos, que tanto los padres, apoderados y estudiantes reciban atención específica, con la orientadora, la psicóloga o instituciones específicas, además de atender directamente a los alumnos que lo necesiten, a través de entrevistas personales, charlas grupales con la psicóloga, o la derivación a distintas instancias o instituciones asociadas como, OPD, CONACE, SERNAM, entre otras; según corresponda.



**“... conversar y buscar la instancia que propicie una buena
comunicación por los agentes involucrados...”**

Profesor 21

A pesar de la existencia de procedimientos normativos estipulados en el reglamento de convivencia escolar del establecimiento, se destaca de esta apreciación, la utilización del canal informal de resolución de conflictos, dado por propiciar el diálogo, que genere la reflexión por parte de los actores involucrados, para que de esta manera puedan entenderse y llegar a un consenso satisfactorio para ambos.

En esta lógica, la comunicación se vuelve un elemento esencial en la resolución de conflictos, debido a que, uno de los aspectos fundamentales para lograr resolverlos, radica en la claridad de cómo se comunica y se escuchan las expectativas de resolución entre las partes. Por lo tanto, una buena comunicación se puede representar como la capacidad de enviar y recibir mensajes claros, involucrando a lo menos, dos personas en una relación de ida y vuelta de mensajes. La reciprocidad en esta relación marca una diferencia de calidad; toda vez que enviar un mensaje supone escoger códigos claros para el otro, verbal y corporalmente, y recibirlos implica la capacidad de escuchar activamente de la otra persona.

Es por esta razón, que los canales informales de resolución, son utilizados frecuentemente debido a que tienen una base que determina las interacciones en el sistema educativo; ya que tienen relación con los aspectos comunicacionales asociados a la resolución de conflictos.



**“Acercarme a él o ellos desde la afectividad para lograr resolverlo
positivamente...”**

Profesor 4

Si bien, los conflictos pueden presentar procedimientos de resolución preferentemente cognitivos, como lo son los canales formales o informales, no podemos dejar de lado, la necesidad de incorporar el factor sensitivo, debido a que las personas en conflicto, generalmente están atravesando un periodo de carencia emocional y de alteración de relaciones significativas, y el profesional docente, sin inmiscuirse en lo emocional, debe generar la seguridad mínima en un espacio complejo a las personas que se ven envueltas en situaciones difíciles, que pueden afectar su seguridad personal y sus relaciones interpersonales.

A través de los datos obtenidos en esta categoría, se puede inferir que cada docente actúa según su criterio, utilizando el procedimiento que ellos consideran necesario de acuerdo a la problemática que se les presenta.

Cabe destacar entonces, la inexistencia de un procedimiento normativo en el establecimiento ante las situaciones conflictivas que pudieran surgir en dicha institución.

CUARTA CATEGORÍA

PERCEPCIONES SOBRE LAS TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El nombre de técnicas alternativas de resolución de conflictos se les entrega a las modalidades que han surgido paralelamente a los

Liceo Particular Mixto Los Andes



procedimientos tradicionales de justicia, las cuales incluyen un amplio espectro de procedimientos que emplean distintas técnicas de comunicación y pensamiento creativo para generar soluciones a los conflictos, contrarias al empleo de la fuerza. Poseer conocimientos para la prevención de conflictos produce cambios en las personas y en la forma que éstas tienen de actuar en su entorno.

**“Para afrontar estas situaciones se ocupan las tres básicas:
mediación, negociación y/o arbitraje...”**

Profesor 4

En el sistema escolar, alternativamente al arbitraje (modo tradicional y adversarial para resolver los conflictos) se han desarrollado técnicas como la negociación y la mediación, las cuales responden a un enfoque colaborativo y solidario de asumir las diferencias y conflictos entre las personas; donde la diferencia fundamental de estas técnicas radica en la participación de los protagonistas en la resolución del conflicto; debido a que un enfoque colaborativo implica un nuevo patrón de interacción, en donde la violencia no se acepta como forma posible de abordar una disputa.

“Si, la mediación”

Profesor 17

**“...apoyo de un tercer agente que sirva de mediador de las partes
involucradas”**

Profesor 21



Nuevamente aparecen conceptualizaciones relacionadas con la mediación, como técnica de resolución de conflictos, en la cual dos o más personas involucradas en una controversia no se perciben en condiciones de negociar y buscan voluntariamente a un mediador, que represente imparcialidad para las partes, acercándolas para encontrar una solución al problema.

En esta lógica, la mediación es una forma de abordaje de los conflictos que no establece culpabilidades ni sanciones, sino que busca la colaboración y el acuerdo de las partes involucradas, restableciendo la relación y reparación cuando fuese necesario, sin embargo, como forma alternativa en la resolución de conflictos, no puede ser aplicada en conflictos que conllevan respuestas violentas, debido a que no puede sustituir medidas sancionadoras.

“Técnicas en especial, no”

Profesor 7

Resulta paradójico comprobar cómo algunos profesionales de la educación no cuentan con el conocimiento en temáticas a las cuales se ven enfrentados de manera cotidiana en el ámbito escolar. Los profesores no son meros transmisores de contenidos, tampoco su función se limita a hacer meros espectadores de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Los profesores tienen como función principal la formación de personas integrales en su desarrollo cognitivo, afectivo y social. En esta lógica, la teoría nos indica que los aprendizajes van paralelos a las contingencias de la vida, que sufren cotidianamente de ambiguas



contradicciones. Los conflictos surgen y se expresan de diferente manera, por motivos diversos y con distinta intensidad entre las personas.

Por lo tanto, los docentes deben aprender a administrar y resolver los conflictos que se pudiesen presentar en el establecimiento, mediante la incorporación de técnicas alternativas de resolución de conflictos, contribuyendo de esta manera con el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales útiles, tanto para las relaciones que se establecen en el contexto escolar como en la vida cotidiana.

En esta categoría se desprende de las citas anteriores, un conocimiento básico presentado por los docentes acerca de las técnicas alternativas de resolución de conflictos, debido a que ninguno de ellos profundiza el concepto o da a conocer otras técnicas específicas que las mencionadas en el primer apartado.

QUINTA CATEGORÍA

PERCEPCIONES SOBRE LAS HABILIDADES SOCIALES

Se entiende por mediación de conflictos, aquellos procedimientos donde un tercero neutral, entrega herramientas lingüísticas a las partes, logrando aproximar a las personas que se encuentran en conflicto al rol colaborativo, de socios partícipes en una resolución de conflicto. Dicho proceso requiere de un cambio paradigmático en la mentalidad de los sujetos, quienes deben entender que el conflicto es natural y que se da en todas las relaciones humanas, llegando a la comprensión de que lo importante no es la inexistencia del conflicto, sino la capacidad de establecer un lenguaje de colaboración que permita construir acuerdos desde las necesidades compartidas.



“Mediación es una oportunidad o instancia que se da a personas en conflicto ayudados o apoyados por un tercero neutral a hablar o exponer su problema e intentar llegar a un acuerdo de manera positiva y voluntaria (no obligada)”

Profesor 21

El proceso de mediación de conflictos requiere ser entendido, como el consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que se traen entre manos. Desde un paradigma comprensivo, se establece la necesidad de ciertas habilidades sociales, que posibiliten que el tercero neutral, no se convierta en un juez o árbitro, sino por el contrario, en un facilitador de procesos de entendimiento. Es por esta razón, que en el proceso de mediación se tornan indispensables una buena comunicación y el entrenamiento de las habilidades sociales que favorezcan el proceso de resolución de conflictos.



“... la conversación es lo más importante, para llegar a un acuerdo de solución”

Profesor 29

Un elemento centralizador para entender la mediación de conflictos, es la capacidad de verbalizar los estados de la ira, a través de construcciones lingüísticas que permitan sacar del pensamiento los prejuicios, las ideas preestablecidas y las creencias, ya que la única forma de aproximar intereses que permitan los acuerdos consensuados, es la generación de capacidades de entendimiento en el otro y para el otro. En este sentido, la comunicación es un elemento esencial en la resolución de

Liceo Particular Mixto Los Andes



conflictos, ya que uno de los aspectos fundamentales para lograr resolver un conflicto radica en la claridad de cómo se comunica y se escuchan las expectativas de resolución entre las partes. La conversación sin lugar a dudas, permite entender los códigos, las emociones y el desarrollo del pensamiento del otro, estableciendo un lenguaje compartido y aproximativo de la construcción del mundo social.

**“Escuchar y conversar de manera que reconozcan errores y lleguen
a acuerdo”**

Profesor 10

“Comunicación abierta y empática...”

Profesor 21

En la mediación de conflictos, la comunicación se ve enriquecida por las habilidades sociales, ya que su aprendizaje condiciona en gran parte la capacidad de las personas para mantener un estado de bienestar mental y expresarlo a través de un comportamiento socialmente aceptado en las interacciones con los demás, por lo tanto es importante que se entrene en habilidades sociales para una mejor comunicación y relaciones con los otros.

El desarrollo de habilidades sociales como el diálogo, la empatía y la reciprocidad, le permiten al educador (tercero neutral), racionalizar sus procesos de intervención y desdoblar su rol de enseñanza y aprendizaje vertical a un proceso de “*autopoiesis*”, permitiendo el “*deuteroaprendizaje*” (Humberto Maturana).



“...no cuento con ningún conocimiento...”

Profesor 1

Desde la perspectiva docente, no tiene porque conocerse la mediación de conflictos como un proceso de intervención profesional, sin embargo, el reconocer no saber, es sin duda, el principio del proceso de aprendizaje. Cuando Sócrates dice en su propia antología “solo se, que nada se” hace un reconocimiento magistral a una habilidad social fundamental, que es el generar las condiciones necesarias para encontrar en el otro y en los otros, respuestas a las grandes interrogantes de la vida. La ignorancia da pie a la sabiduría, permitiendo la disposición de romper cadenas con el fin de salir y recibir la luz del conocimiento, lo que en la mediación de conflictos significa, entender que toda persona se comporta obedeciendo a su fuero interno, que es una construcción de creencias convencidas y aceptadas como realidades que le permiten vivir socialmente.

En los análisis expuestos anteriormente, aparecen ciertas definiciones apegadas al sentido común que reflejan las creencias, conocimientos y prejuicios existentes en los docentes, acerca de estas áreas que parecieran ser altamente técnicas, no obstante, es el propio sentido común el que le brinda a las personas investigadas el resguardo o la convicción de estar pensando en algo que los relaciona con su actividad laboral.

Resulta desalentador el análisis de dichas conceptualizaciones, pues están basadas en conocimientos sustentados en el sentido común y no en la experiencia y preparación técnica profesional, como debiera ser

Liceo Particular Mixto Los Andes



el lenguaje de profesionales de la educación. Sin embargo, para efectos de la presente investigación, podemos concluir que las percepciones llevan a pensar en lo primario y básico en la idea de técnicas alternativas en la resolución de conflictos.



Capítulo V

CONCLUSIONES

“Una “obra abierta” apunta siempre a otro para que la termine de construir en alguno de sus sentidos desde la libertad”.

Umberto Eco.



Conclusiones.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Frente a la problemática de la violencia y la agresividad en los centros educativos, como la única y más utilizada forma de resolver los conflictos, nace la inquietud de potenciar el desarrollo de nuevos recursos o procedimientos que puedan contribuir a resolver los conflictos cotidianos de convivencia en las comunidades educativas; siendo los profesionales de la educación, los sujetos más idóneos para iniciar una propuesta de protocolo en herramientas cooperativas en la resolución de conflictos en el ámbito educativo, debido a que su nuevo rol como formadores de nuevos integrantes sociales, les exige poseer los recursos necesarios para afrontar las diversas situaciones conflictivas generadas en dichas instituciones.

En lo que respecta a la investigación realizada por la estudiante seminarista, si bien existe un déficit en cuanto al conocimiento que los docentes poseen de los procedimientos, técnicas y habilidades sociales relacionadas con la mediación de conflictos, es posible destacar a partir de la experiencia obtenida, el compromiso mostrado por los éstos, por conocer e integrar a sus prácticas profesionales, estrategias que permitan mejorar la convivencia y disminuir los niveles de violencia y agresividad en el centro, mediante el uso de técnicas alternativas de resolución de conflictos, como la mediación, fundamentalmente porque estos aspectos influyen en la cantidad y calidad del proceso de enseñanza–aprendizaje y en las actividades que ellos deben desempeñar, logrando un resultado positivo a favor de toda la comunidad educativa.

Resulta relevante además destacar que, la infraestructura del establecimiento posee espacios que permiten la interacción entre sus



integrantes, lo que junto con un nivel sociocultural relativamente homogéneo tanto entre los docentes, familias y estudiantes facilitaría la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos que puedan ser abordados dentro del proceso de aprendizaje y reforzados en la interacción diaria que se da tanto en el establecimiento como fuera de él, comprometiendo a los distintos estamentos en el proceso.

Por lo cual, se torna indispensable proponer que en una futura intervención profesional en el área se aborden paralelamente los tres estamentos directamente involucrados (docentes-estudiantes-familias). En una primera fase quizás, equiparando y entregando un conocimiento y un lenguaje común, en cuanto a los aspectos relacionados con la convivencia, el conflicto y la resolución de conflictos, para posteriormente en una segunda fase, con estos conocimientos ya incorporados a la interacción cotidiana del centro educativo, implementar mecanismos y técnicas alternativas de resolución de conflictos como la mediación, que permitan mejorar la convivencia y además prevenir conductas como la violencia que interfieren en el proceso de aprendizaje.

ROL DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA

El Trabajo Social como disciplina y ejercicio profesional, tiene un amplio espacio para su ejercicio en el área social; precisamente la riqueza de la profesión es la gama de espacios para su accionar. Sin embargo, la escasez de intervenciones de trabajo social en el área de educación, provoca el desconocimiento de las múltiples labores en que está capacitado el profesional, relacionándolo directamente con el asistencialismo, y no como un profesional ecléctico, que tiene la



capacidad de utilizar sus roles para colaborar con el desarrollo de los miembros que componen las comunidades educativas.

Uno de los primeros análisis que se puede realizar, a partir de la relación entre esta investigación y el rol que el Trabajador Social debe cumplir en la sociedad es que, en la actualidad existe una deficiente cantidad de profesionales que se desempeñen en el área de la educación, y de éstos, son una cantidad aún menor los que optan por insertarse en desarrollar estrategias que intervengan las interacciones al interior de los centros educativos.

Si bien, en el área de educación pueden ser abordadas las problemáticas por otros profesionales, es el trabajador social el profesional idóneo, puesto que, si se involucra en el trabajo específico de abordar los aspectos relacionados con la convivencia escolar, los mecanismos de resolución de conflictos y la potenciación de habilidades sociales; sería posible abrir un campo de trabajo, que a diferencia de otras problemáticas sociales, permitiría intervenir desde las bases del desarrollo humano; mediante la promoción de herramientas que le permitan a los sujetos en formación no solo una mejor interacción con su grupo inmediato, sino que paulatinamente un mejor ejercicio de su rol como ciudadano y sujeto de derecho que se desarrolla en una sociedad que pretende convivir democráticamente, estableciendo relaciones colaborativas y no competitivas, buscando resolver los conflictos de manera negociada, construyendo sus propias soluciones.

Debido a esto, puede decirse que es importante la presencia de la profesión en las escuelas, ya que le permite al profesional Trabajador Social, ser colaborador de la socialización de los niños, niñas y adolescentes, pudiendo ser un complemento a los profesionales de la educación que se desenvuelven en área, puesto que, generalmente las



temáticas relevantes al desarrollo personal son escasamente abordadas, ante lo cual, se hace necesario contar con distintos profesionales que transdisciplinariamente potencien a los individuos que deben formarse integralmente en las comunidades educativas.

Sin embargo, y pese a los esfuerzos de los profesionales por integrar la labor de Trabajo Social en el área de educación, debemos señalar que la profesión no está integrada formalmente, lo que disminuye las posibilidades de acciones concretas y duraderas en los centros educativos. Por lo tanto, es necesario validar al Trabajo Social en el ámbito educativo, principalmente a través de su rol de educador social no formal e implementador y articulador de políticas sociales.

APRENDIZAJES SOBRE LA TEMÁTICA

Uno de los mayores retos que debe asumir la comunidad escolar, es el estar dispuesta a enfrentar los cambios, adaptarse a ellos de la mejor manera posible y ser capaz de desarrollar nuevas dinámicas o estrategias de interacción. Una de ellas es la mediación, definida como una técnica alternativa en la resolución de conflictos.

Para que la mediación de conflictos pueda ser posible en el ámbito educativo, deben todos los actores de la comunidad educativa programarse “en positivo”, esto es, el convencimiento de que la paz es posible; que por la vía del diálogo, del mutuo entendimiento y al ponerse de acuerdo se puede lograr mayor justicia.

Complementando lo anterior, la internalización de la mediación de conflictos en los establecimientos escolares se vuelve relevante, puesto que esta técnica se encuentra en auge en las distintas áreas de la vida pública y por ende personal, sin embargo, la mediación no debe ser



entendida como la única técnica alternativa de resolución de conflictos, ya que es una proyección de la negociación colaborativa, la cual contribuyen teóricamente al cambio de estructuras en negociación desde lógicas de conflicto adversarial litigantes a las construcciones en base al lenguaje que permiten la complementación y la asociatividad ante el conflicto.

En este seminario, no solo se descubre la desinformación por parte de los profesionales de la educación respecto a la mediación, sino que también en relación a las otras técnicas alternativas de resolución de conflictos, ni el juicio es reconocido como tal, siendo que es utilizado desde antaño en la resolución de conflictos, por lo tanto se considera significativa la promoción de técnicas alternativas de resolución de conflictos en las comunidades educativas, ya que si no son conocidas difícilmente van a ser utilizadas de manera oportuna de acuerdo a los requerimientos que se presenten.

Por lo tanto, cambiar las formas en que las personas se relacionan es un proceso que exige tiempo, energía y compromiso de parte de los involucrados. En primer lugar, debe la comunidad y sus diferentes estamentos, ponerse en situación de diálogo para que compartan sus visiones del mundo, sus desafíos de desarrollo, sus necesidades y sus intereses. Luego y producto de lo anterior, es necesario que se reconozcan como personas iguales en dignidad y derechos, que realizan funciones específicas en su espacio de convivencia, y que están llamadas a co-construirlo, legitimando sus existencias; y juntos sean capaces de generar mecanismos y métodos para respetar su espacio común.

Finalmente es importante destacar, la relevancia que la temática estudiada significó para la estudiante seminarista, dado que se generó en un área poco abarcado por trabajadores sociales, quienes aún en forma incipiente han intentado apoyar el desarrollo social, interviniendo los



aspectos educacionales, lo cual permitió lograr un doble beneficio en la medida en que se trabajó una temática poco conocida, en un área poco intervenida profesionalmente, pero al mismo tiempo, se genera una doble dificultad en la medida en que se debió validar y crear la necesidad del trabajo profesional, enfatizando los aspectos preventivos que implicaba el proyecto, sin contar además con experiencias anteriores o guías teóricas que se pudieran aplicar.



Capítulo VI

PROPUESTA PROTOOLAR

"Un buen escritor expresa grandes cosas con pequeñas palabras; a la inversa del mal escritor, que dice cosas insignificantes con palabras grandiosas".

Ernesto Sábato.



Propuesta Protocolar.

PROTOCOLO DE PROYECTO EDUCACIONAL

Se considera conflicto a todas las situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, intereses, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, jugando un papel muy importante en las emociones y sentimientos de las partes en conflicto; el punto decisivo es que dependiendo de cómo se aborden los conflictos, éstos pueden resultar positivos, engrandeciendo las relaciones después de la crisis, o negativos y destructivos en la medida en que no somos capaces de entender, escuchar y respetar al otro.

Normalmente frente a cualquier tipo de conflicto, existen mecanismos de resolución de conflictos o alguna manera de abordarlo:

- Evitación → Imposición → Decisión administrativa →
Conciliación
- Negociación → Arbitraje → Acciones directas NO violentas
→ Violencia
- Intervención de un tercero (MEDIACIÓN)

TÉCNICA ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LA MEDIACIÓN

Si bien existen variadas técnicas alternativas de resolución de conflictos, casi todas abordan el conflicto desde una perspectiva que lo plantea como un proceso natural y normal en las interacciones, promoviendo su solución a través de procesos no adversariales que impliquen que ambas partes ganen de la misma manera. Un elemento



común en todas las técnicas de resolución alternativas de conflictos es que parten de la premisa, de que son las partes involucradas en un conflicto las que deciden la manera como este se enfrenta para buscar su solución. No se delega en un tercero la facultad de “dar a cada uno lo suyo”, sino que de la interacción de las partes, facilitada por un tercero, surge la mejor alternativa para las partes.

La mediación de conflictos es una técnica alternativa de resolución de conflictos; esto quiere decir, que está constituida por una serie de pasos organizados, por medio de los cuales son las partes inmersas en el conflicto, las que tratan de llegar a un acuerdo. Para lograr este objetivo, esta técnica se desarrolla con ayuda de un tercero imparcial denominado mediador, quien no tiene y no debe tener ninguna facultad de decisión sobre las temáticas discutidas.

El objetivo principal del proceso de mediación es lograr la resolución del conflicto a partir de la facilitación del proceso comunicativo entre las partes, que les permita expresar los diferentes puntos de vista, entendiendo y respetando la opinión del otro. A partir de lo anterior, el mediador sólo debe colaborar en el proceso de la toma de decisiones que llevan a las partes a la solución, sin adentrarse en las causas intrapersonales que lo subyacen.

La mediación es una negociación colaborativa designada así, en la medida en que la solución que se obtiene satisface a todas las partes implicadas, por lo que todos ganan u obtienen un beneficio, de esta manera se convierte en una vía no adversarial, en la medida en que evita la forma tradicional de solución donde uno gana y otro pierde, modificándola por una en que tu ganas y yo gano.

Anteriormente mencionamos que la mediación implicaba una facilitación del proceso comunicativo entre las partes en conflicto. Desde

Liceo Particular Mixto Los Andes



esta perspectiva comunicacional, la mediación tiene dos objetivos importantes. En una primera etapa requiere que el mediador encause y ordene la estructura comunicacional de las partes, la que en mayor o menor grado presenta distorsiones o deficiencias que no permiten expresar a las partes lo que sienten, lo que quieren, perciben y están dispuestos a realizar. En un segundo momento, la mediación permite que a través de óptimas vías comunicativas, las partes puedan crear cooperativamente las soluciones que beneficien sus intereses.

Algunas de las características que tiene el proceso de mediación es que siempre debe ser:

- Voluntaria: las partes deben decidir de manera autónoma su participación en el proceso, no puede ser impuesto debido a que, a través de la voluntad de las partes para encontrar una solución, se desarrollan los pasos para facilitar este proceso.
- Confidencial: A partir de que durante el proceso, las partes son guiadas a expresar libremente lo que sienten y piensan, lo que ahí es tratado está resguardado de no ser utilizado nuevamente por ninguna de las personas presentes en el proceso.
- Formalmente Flexible: Aunque cuenta con pasos determinados, los que deben ser ejecutados en su totalidad, la manera de organizarlos, el tiempo ocupado en cada uno de ellos y en general como se desarrolla todo el proceso dependerán de cada realidad particular.
- Limitado en el tiempo: Esto es, que el proceso se logre llegar o no a una solución favorable, tiene una etapa de inicio y de fin.
- Etapas definidas: Consta de una serie de etapas conocidas y aceptadas por las partes con anterioridad al inicio del proceso.



MEDIACIÓN EN LA ESCUELA

La mediación al interior del proceso educativo, es entendida como un proceso que se sustenta en el reconocimiento de los conflictos como parte integral de la convivencia. Para que pueda desarrollarse requiere del aprendizaje, adquisición, potenciación y entrenamiento de habilidades sociales que permitirán a todos los integrantes de la comunidad educativa resolver cooperativamente los conflictos. Este proceso requiere en los estudiantes, además de desarrollar las diversas habilidades, adquirir la capacidad de comprender y analizar las situaciones conflictivas, apoyados por el equipo docente y directivo, quienes son encargados de generar los espacios de diálogo que permitan a los estudiantes sentir que deben y pueden asumir la responsabilidad de sus actos, al ser sujetos de derecho validados por los adultos que los apoyan en su formación, potenciando su autonomía y sus capacidad de diálogo.

La implementación de la mediación al interior de la escuela permitirá, en la medida en que sea utilizada de manera constante y espontánea:

- ❖ Una concepción positiva del conflicto: entendiéndolo como algo natural en los seres humanos, presente en la vida social y que según cómo se afronte, puede resultar constructivo y beneficioso para las partes.
- ❖ Uso del diálogo: Como primera alternativa frente a otras respuestas menos constructivas.
- ❖ Desarrollo de habilidades: como el autocontrol, cooperación en la medida en que los niños aprendan a trabajar con los demás, respetando y confiando en el otro, comunicación utilizada de manera que sean capaces de observar y escuchar al otro, tolerancia que

Liceo Particular Mixto Los Andes



facilita el respeto y la valoración de las diferencias de cada uno, asertividad que permita la expresión de lo que se siente y piensa y expresión de sentimientos de manera sana, etc.

- ❖ Participación democrática: A partir del desarrollo de las habilidades anteriormente mencionadas, los estudiantes podrán conocer sus derechos y deberes generándose, a partir del desarrollo de la capacidad de la participación, la conciencia de una vida democrática que se sustente en el respeto por las opiniones de todos y el uso de canales adecuados de comunicación de esas opiniones e intereses.

Los objetivos de un proceso de mediación escolar son:

- Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
- Mejorar el ambiente en el aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de los problemas.
- Mejorar las relaciones de la comunidad educativa.
- Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
- Resolver disputas menores entre iguales que intervienen con el proceso de educación.
- Favorecer el incremento de la autoestima en cada uno de los miembros grupales.
- Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.



Se debe aclarar que la implementación de la mediación escolar favorece el espíritu democrático de toda la comunidad, y que esto no implica necesariamente la desaparición del conflicto, sino su tratamiento y debate.

FASES PARA APLICAR UN PROCESO DE MEDIACIÓN

El siguiente cuadro, extraído desde el texto español “Mediación de conflictos en instituciones educativas”, señala de manera simple, las principales fases de un proceso de mediación modelo Harvard, creado por Fisher y Ury, el que está adaptado a la realidad del sistema educativo español, pero sin duda alguna puede ser implementado dentro del sistema educativo chileno.

FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL MEDIADOR
1. PREMEDIACIÓN: Fase previa a la mediación propiamente dicha.	Permite crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación.	Esta primera fase del proceso se realiza antes de la Mediación, en la cual el mediador habla con las partes por separado para que le cuenten su versión del conflicto. Se explica el proceso: reglas y compromisos y la determinación si la mediación es apropiada para el caso; si las partes están dispuestas a llegar a la mediación, y si el espacio y tiempo es favorable para la mediación.
2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO: Se define quiénes somos y cómo va a ser el proceso.	Persigue crear confianza en el proceso.	En este momento se realizan las presentaciones personales, se explica cómo va a ser el proceso: objetivos, expectativas, papel de los mediadores. Se delimita las normas básicas como la confidencialidad, respeto, etc.
3. CUÉNTAME: Qué ha pasado	Es el momento para que cada parte pueda exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.	En esta etapa el mediador debe crear un ambiente que permita pensar y dialogar sobre el conflicto y explorar mediante técnicas (parafraseo, preguntas) el problema real, escuchando a ambas partes, utilizando la escucha activa.
4. ACLARAR EL PROBLEMA: Dónde estamos	Es el momento donde se identifica en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.	Aquí se persigue asegurar la conformidad de las partes sobre los temas que se discuten a fin de avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. Para lo cual, se requiere concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto, avanzar hacia el entendimiento y pidiéndoles que valoren las posibles soluciones.
5. PROPONER SOLUCIONES: Cómo salimos	En esta etapa se debe tratar cada tema del conflicto y buscar posibles vías de arreglo.	El mediador debe facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de soluciones y explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y a pedir. Finalmente se debe solicitar la conformidad o no a cada una de las propuestas obtenidas.
6. LLEGAR A UN ACUERDO: Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde	Finalmente se deben evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.	Se Ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo para que sea: claro, simple, realista, posible, aceptado por las partes y evaluable en algún plazo estimado. Finalmente se redacta el acuerdo el cual debe ser firmado por ambas partes, dejando una copia para cada una.



LO QUE NO DEBEN HACER LOS MEDIADORES

1. Hacer demasiadas preguntas: recuerde que no necesita tanta información, sólo la más importante.
2. Preguntar demasiados “porqués”: recuerde que no debe pedir la información que no esté relacionada con el conflicto.
3. Discutir con una de las partes en conflicto: no muestre enojo ni se ponga en contra de alguna de ellas.
4. Juzgar: no de su opinión si le parece mal o bien lo que han hecho o dicho las partes en conflicto.
5. Dar consejos: no le diga a las partes lo que tienen que hacer para resolver el conflicto, solo debe buscar la solución.
6. Amenazar a las partes en conflicto: no los obligue a encontrar una solución al conflicto, anímelos para hacerlo.
7. Forzar la reconciliación: no le pida a las partes que sean amigos, que den o se pidan disculpas o que se den la mano.
8. Imponer la mediación: no debe pasar a llevar la decisión de las partes respecto de continuar o no con la mediación.

CÓMO ENFRENTAR SITUACIONES DIFÍCILES

Tendrá que enfrentar situaciones difíciles que deberá solucionar:

1. Cuando las personas no respetan las normas pactadas: sólo debe recordarles las reglas del juego y no acusarlos ni retarlos.
2. Existe poca comunicación entre las partes: para comprender esta situación, puede reunirse en otro momento con cada una de las partes por separado para saber si tienen otros intereses.



3. Una de las partes está muy enojada: si es una situación que no puede controlar, pida que se junten en otro momento y por separado. Si la situación aún la puede controlar pida que se detengan un momento para que se calmen o parafrasee.
4. Una de las partes dice que no está siendo neutral: Pregúnteles su opinión y si continúa el reclamo muéstrela la lista de los otros mediadores para poder ser reemplazado.
5. Una de las partes no está a gusto: si alguna de las partes cree que la mediación no le va a ayudar a resolver su conflicto, cuénteles las ventajas de la mediación.
6. Las partes no llegan a una solución y piden consejo: recuérdelos que su trabajo es favorecer que ellos lleguen a un acuerdo y no darles una solución.
7. Las partes no llegan a una solución y la relación continúa rota: si ellos no quieren arreglar su relación, recuérdelos que tendrán que estar juntos todos los días juntos en la escuela y que tienen que respetarse como personas.
8. Las partes deciden no seguir con la mediación: recuérdelos que ellos pueden empezar de nuevo en otra oportunidad y que siempre van a tener las puertas abiertas. Felicítelos por el esfuerzo que han hecho, por lo que han colaborado y dígales que respeta su decisión de no continuar.

OPORTUNIDAD DE UTILIZAR LA MEDIACIÓN

Cuando es conveniente utilizar la mediación:

- Cuando las partes deben continuar con la relación, aunque quieran distanciarse.
- Cuando las partes estén y se sientan cómodas.



- Cuando el conflicto afecta también a otras personas.
- Cuando hay buena disposición para resolver el conflicto.

Cuando se debe evitar la mediación:

- Cuando el conflicto es muy reciente y los protagonistas en el conflicto no pueden escuchar ni tomar decisiones.
- Cuando una de las partes no se confía de la otra o le tiene miedo.
- Cuando el conflicto es muy complejo y no se puede resolver con la mediación.

CUÁLES SON LOS CONFLICTOS MÁS COMÚNES QUE SE PUEDEN RESOLVER CON LA MEDIACIÓN

Aquellos que no supongan una transgresión grave de las normas de convivencia como:

- La transgresión de las normas de convivencia.
- Amistades que se han deteriorado.
- Situaciones que desagraden o parezcan injustas.
- Malos tratos o cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa.

QUÉ OTRAS OPCIONES QUEDAN

- Atenerse al reglamento disciplinario del centro.
- Perder relaciones interesantes.



- No hacer nada y sentirse cada vez peor con los demás y con uno mismo.
- Hablar si se puede con la otra parte del conflicto.
- Continuar con el problema.

LÍMITES DE LA MEDIACIÓN

- La mediación está indicada en situaciones de conflicto pertinaz y crítico, pero nunca en casos de violencia, abuso, maltratos, acoso, hostigamiento o persecución de unos hacia otros, en los que se conozca con total evidencia que ésta existe.
- La mediación es un proceso de ayuda en situaciones de RECIPROCIDAD psicológica, real o simbólica que la violencia no tiene.



BIBLIOGRAFIA

"La única lucha que se pierde es la que se abandona".

Ernesto che Guevara.



Bibliografía

Textos

1. **ACHNU-PRODENI.** (2000) "El rol de la mediación en la convivencia escolar" Centro de convenciones Diego Portales, Santiago, Chile.
2. **Alcaide, S.** (1998) "La mediación en la escuela: Convivir y aprender". Editorial Homo Sapiens, Rosario, Argentina.
3. **Alvarez-Gayou, J.** (2003) "Como hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodología". Editorial Paidós, Ciudad de México, México.
4. **Álvarez, J.** (1998) "Solución de conflictos en el aula 1". Editorial Escuela Española, Madrid, España.
5. **Álvarez, J.** (1998) "Solución de conflictos en el aula 2". Editorial Escuela Española, Madrid, España.
6. **Brandoni, F.** (1999) "Mediación Escolar: Propuestas, reflexiones y experiencias". Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.
7. **Dabas, E.** (1998) "Redes sociales, familia y escuela". Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.
8. **Darino, M.** (2000) "Resolución de conflictos en las escuelas: Proyectos y ejecución". Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina.
9. **Dalla, M.** (1999) "Mediación escolar. Una propuesta desde la experiencia". ACHNU-PRODENI, Santiago, Chile.
10. **De Tomaso, A.** (1997) "Mediación y trabajo social". Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina.
11. **Diez, F.** (1999) "Herramientas para trabajar en mediación". Editorial Paidós, Quilmes, Argentina.
12. **Elacqua, G y Otros.** (2008) "Alternativas institucionales para fortalecer la educación pública. Propuestas para la nueva arquitectura de la educación chilena". Universidad de Chile, Santiago, Chile.
13. **Fernández, I.** (1998) "Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad". Editorial Narcea, Madrid, España.



14. **Fisher, R.** (1994). "Sí, de acuerdo". Editorial Norma, Bogotá, Colombia.
15. **Folberg, J.** (1997) "Resolución de conflictos en las escuelas: Manuales para educadores". Editorial Gránica, Barcelona, España.
16. **Francois, J.** (1998) "Dinámica de la mediación". Editorial Paidos, Buenos Aires, Argentina.
17. **Girard, K. Koch, S.** (1997) "Resolución de conflictos en las escuelas, manual para educadores". Editorial Gránica S.A., Barcelona, España.
18. **Gobierno de Chile, Ministerio de Educación.** (2006) "Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar". Santiago, Chile.
19. **Gobierno de Chile, Ministerio de Planificación Nacional.** (2001) "Política nacional y plan de acción a favor de la infancia y adolescencia 2001 – 2010". Editorial Authevre impresores, Santiago, Chile.
20. **González E.** (1998) "Menores en desamparo y conflicto social". Editorial C.C.S., Madrid, España.
21. **Gottheil, J. Schiffrin, A.** (1996) "Mediación, una transformación para la cultura". Editorial Paidos, Buenos Aires, Argentina.
22. **Hernández, C.** (1996) "Contextos de desarrollo psicológico y educación". Editorial Aljibe, España.
23. **Hernández, R.** (1998) "Metodología de la investigación". Editorial C.C.S., Madrid, España.
24. **Ianni, N. Pérez, E.** (1998) "La convivencia en la escuela: Un hecho una construcción". Editorial Paidos, Buenos Aires, Argentina.
25. **Jandt, F. Gillette, P.** (1998) "Ganar, ganar negociando". Editorial continental.
26. **Ledesma, M.** (2000) "El procedimiento conciliatorio y un enfoque teórico-normativo". Editorial Gazeta Jurídica S.A.
27. **Maturana, H.** (1992) "Emociones y lenguaje en la educación". Editorial Hachette/comunicaciones, Santiago, Chile.



28. **Mayer, D.** (2000) "Psicología social". Editorial Mc Graw – Hill, Bogotá, Colombia.
29. **Ministerio de Educación.** (1998) "Reforma en marcha, buena educación para todos". Santiago, Chile.
30. **Moore, C.** (1995) "El proceso de la mediación, métodos prácticos para la solución de conflictos". Editorial Granica, Buenos Aires, Argentina.
31. **Ochoa, J.** (1983) "La sociedad vista desde los textos escolares". Editorial CIDE., Santiago, Chile.
32. **Pérez, G.** (1997) "Como educar para la democracia. Estrategias educativas". Editorial popular S.A., Madrid, España.
33. **Ramo, T. Cruz, J.** (1997) "La convivencia y la disciplina en los centros educativos, normas y procedimientos". Editorial Escuela Española S.A., Madrid, España.
34. **Reca, I. Ávila, P.** (1998) "Escuela y familia: Una revisión del estado del arte". MINEDUC., Santiago, Chile.
35. **Schult, A.** (2000) "La Convivencia escolar: Desafío de desarrollo docente, guía de apoyo docente". Corporación Asociación Chilena Pro derechos de niños y jóvenes, Santiago, Chile.
36. **Six, F.** (1997) "Mediación en sistemas familiares". Editorial Paidos, Buenos Aires, Argentina.
37. **Suárez, M.** (1996) "Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas". Editorial Paidos, Buenos Aires, Argentina.
38. **Suárez, M.** (2002) "Mediando en sistemas familiares". Editorial Paidos, Buenos Aires, Argentina.
39. **Tommaso, H.** (1997) "Mediación y trabajo social". Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina.
40. **Torrego, J.** (2000) "Mediación en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores. Editorial Narcea, Madrid España.
41. **Valles, A.** (1996) "Las habilidades sociales en la escuela". Editorial E.O.S., Madrid, España.





42. **Vásquez, A. Martínez, I.** (1996) "La socialización en la escuela: Una perspectiva etnográfica". Editorial Paidós Ibérica, Barcelona, España.
43. **Vinyamata, E.** (2001) "Conflictología: Teoría y práctica de resolución de conflictos". Editorial Ariel, Barcelona, España.

Documentos y Artículos

1. **ACHNU-PRODENEI.** (2000) Cuadernillo "El rol de la mediación en la convivencia escolar". Santiago, Chile.
2. **ACHNU.** (2000) Cuadernos de reflexión N°1: "Promoviendo Derechos Infancia y Juventud. Mediación escolar. Evaluación de la experiencia en Talcahuano". Talcahuano, Chile.
3. **Aliaga, F.** (1999) "Artículo de mediación". SERPAJ, Santiago, Chile.
4. **SERPAJ.** (2000) "Módulos de resolución de conflictos". Santiago, Chile.
5. **Bravo, M.** (2000) "Manual de mediación de conflictos entre pares". Lorena impresiones, Santiago, Chile.
6. **Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.** (1998) "Educación "Agenda del siglo XXI" hacia un desarrollo humano". Edición en español: PNUD en coedición con Tercer Mundo Ediciones.

Seminarios

1. **Sandoval, V y Otros.** (2003) "Mediación escolar: aprendizajes constructivos y necesarios para la vida". Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.
2. **Novoa, P. Penaglia, N.** (2002) "Estudio y tratamiento de las variables asociadas a la convivencia escolar, para promover e implementar la mediación como mecanismo alternativo en la resolución de conflictos, al interior de la comunidad educativa". Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.



3. **Quilhot, R.** (2011) "Propuesta de protocolo educacional en intervención en crisis y resolución de conflictos" Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.

Páginas Web

1. www.mediacioneducativa.com
2. www.sociedadpoliticaspublicas.cl



ANEXOS

**“Para el logro del triunfo siempre ha sido indispensable pasar por la
senda de los sacrificios”.**

Simón Bolívar



Anexos

Instrumento

Investigación sobre la percepción en situaciones de conflictos

Escuela de Trabajo Social

Universidad de Valparaíso

Sexo:

Edad:

Profesión o cargo que desempeña:

Fecha de aplicación:

1. Desde su experiencia en el ámbito educacional ¿Qué entiende usted por convivencia?
2. Según su percepción ¿En qué consiste el conflicto y en qué momento ocurre?
3. Según su percepción ¿En qué consiste la resolución de conflictos?
4. En referencia a su experiencia personal y laboral, comente algún evento que le haya significado tener que enfrentarse a una situación de conflicto y cómo logró resolver dicha situación.
5. Desde su experiencia ¿Cuáles son los procedimientos personales que adopta usted frente a situaciones conflictivas en el establecimiento?
6. Desde su perspectiva ¿Conoce usted técnicas específicas para afrontar situaciones de conflictos? ¿Cuáles?



7. De acuerdo a sus conocimientos ¿Existen en el establecimiento métodos de resolución de conflictos no violentos? ¿Cuáles?
8. Desde su perspectiva ¿Cuál es el conocimiento que usted tiene de la mediación de conflictos?
9. ¿Cuáles son sus expectativas (si las tiene) referente al protocolo de intervención en mediación que se quiere implementar en el establecimiento?