

# CAPÍTULO I

## ANTECEDENTES Y NATURALEZA DEL ESTUDIO

### **1.1 Planteamiento del Problema.**

Los problemas traducidos en conflictos se basan dentro de un proceso interpersonal, porque afecta al menos a dos protagonistas: quién la ejerce y quién la padece. Un razonamiento más complejo permite distinguir también un tercer afectado: quién la contempla sin poder o querer evitarla.

Los conflictos que se generan en el ambiente escolar llegan a ser preocupantes, ya que estos pueden llegar a tener consecuencias perjudiciales para los alumnos que se encuentran en ese contexto.

Las diferencias o problemas implican la existencia de una desigualdad entre los sometidos que se ven implicados en los hechos agresivos en que se ven envueltos. La violencia está también sometida a los valores y costumbres sociales.

Actualmente existen conflictos impulsivos en la comunidad escolar y en la sociedad en general, es algo que las personas afrontan en el diario vivir, estas expresiones de agresiones físicas y/o verbales, en la convivencia escolar, entorpecen el clima dentro de los grupos curso y la estabilidad emocional de los alumnos profesores y familiares.

Cada día se originan entre escolares diversos tipos de conflictos: conflictos entre pares debido, principalmente a abusos de poder, injusticias, alías, entre otras razones, por uno(a) de los involucrados.

Esta situación no deja de ser alarmante para la sociedad, la familia, profesores ni para las personas que trabajan en el área de educación por lo que se han planteado una serie de estrategias inclinadas a resolver o reducir situaciones conflictivas de la forma más adecuada.

Mejorar la convivencia escolar es un desafío actual para Chile, por esta razón continuamente están creando estrategias para que los alumnos sean los propios protagonistas en la mejora de su convivencia.

A través de este estudio sobre mediación escolar, estrategia de resolución de conflicto, cuya principal característica es ser desarrollada de manera pacífica y voluntaria

puede resultar efectiva, siempre y cuando los alumnos como principales actores, obtengan conocimiento y participen de manera activa en la formación de alumnos mediadores.

La implementación estratégica sobre mediación escolar en el Colegio Adventista de Chillán fue un proyecto donde se quiso revelar la percepción, vivencias y puntos de vistas que tuvieron los alumnos y que fueron capacitados, los cuales adquirieron las habilidades y herramientas necesarias para poder intervenir las problemáticas presentadas en la convivencia escolar, específicamente entre sus pares.

El resultado del estudio fue conocer la percepción de los alumnos mediadores obtenidos tras terminado el proceso de capacitación.

## **1.2 Declaración del Problema.**

La investigación se realizó basándose tanto en los objetivos planteados como en las preguntas de investigación las cuales se buscará que se respondan una vez finalizada la investigación. Es en la etapa de análisis de la información donde se plantearon las siguientes preguntas a responder

## **1.3 Preguntas a ser contestadas.**

- ¿Cuáles fueron las percepciones que tienen los alumnos mediadores sobre la mediación escolar?
- ¿Qué significado tuvo para el alumno implementar la mediación escolar en su colegio?
- ¿Qué apreciación tuvieron los alumnos mediadores sobre su rol como mediadores escolares?

## **1.4 Limitaciones y Delimitaciones.**

- Limitaciones: Algunas de las limitaciones presentes en el estudio de investigación fue que los datos no pueden ser generalizables ya que la población que abarca corresponde al Colegio Adventista de Chillán. Además se abarcó un periodo de tiempo y contexto específico.

- Delimitaciones: El presente estudio se enmarca en el paradigma Cualitativo, reconociendo que a través de esta metodología podemos llegar a la profundidad del fenómeno en cuestión acerca de lo que los alumnos mediadores piensan y sienten. Las técnicas utilizadas para recolectar la información son las siguientes: la observación y el grupos focal, esta esencialmente será utilizada para el presente estudio con el objetivo de recabar, analizar e interpretar los resultados pretendiendo captar la esencia del fenómeno.

### **1.5 Propósito de la Investigación.**

Objetivo General:

Conocer las percepciones sobre Mediación Escolar que tuvieron los estudiantes mediadores del Colegio Adventista de Chillán.

Objetivos Específicos:

- Describir las percepciones de los alumnos mediadores sobre su formación o preparación como mediadores escolares.
- Conocer el significado que tuvo para el alumno implementar la mediación en su colegio.
- Describir la apreciación que tuvieron los alumnos mediadores sobre su rol de mediador.

### **1.6 Justificación del problema.**

El estudio fue relevante socialmente ya que, la conflictividad escolar está aumentando preocupantemente durante los últimos años. La estadística reveló un porcentaje relevante sobre el aumento de agresiones verbales e incluso físicas antes situaciones que debieran ser resueltas bajo el uso de las habilidades sociales, sobre todo del diálogo y la comunicación.

Esta estrategia de Mediación Escolar va en función de ayudar a resolver conflictos entre pares, no se trata en ninguna forma de sancionar o castigar sino que ayudar a resolver las diferencias de una manera asertiva. Se considera importante que todos los establecimientos educacionales debieran impartir este tipo de estrategias, se pretende con esta investigación ayudar a la difusión de esta, debido a que es de gran importancia para que los alumnos (as) aprendan a asumir sus conductas sociales, resolverlas como algo natural y de manera

responsable, así enfrentarán con una mejor preparación las variadas situaciones de conflictos internos y sociales presentes a lo largo de sus vidas.

La metodología implementada en el Colegio Adventista de Chillán, buscaba conocer las percepciones y la implicancia que tuvieron los alumnos mediadores sobre la implementación, revelando el significado que ellos alcanzaron de este proceso, sus intereses, opiniones y criterios que ellos desarrollaron, donde fueron capacitados para la formación de Mediadores Escolares, el objetivo era lograr la intervención con sus pares en temas de resolución de conflicto y convivencia escolar.

La tarea de los Mediadores Escolares fue introducir una filosofía de gestión de convivencia basada en las capacidades de negociación y respeto mutuo, fomentando de esta forma la empatía y la mejora de las relaciones interpersonales.

Por lo anteriormente mencionado, es que el estudio fue de gran relevancia, orientado a favorecer la resolución de conflicto a través del diálogo, dirigido por los mismos alumnos del Colegio Adventista de Chillán, a través de la formación de alumnos mediadores. Fue relevante conocer la percepción de los alumnos en este proceso de mediación. Debido a que fueron los principales actores en el estudio y a través de sus actos, conocimientos y habilidades fue el resultado que se obtuvo del proyecto dentro del Colegio. Además se puede mencionar que son escasos los estudios que abordan conocer lo que piensan los estudiantes sobre la Mediación Escolar. Por esta razón el equipo investigativo le resulto significativo conocer y describir desde la concepción de los alumnos su experiencia sobre la implementación mediación escolar.

### **1.7 Definición de Términos.**

Mediación Escolar: Es un proceso para la gestión de alternativas de conflictos en el que las partes enfrentadas acuden de forma voluntaria a una tercera persona imparcial; el mediador. Este ayuda a las partes implicadas en el conflicto a que ellas mismas busquen posibles soluciones potenciando en todo momento la comunicación entre ellas. Por lo tanto, el mediador no da soluciones. La mediación escolar tiene un importante componente educativo, ya que potencia la gestión de conflictos de manera que las partes implicadas en el conflicto salgan beneficiadas (Amaia Aguirre, 2005).

Convivencia Escolar: La Convivencia Escolar se entenderá como el proceso de interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción de los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores de la comunidad educativa (Cascón, 2000)

Intersubjetividad: La intersubjetividad enfatiza que la cognición compartida y el consenso son esenciales en la formación de nuestras ideas y relaciones. El lenguaje se ve como comunal más que como privado. De esta manera, resulta problemático ver al individuo de forma separada, en un mundo privado, definido de una vez y para siempre. La intersubjetividad sería, por tanto, el proceso en el que compartimos nuestros conocimientos con otros en el mundo de la vida (Alfred Schütz, 1989).

Habilidades Sociales: Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo, 1986).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Convivencia Escolar.**

##### 2.1.1 Concepto:

En la actualidad el concepto convivencia escolar generado en el contexto educativo, se refiere a la manera con que los alumnos(a) aprenden o conciben relacionarse con otros compañeros de una manera pacífica y participativa.

Por esta razón la convivencia debe ser vista de la siguiente manera:

Se entenderá como el proceso de interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción de los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores de la comunidad educativa (Cascón, 2000).

Como postula Cascón en su definición de convivencia la cual se entiende como una relación entre diferentes actores de un establecimiento educacional, en donde el eje principal de la convivencia entre cualquier ser, será la forma en que se establece una comunicación guiada por los mismos actores que representan los intereses de cada persona.

##### 2.1.2 Convivencia Escolar en Chile.

En la actualidad la convivencia escolar es responsabilidad del Ministerio de Educación quien a través de sus diferentes estrategias y política de convivencia diseñan reglamentos que son incluidos en cada institución educativa.

En el contexto social pedagógico, el Ministerio de Educación inicia el transcurso de reformas incitando como “objetivo transversal distintas decisiones tendientes a optimizar la convivencia escolar y la reconstrucción de confianza, a través de la autonomía para elaborar Proyectos Educativos Institucionales, Reglamentos Internos. Gradualmente se irían construyendo “equipos” en las escuelas para mejorar la resolución pacífica de conflictos (René Donoso, Coordinador de Convivencia Escolar, 2005)

En 1992, el Ministerio de Educación presentó una proposición realizada en los Objetivos Fundamentales (OF) y Contenidos Mínimos Obligatorios (CMO) que ubicarán los planes y programas de estudios fijados por los establecimientos educacionales. Esta propuesta compone tanto los objetivos de carácter vertical y los objetivos transversales relativos a la formación moral, a las competencias personales y sociales, que indudablemente están definitivamente vinculadas al tema de la convivencia escolar. La Reforma Educativa que se implementa en Chile se inicia al formularse y aprobarse la Ley Orgánica Constitucional de la Enseñanza LOCE el año 1990, esta ley gestiona que la comunidad educativa despliegue su proyecto educativo, y que el Ministerio de Educación diseñe un currículum con contenidos mínimos obligatorios (CMO) y objetivos fundamentales (OF).

Por lo tanto, las escuelas y liceos les corresponden reformar completamente sus currículum escolares a partir del año 2001, respondiendo a los objetivos de aportar al desarrollo personal de sus estudiantes, potenciar el desarrollo de su autonomía y de sus capacidades de creatividad, aprendizaje, iniciativa y crítica. (OF-CMO, Actualización 2002)

El año 2001, el Ministerio de Educación emprendió con un nuevo proyecto de educación que fue la primera versión de la Política de Convivencia Escolar esta se creó como una manera de dar respuesta a la demanda social de fortalecer la convivencia social, creando el escenario para que todos los estudiantes se desarrollaran en un lugar, democrático y armónico. Esta versión fue publicada y difundida en todo el sistema en el año 2002. En el año 2008, se crea la ley 20.248 sobre subvención escolar preferencial la cual postula el mejoramiento de la calidad y equidad de la educación subvencionada del país. A través de esta ley 20.048 se busca exigir el compromiso de toda la comunidad escolar. El mismo año 2008 el Ministerio comenzó la tarea de actualizar la Política de Convivencia Escolar con el objetivo de ofrecer al sistema educativo un instrumento orientador en relación a la enseñanza y el aprendizaje de la convivencia escolar.

El mismo año se constituyeron equipos que redactaron la política de Convivencia Escolar a cargo de la asesora Ministra Mariana Aylwin y Luz María Edwards.

En el año 2003 se realizó una difusión de la política de convivencia escolar a nivel nacional en donde se desarrollaron jornadas de trabajo en los establecimientos educacionales en todas las regiones del País.

En el 2005 se realiza el primer estudio nacional de percepción de la convivencia escolar, realizado por Rafael Gómez, se aplica una encuesta Española adaptada. El mismo año se realizó un seguimiento de la Política de Convivencia Escolar Proyecto MINEDUC-OEI.

En el año 2007 se crea un plan comunal en educación, centrado en uno de los ejes de convivencia escolar, este fue dispuesto en 41 comunas de las regiones del país.

Año 2009 se realiza el lanzamiento del portal interactivo de convivencia escolar [www.convivenciaescolar.cl](http://www.convivenciaescolar.cl) gestionado por el Ministerio de Educación, administrado por Universidad Católica de Chile.

Actualmente la política de convivencia en Chile establece:

Que la potencialidad que tienen las personas para vivir con otras en un marco de respeto mutuo y de solidaridad recíproca, es un aprendizaje; se enseña y se aprende a convivir, y se genera en la interrelación entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de los y las estudiantes (Yáñez, P y Galaz, J. 2010).

La convivencia escolar es un aprendizaje que se enseña y se aprende a convivir durante el proceso de vida. En la actualización de la Política de Convivencia Escolar, se plantean tres criterios básicos, en coherencia con lo señalado anteriormente se menciona los tres grandes planteamientos según el Mineduc en el año 2002 y reeditada 2003:

- La formación de los y las estudiantes, como eje y soporte para la construcción de una convivencia democrática.
- El compromiso y la participación de toda la Comunidad Educativa, y también, de toda la colectividad local (barrio, comuna).
- La inclusión y participación del conjunto de actores e instituciones educativas y del sistema escolar.

Estos cambios y actualizaciones de Política nacen como un cuadro orientador para las acciones que se realizan en el sistema escolar en apoyo de la formación de los valores y principio; “el objetivo se centra en orientar métodos nuevos para prevenir la violencia y generar condiciones para una convivencia pacífica” (Ley General de Educación, LGE 2009).



Actualmente la importancia que tiene para Chile mejorar la convivencia escolar ha hecho que se creen políticas de convivencia educacional que tienen como objetivo principal mejorar la calidad estudiantil de los centros de educación. Parte fundamental de los esfuerzos que realiza el Ministerio de Educación está en mejorar la calidad de la educación Chilena, esfuerzo que busca abordar la convivencia en los colegios y liceos, como parte de la formación general es que aprendan, nuevas búsquedas participativa y deliberada de nuevos sentidos para la convivencia humana. Entendiendo que innovar para mejorar la convivencia posibilita el desarrollo de competencias básicas.

La Política de Convivencia Escolar del Ministerio de Educación cumple una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores educativos emprenden y emprenderán a favor de la formación y ejercicio de los valores de convivencia en la cultura escolar.

Las escuelas son el primer escenario en el cual se vinculan los estudiantes con la sociedad y es por ello que se transforma en el “modelo primario para el aprendizaje de la convivencia y el ejercicio de valores tales como respeto, tolerancia y democracia” (Unidad de Apoyo a la Transversalidad, Ministerio de Educación, René Donoso, 2006). Estos valores, actitudes y habilidades debieran permanecer en la vida cotidiana en los establecimientos educacionales y de esta forma concretar el logro de los aprendizajes definidos en los Objetivos Fundamentales Transversales del Currículum Chileno en las comunidades educativas; a través de estas medidas los estudiantes pueden concientizar los principios de convivencia.

El desafío de las instituciones escolares consiste en impulsar y fomentar procesos de reflexión y acción que permitan que la vivencia y apropiación de esos contenidos en el ejercicio cotidiano de la vida escolar reflejen en los resultados un aprendizaje. En este contexto, la Política de Convivencia Escolar asume uno de sus compromisos institucionales en pro de la convivencia escolar democrática, los esfuerzos de aseguramiento de la calidad de la educación, presentados en el instrumento “Estándares de Calidad de la Convivencia Escolar” (2006), material que complementa y profundiza el área de Convivencia y Apoyo a los Estudiantes.

La manera que tenemos de enfrentar y manejar los conflictos está relacionada como la persona ha sido criada en una cultura cuyo lema es “que gane el más fuerte” o “por la razón

o la fuerza”, es probable que tenga internalizados estos valores que legitiman el uso de la fuerza para resolver conflictos.

Una de las formas para romper los automatismos que hemos aprendidos inconscientemente es abrir un espacio para reflexionar, pensar, observarnos, observar a otros de modo de hacer consciente aquello que no surge automáticamente (W. B. Carpfjter, 1875). Darnos cuenta de nuestros comportamientos nos da la posibilidad de criticarlos y de cambiarlos. Es aquí donde la resolución alternativa de resolver un conflicto puede ser innovadora y constructiva en las personas.

Ese es el sentido de introducir estos temas en el ámbito escolar: dar la posibilidad de pensar y criticar las formas violentas de resolución de conflictos y a la vez, explotar formas nuevas de alternativas de ser abordados.

Aprender a resolverlos conflictos en forma beligerante, permitirá a los niños prepararse para ingresar a la sociedad desarrollando modalidades no violentas de interacción, y contribuirá, por lo tanto, al establecimiento de normas más pacíficas de convivencia.

### 2.1.3 Estudio Nacional de Convivencia Escolar.

El estudio fue realizado para diagnosticar el clima y convivencia en los establecimientos educacionales y determinar qué tipos de conflictos son los que se dan con mayor frecuencia a nivel nacional. Participaron estudiantes y profesores de colegios particulares y subvencionados fue realizado el año 2005 en Chile, el estudio tenía como fin conocer las percepciones de Convivencia Escolar en tres parámetros: Relaciones Sociales, Normas y participación, del primer estudio de convivencia escolar se puede decir:

La convivencia escolar presenta un escenario donde confluyen elementos que la potencian positivamente y otros que suceden como amenazas. Entre los factores positivos están el considerar al establecimiento educacional por parte de ambos actores del estudio como un lugar donde se enseña a relacionarse positivamente con los demás, la alta valoración asignada a las relaciones entre pares y la relación profesor – alumno, el sentirse muy bien en el establecimiento, la existencia de orden en el establecimiento, y el alto nivel de acuerdo en función de la adecuación de las normas.

Así, se sostiene que el establecimiento educacional en su rol socializador, es considerado como un espacio fundamental de cohesión y formador de habilidades sociales.

Sin embargo, la disparidad de criterios en la aplicación de la norma por parte de los docentes, el cuestionamiento al trato igualitario y existencia de favoritismos (discriminación), la baja participación del alumnado como la poca consideración de su opinión para resolver los problemas que se plantean; constituyen los factores de riesgo para la convivencia escolar. Si bien dichos factores de riesgo no logran constituirse en prácticas mayoritarias, ponen en cuestionamiento la formación y transmisión de valores democráticos y cívicos que ocurren en los establecimientos. Se evidencia por tanto un soporte vulnerable para generar en los alumnos competencias ciudadanas ante demandas crecientes de cooperación y solidaridad propios de sistemas democráticos. Pero en definitiva, se concluye un reconocimiento de los altos niveles de satisfacción y valoración en el clima escolar y en definitiva, de la convivencia escolar (Primer Estudio de Convivencia Escolar, realizado por el Instituto de Evaluación y Asesoramiento Educativo 2005).

## **2.2. Mediación Escolar.**

### 2.2.1 Concepto.

La mediación trata de un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial que es mediador, y éste ayuda a orientar las relaciones de tal forma que las partes en conflicto puedan expresar y articular sus necesidades y sus intereses en un marco de reconocimiento mutuo y búsqueda de soluciones en un horizonte de reconciliación.

A continuación se define el concepto de Mediación Escolar:

Es un método de resolución de conflicto en que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un método alternativo, ya que extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, y es creativo porque promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no registrarse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes (Torrego. Coord., 2006).

Para que el proceso de mediación pueda llevarse a cabo es necesario que se cumplan algunas condiciones. Entre ellas la más importante es que antes de comenzar el proceso, se detenga la agresión y se logre que los implicados en el problema se calmen. También es necesario que ambas partes estén igualmente interesadas y comprometidas en el proceso de mediación. Finalmente, la mediación sólo es posible cuando los dos implicados están en igualdad de condiciones y están de mutuo acuerdo.

En el contexto escolar, el uso de la mediación permite no solamente resolver algunos conflictos concretos, sino que en la medida en que se inserta como una forma habitual de resolver conflictos, facilita la transmisión de una actitud no conflictiva en las relaciones interpersonales cotidianas.

Esta estrategia ha sido implementada en nuestro país como iniciativa del programa MECE (Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación) Medida del Ministerio de Educación.

La Mediación es una estrategia particular que tienen como propósito resolver conflictos. Consta de la asesoría de una tercera parte cuya misión es preocuparse del proceso, es decir, fundar un lugar y ambiente adecuado, intentar favorecer la comunicación entre las partes, clarificar la forma en que se abordará el conflicto y el papel que tienen las partes involucradas (Cascón, 2000).

La mediación puede ser una buena opción cuando el conflicto es de larga duración, cuando una de las partes siente que el otro es más poderoso o que no se puede confiar en él o ella. Por tanto, la mediación debe ser voluntaria para todas las partes.

En este sentido y a diferencia de las mediaciones en otros contextos, el establecimiento debe poner énfasis no solo en llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, sino en los procesos de enseñanza- aprendizaje que se desarrollan durante su aplicación. Esto es importante, ya que la mediación no es un método disciplinario más, sino muy por el contrario significa tomar una posición determinada; respecto al conflicto y al papel que cumple la comunidad educativa. En torno a esta postura Rosenfeld, Carolina, menciona a Luzzato de Mlerpegán y Coord (2004):

La mediación escolar y específicamente, la mediación entre pares, tiene un impacto positivo en la convivencia escolar. Los hallazgos más consistentes son los que tienen relación con los estudiantes mediadores en cuanto a un incremento de la autoestima, desarrollo de habilidades

para resolver conflictos y actitud general hacia la escuela. Además, los datos señalan un alto índice de resolución satisfactoria de conflictos, lo que significa que las técnicas alternativa de conflicto, llamada mediación escolar, es efectiva y sustentable en cualquier establecimiento educacional.

### 2.2.2 Cuál es el rol del mediador o mediadora escolar.

El ejecutar un rol como mediador o mediadora en un centro educativo tiene como objeto principal, proporcionar un mayor grado de responsabilidad y de participación a los alumnos en la gestión de la convivencia, siendo ellos los principales actores en la solución de sus problemas. La mediación escolar es una acción en donde la tercera parte involucrada es una persona imparcial que guía el proceso de mediación.

El rol del mediador o mediadora puede ser desempeñado por un adulto de la institución, un o una estudiante, o por una dupla de ellos o ellas. Dichos mediadores cumplen la función de escucha imparcial, para facilitar a los involucrados directos en el conflicto la generación de un acuerdo y/o resolución de éste. Al igual que en la negociación, el fin de esta técnica es que la solución surja de las partes, transformándolos en actores que resuelven sus conflictos e invitándolos a ser parte de las soluciones.

Según la Política Educativa de la Federación de Enseñanza de España (2001) el rol del mediador o mediadora debe asumirse desde las siguientes características:

- Asumir que la responsabilidad de transformar el conflicto está en las partes involucradas, siendo él o ella un facilitador o facilitadora de esta tarea.
- Ayudar a las partes a identificar y satisfacer sus intereses.
- Ayudar a las partes a comprenderse y a sopesar sus planteamientos.
- Contribuir a que se genere confianza entre las partes y en el proceso.
- No juzgar a las partes. Estar atentos a los valores por los que se guían o dicen guiarse.

Es relevante que los alumnos mediadores puedan proyectar entre sus pares la confidencialidad, el respeto al otro, la voluntariedad, la creatividad, la capacidad para comprender los diferentes puntos de vista, la empatía y la capacidad de escuchar, también es importante poder generar un espacio acogedor y de confianza para poder desarrollar una intervención acorde a las necesidades de los involucrados, con el fin de obtener un resultado

positivo, colaborando para mejorar la convivencia escolar, la cual se ha presentado como un quiebre en las relaciones interpersonales en el alumnado, considerando como inicio de este proceso de mediación.

El mediador o mediadora escolar debe desempeñar dentro del proceso de mediación ciertas características propias de una mediación. Como postula Hill Honig en 1986 el objetivo de la mediación escolar es:

Los objetivos de la mediación escolar según Hill Honig citado en Silvia Iungman (1986) son:

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

### **Las habilidades sociales.**

Las habilidades sociales son necesarias en las personas ya que es la manera en como interrelaciona con la sociedad. Es así como plantea el siguiente autor.

De acuerdo con Monjas (1999:28) "las habilidades sociales son las "conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Implica un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de personalidad. Son un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas".

En la mediación escolar es muy importante considerar las habilidades sociales ya que son fundamentales al momento de llevar a cabo una mediación entre pares, esto porque las habilidades son el reflejo de conductas del mediador o del individuo donde se ven reflejados

los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de estos mismos, de esta manera los sujetos comprenden de mejor manera la situaciones, diferencias que se puedan generar en la convivencia escolar, y así realizar un buen trabajo de mediación.

En las habilidades sociales podemos encontrar la asertividad como una habilidad personal que nos permite en un momento oportuno y de la forma más adecuada, expresar los sentimientos, opiniones y pensamientos, esto sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.

Para realizar una mediación se requiere de la asertividad ya que el alumno mediador se verá enfrentado a situaciones complejas donde tendrá que estar al margen y poder desde ahí ayudar tratando que las partes se escuchen y vean sus sentimientos y diferencias por las cuales se encuentra en este proceso.

Otra habilidad social es la empatía reconocida como relevante en el estudio. La empatía es entender lo que otras personas sienten, saber ponerse en el lugar del otro, la empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo, cuando más abiertos se está a las propias emociones, más hábil serán los alumnos mediadores interpretar los sentimientos de sus pares, las emociones que se encuentran en las palabras y acciones, como el tono de voz, cambio de postura, silencio que con frecuencias pasan a veces inadvertidas.

La comunicación también es reconocida como una habilidad social donde se interacciona con otras personas, compartiendo experiencias, enriqueciendo y enfrentando de mejor manera las situaciones complejas.

Según Juan Carlos Torrego (2003) en su libro, “Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas”. Da a conocer las principales habilidades que debe tener la escucha activa de las cuales desprenden otras habilidades que son descritas a continuación:

- Escucha activa: La escucha activa consiste en esforzarse por comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas. Distintos modos de realizar esta escucha activa son: mostrar interés, aclarar, parafrasear, reflejar, resumir.
  - a. *Mostrar interés*: Mostrar interés se refiere a las intervenciones realizadas por la persona que escucha estén encaminadas a establecer una relación de cordialidad.

- b. *Clarificar*: Clarificar hace referencia a las intervenciones realizadas por la persona que escucha y que permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista.
- c. *Parafrasear*: Parafrasear consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla.
- d. *Reflejar*: Reflejar consiste en indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.
- e. *Resumir*: Resumir consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.
- *Estructurar*: Es una habilidad que utiliza el mediador para llevar la conducción de la mediación. Consiste en realizar intervenciones encaminadas a mantener el orden y la dirección del proceso de mediación y alcanzar los objetivos específicos de cada una de las fases, gestionando el flujo y la intensidad de la comunicación hacia la desescalada del conflicto.
- *Ponerse en lugar del otro*: Es una habilidad importante en la mediación que pretende promover entre las dos partes del conflicto expresiones que demuestran a la persona que está hablando que la estamos comprendiendo, haciendo que quien está escuchando repita con sus propias palabras lo que la otra parte nos ha contado.
- *Mensajes en primera persona*: En la mediación debe facilitarse que el que habla se exprese utilizando mensajes en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y expresando su necesidad o deseo personal.

El rol del mediador tiene como principal trabajo guiar la comunicación de manera que los protagonistas del conflicto puedan exponer, escuchar y comprender cuales son las verdaderas necesidades de cada uno. Le hace conocer a cada participante sus derechos, obligaciones y colabora para detectar los pareceres y ayuda a la construcción de un acuerdo.

Por tanto la comunicación, la asertividad y empatía son relevantes y se destacan como las habilidades sociales que debe tener un alumno mediador, las cuales se consideran como básicas para poder llevar a cabo y exitoso proceso de mediación escolar.



### 2.2.3 Ventajas de la mediación.

El proceso de mediación se caracteriza por ser un proceso educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes. Además Munne y Mac en el año 2006 plantean:

- Es un *proceso educativo* que pone en juego habilidades, actitudes y aptitudes múltiples e interdisciplinaria, entre ellas la capacidad de conducción de un proceso, habilidades sociales, habilidades y actitudes comunicativas verbales y no verbales, la actitud negociadora, el ejercicio de la empatía, la creatividad para imaginar soluciones validas para todas las partes y la fortaleza para tomar compromisos y cumplirlos.
- Las partes *acuden voluntariamente* a una mediación escolar. Esta voluntariedad que se establece al inicio perdura durante todo el proceso. Así, en abandonar la mediación, aun cuando esta ya haya empezado.
- Por su parte, el mediador tiene la posibilidad de dejar la mediación si cree que las partes no están colaborando, si se ve sobrepasado por el conflicto o si piensa que puede perder la imparcialidad.
- La *confidencialidad* es un derecho de las partes y un deber para el mediador. Todo
- Lo que se dice en un proceso de mediación debe quedar en la esfera privada de los asistentes a ella. El mediador se compromete a guardar silencio y, normalmente, las partes también pactan la privacidad de la información que se proporciona en la mediación.
- La *colaboración* de todos los asistentes en el proceso es un requisito esencial. Mediar es ejercitar la paciencia. El proceso es agotador para las partes. La mediación de las partes. Por lo tanto, la colaboración de las partes es indispensable.
- El *poder decisorio* recae en las partes. Las partes están activas en una mediación porque son ellas las que van a construir y convivir con su acuerdo.

### 2.2.4 Experiencia de Mediación Escolar en Chile.

En Chile la mediación escolar nace 1999 como un proyecto piloto en colegios y liceos que aceptaron esta modalidad como una resolución alternativa de conflictos, siendo adoptada a nivel de educación media. Con el paso de los años algunos colegios de enseñanza básica quisieron hacerse partícipes de esta modalidad como se muestra a continuación:

El Colegio Luis Matte Larraín de la Comuna de Puente Alto, ha utilizado desde el 2003 la mediación en la resolución de conflictos a través de su unidad de convivencia escolar. En base a ello, el Municipio seleccionó para participar como establecimiento piloto en el curso de mediadores escolares, impartido por el Instituto Carlos Casanueva. Actividad que junto al diplomado de mediadores y el seminario en Mediación Escolar, forman parte de las acciones que permite desarrollarlas entre el gobierno regional y el Instituto Casanueva.

El Colegio República de Italia de la comuna de Chillán, se caracteriza por implementar un proyecto de formación de alumnos mediadores que se efectúa en el aula y los recreos, los talleres de formación son dirigidos a alumnos y alumnas de 5to a 8vo básico estos talleres se desarrollan y ponen en marcha desde el año 2008 en los meses de marzo a diciembre. Las actividades se centran en trabajos semanales para formar a los estudiantes, en temas tales como: comunicación, asertividad, empatía, tolerancia, entre otros.

Los resultados obtenidos e impactos logrados del proyecto, son que los alumnos mediadores, han reducido los conflictos y han implementado alternativas distintas de resolver un conflicto. Las estrategias adoptadas por el establecimiento para dar a conocer la Mediación Escolar han sido por medio de un alto parlante escolar donde se mencionan normas, valores y procedimientos para tener una mejor orientación en la resolución de los conflictos, además los alumnos confeccionan y publican afiches sobre cómo mejorar la convivencia escolar en el establecimiento.

Desde la perspectiva de los alumnos mediadores “ellos creen que la mediación es una técnica que permite mejorar los canales de comunicación y que además es una herramienta favorable para resolver conflictos”.

Después de conocer la perspectiva de los alumnos mediadores; se puede observar la incorporación de habilidades y herramientas que adquirieron en la implementación del proyecto de Mediación Escolar, donde ellos podrán intervenir de una manera más innovadora y constructiva con sus pares después de este proceso vivido.

Este transcurso que se desarrollo espera que los Mediadores Escolares aprendan a resolverlos conflictos en forma beligerante, permitiéndole a los niños prepararse para ingresar a la sociedad desarrollando modalidades no violentas de interacción lo que contribuirá, tanto para el establecimiento, como para su desarrollo personal.

## 2.3 Intersubjetividad

### 2.3.1 Concepto

Para entender el concepto de “intersubjetividad” hay que tener primero clara la noción de “subjetividad”, comprendida como la conciencia que se tiene de todas las cosas desde el punto de vista propio, que se comparte colectivamente en la vida cotidiana. Como por ejemplo, el proceso en el que compartimos nuestros conocimientos con otros en el mundo de la vida.

También debemos mencionar otro concepto de suma importancia, la fenomenología implica una ruptura con la formas de pensamiento, ya que enfatiza la necesidad de comprender, más que de explicar la realidad, sugiriendo que es en él durante, en el aquí y en el ahora, donde es posible identificar elementos de significación que describen y construyen lo real. En este sentido, el objetivo general de la fenomenología es describir al hombre en el mundo y no analizarlo o explicarlo.

El énfasis, por tanto, no se encuentra ni en el sistema social ni en las relaciones que se dan en la vida en sociedad, sino en la interpretación de los significados del mundo y las acciones e interacciones de los sujetos sociales y de las experiencias intersubjetivas compartidas por los sujetos.

Alfred Schütz (1977) coincide con Max Weber en el reconocimiento de la importancia de la comprensión del sentido de la acción humana para la explicación de los procesos sociales. Para ambos, la sociedad es un conjunto de personas que actúan en el mundo y cuyas acciones tienen sentido; y es relevante tratar de comprender este sentido para poder explicar los resultados del accionar de los sujetos:

El mundo de la vida cotidiana es el “ámbito de la realidad en el cual el hombre participa continuamente en formas que son, al mismo tiempo, inevitables y pauteadas. El mundo de la vida cotidiana es la región de la realidad en que el hombre puede intervenir y que puede modificar mientras opera en ella mediante su organismo animado sólo dentro de este ámbito podemos ser comprendidos por nuestros semejantes, y sólo en él podemos actuar junto con ellos” (Schütz, 1977 citado en Thomas Luckmann).

La intersubjetividad es la que delinea el campo de la cotidianidad, por un lado, y es el fundamento que posibilita la existencia del mundo de vida, por el otro. Todo lo anterior se

puede sintetizar afirmando que el mundo de la vida es el horizonte último de sentido, nunca agotable ni trascendible, mientras que la vida cotidiana es sólo una provincia del mundo de la vida, mundanamente intersubjetiva. La relación fenomenológica entre ambos mundos se da, a partir de las relaciones sociales cotidianas, de la conciencia social cotidiana, del entramado social de sentido cotidiano y, por último, de la comunicación cotidiana.

Por su parte, Berger y Luckmann (1993) afirman que la vida cotidiana implica un mundo ordenado mediante significados compartidos por la comunidad. Su propuesta fenomenológica tiene como objetivo principal la reconstrucción de las construcciones sociales de la realidad. Los autores, por tanto, incorporan la subjetividad como dato pertinente para el análisis de la vida cotidiana. La subjetividad se comprende como un fenómeno que pone de manifiesto el universo de significaciones construido colectivamente a partir de la interacción. Berger y Luckmann la comprenden como el encuentro, por parte del sujeto, de otra conciencia que va constituyendo el mundo en su propia perspectiva. La intersubjetividad no se reduce al encuentro cara a cara, sino que se amplía a todas las dimensiones de la vida social.

Abordar la Interacción desde la sociología fenomenológica implica hablar de la relación entre el yo y el otro. Como afirma Schütz, “al vivir en el mundo, vivimos con otros y para otros, y orientamos nuestras vidas hacia ellos.

La interacción en el mundo se da, por tanto, en el plano de la intersubjetividad, lo cual implica, para la fenomenología, la cualidad de las personas de ver y oír fenomenológicamente. Estas acciones constituyen las dos formas de relación por excelencia con el mundo. Y el habla, como principal canal de comunicación, es consecuencia de ellas. Es a partir del ver y el oír que se forma el sentido, desarrollado a través de los diálogos y las interacciones. Ello se explica por el hecho que la interpretación de lo social, en términos colectivos, tiene como telón de fondo a las influencias que las acciones de las personas tienen en los demás. Dicho de otra forma, “nuestra capacidad de interpretar y la mera presencia dentro de un contexto social nos pone ante los demás en la doble posición de actores y observadores.

Además de la intersubjetividad, como concepto central de la reflexión fenomenológica en torno a la interacción, es también importante la percepción, comprendida como “un proceso de interacción entre el individuo y la sociedad a la que pertenece”.

Interactuar y percibir son dos actividades que van estrechamente ligadas. Sin ellas, el sujeto social no existe. Así lo consideran Berger y Luckmann en la siguiente afirmación:

No puedo existir en la vida cotidiana sin interactuar y comunicarme continuamente con otros. Sé que otros también aceptan las objetivaciones por las cuales este mundo se ordena, que también ellos organizan este mundo en torno de aquí y ahora, de su estar en él, y se proponen actuar en él. También sé que los otros tienen de ese mundo común una perspectiva que no es idéntica a la mía. A pesar de eso, sé que vivo en un mundo que nos es común. Y, lo que es de suma importancia, sé que hay una correspondencia entre mis significados y sus significados en este mundo (Berger y Luckmann, 1993).

La creación del consenso en torno a los significados de la realidad social es, pues, resultado de las interacciones de las que participan los sujetos en la vida cotidiana.

Ramón Xirau (2002) sintetiza esta idea:

Cuando percibo a 'otro' lo percibo como un ser encarnado, como un ser que vive en su cuerpo, es decir, como un ser semejante al mío, que actúa de manera semejante a como actúo y que piensa de manera semejante a la manera en que pienso.

El mismo autor afirma que "el mundo de los hombres está así hecho de seres en comunicación que se perciben unos a otros como semejantes porque comparan al otro con ellos mismos" (Xirau, 2002: 437).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de investigación.**

El paradigma de la investigación se desarrolló bajo un estudio Cualitativo, de tipo descriptivo, ya que se basó en descripciones particularizadas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que fueron observables, para lograr conocer la realidad descrita anteriormente.

Bajo esta perspectiva se recogieron datos descriptivos, tales como las palabras y conductas de las personas sometidas en la investigación social. La base fue el estudio fenomenológico de la realidad de los Alumnos Mediadores vivida en el Colegio Adventista de Chillán durante el primer semestre del 2011. La metodología cualitativa buscaba recoger información valiosa para entender el fenómeno y poder almacenar datos relevantes para futuros estudios. Fue una forma de enfrentar el mundo empírico, a través de esta perspectiva, el investigador observó el escenario y las personas en una perspectiva holística, considerados como un todo, los investigadores trataron de comprender a los individuos dentro del marco de referencia de ellas mismas, concentrándose de esta manera en las creencias, perspectivas y predisposiciones indagando una visión detallada de las opiniones de los alumnos mediadores.

#### **3.2 Unidad de Análisis y muestra.**

La población investigada correspondió a los alumnos que participaron del Taller Mediación Escolar impartido en el Colegio Adventista de las Mariposas, pertenecientes a la Comuna de Chillán, Provincia de Ñuble, Octava Región del Bío- Bío.

La muestra que se utilizó en la investigación fue la muestra de Caso-Tipo, en donde el objetivo fue encontrar la riqueza, profundidad y calidad de la información. Este muestreo suele ser usado en donde la perspectiva fenomenológica, es analizar los valores, ritos y significados de un determinado grupo social (Hernández, R, Fernández y Baptista. Cuarta edición 2006).

### **3.3 Perfil de la muestra.**

- Alumnos y alumnas del Colegio Adventista sector las Mariposas de Chillán.
- Asistencia a lo menos a 4 sesiones del taller de formación.
- Que cursen de 1° a 4° de enseñanza media.
- Que hayan sido seleccionados para participar de la mediación escolar.
- Que el individuo acceda voluntariamente a participar en la investigación.

### **3.4 Técnica de recolección de datos.**

La recolección de la información se realizó a través de la siguiente técnica.

- Grupo Focal: También llamada entrevistas grupales, que consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos (3 a 10 personas) las cuales los participantes conversan en torno a uno varios temas en un ambiente relajado e informal, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales. Según Creswell, John en 1994 en su libro Diseño de Investigación sugiere que el tamaño de los grupos varía dependiendo del tema: de 3 a 5 personas cuando se expresan emociones profundas o temas complejos de 6 a 10 participantes si las cuestiones a tratar versan sobre asuntos más cotidianos, aunque las sesiones no deben exceder de un número manejable de individuos. Se optará por utilizar un número de 3 a 5 personas que participaran de la actividad. Esta técnica permitió estructurar la información obtenida de los alumnos mediadores, luego de reunir toda la información, fue analizada para su posterior presentación.

**Los indicadores a evaluar en la utilización de la técnica son los siguientes:**

- Percepción de la vivencia del taller.
- Percepción de la implementación de la técnica de mediación escolar.
- Percepción del rol de mediador escolar.

### **Descripción del proceso de recolección de información:**

- Obtener la información: Se realizaron 4 grupos focales, dos de los cuales se compusieron por 1 y 2 medio, y los correspondientes con 3 y 4 medio.
- Capturar, transcribir la información: Los grupos focales se llevaron a cabo a través de un registro digital.
- Codificación de la información: En esta oportunidad la codificación de los datos obtenidos fue mediante una tabla de análisis, la cual se centro en la idea, conceptos o temas similares percibidos por las investigadoras.
- Integrar la información: Este pasó está directamente relacionado con la codificación de datos, ya que se relacionan las categorías obtenidas en el paso anterior con los fundamentos teóricos del estudio. De esta manera, se logro dar una explicación integrada, en proporción a cual es la percepción que tienen los alumnos mediadores en la implementación de la estrategia de mediación escolar en su colegio.

### **3.5 Técnica para el análisis de la información.**

La técnica de análisis de los datos que se utilizó en este estudio es el análisis de contenido, es una técnica de investigación que nos permite analizar y sistematizar la información. Está destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y validas que pueden aplicarse a su contexto.

Un análisis de contenido incluiría principalmente los siguientes pasos:

- Selección de la comunicación que será estudiada.
- Selección de las categorías que se utilizará.
- Selección de la unidad de análisis.
- Selección del sistema de recuento o medida.

La modalidad de análisis utilizada en esta investigación, fue la de análisis de contenido, en donde partiendo de datos textuales, se trata de descomponer el corpus en unidades, para así proceder posteriormente a su agrupamiento en categorías siguiendo el criterio de analogía. Es decir, considerando las similitudes o semejanzas que existan entre estas en función de criterios preestablecidos.



### **Tópico de la Entrevista.**

Tópicos realizados para grupo focal, basados en categorías y subcategorías, utilizadas en la realización de análisis de los resultados. Se habla de tópicos y no de preguntas, ya que en los grupos focales, se desarrollan temas de conversación de acuerdo al fenómeno específico que se está estudiando, cada categoría se convierte en un tópico de conversación con la persona entrevistada de manera que sirva de guía de conversación y entrevista para el moderador del grupo; y no en pregunta cerrada porque en ese caso los entrevistados suelen dar respuestas breves y escuetas, además que la finalidad era que el entrevistado respondiera tanto como pudiera de acuerdo a los “tópicos” planteados, por lo que sin salirnos de esto se consiguió reformular las preguntas e insistir con nuevas preguntas que profundizaran más acerca de lo que los entrevistados realmente piensan del tema.

Tabla 1: *Tópicos del taller*

Tópicos	Enunciados
Taller	Conocer la percepción de los alumnos mediadores acerca de las sesiones ejecutadas, sobre mediación escolar.
Implementación	Conocer la percepción que tienen los alumnos sobre la implementación de la mediación escolar en su establecimiento.
Rol	Percepción que tienen los alumnos mediadores sobre el rol que desarrollarán entre sus pares.

### **Reducción y categorización de la información:**

- Reducir los datos: En el estudio buscaba reducir los datos con el fin de expresarlos y describirlos de una manera conceptual, de tal manera que respondan a una estructura sistemática, inteligible para otras personas, y por lo tanto significativa. La reducción de los datos, es una clase de operación que se realiza a lo largo de todo el proceso de

investigación y puede hacerse de distintas formas, pero en la investigación cualitativa se refiere principalmente la categorización y codificación de los datos.

Tabla 2: *Análisis de conceptos.*

Categoría de Análisis	Codificación	Definición de Categoría	Sub categoría
Taller	1	Percepción, vivencias desarrolladas en los talleres	-Conocimiento adquirido. -Clima escolar
Implementación	2	Percepción de la implementación de mediación escolar	-Interés del alumnado sobre la implementación de mediación escolar. -Compromiso en la implementación de mediación escolar. -Compromiso y apoyo de las autoridades en la implementación de mediación escolar.
Rol	3	Percepción del rol del mediador escolar	-Rol del alumno mediador -Habilidades Sociales que debe tener el alumno mediador

### 3.6 Validez y Confiabilidad.

El concepto de validez, se refiere a que el instrumento de recolección de información deben en efecto estar midiendo lo que se dice medir y no otra cosa.

Hay varias maneras de definir la validez:

- El grado en que los datos cualitativos reflejen con precisión lo que los participantes en un estudio piensan y sienten acerca de un objeto o fenómeno, y la forma cómo actúan en relación a él. Como fue el caso de los alumnos mediadores, quienes reflejaron sus percepciones en cuanto a este proceso vivido durante su primer semestre de estudio. La precisión que se vivió mediante el proceso de recolección de datos fue que los jóvenes pudieron expresarse y dar a conocer desde su punto de vista personal como alumnos mediadores sobre “Mediación Escolar”.
- La coherencia entre los datos de la investigación cualitativa (verbalizaciones captadas en las grabaciones, transcripciones) y las interpretaciones presentadas en el reporte de los resultados.
- Si se alcanza la información necesaria para responder las principales preguntas de investigación. Se obtuvo la información necesario para responder las principales preguntas de investigación, las cuales permitieron conocer las vivencias que tuvieron los alumnos mediadores durante este proceso.

El concepto de confiabilidad, esta específicamente relacionado con la validez, pero puntualmente se relaciona con la repetibilidad de los hallazgos que se da en la aplicación del instrumento a los diferentes sujetos del estudio.

Como proceso de validación de esta investigación, se realizó una categorización y triangulación.

Para los efectos de este estudio se utilizaron las siguientes metodologías de triangulación:

- Triangulación de investigador: significa que se emplean múltiples observadores, opuesto a uno singular. Los investigadores, en efecto emplean múltiples observadores, aunque todos no ocupen roles igualmente prominentes en el proceso observacional actual. En esta investigación existieron varios trabajadores de campo sujetos al mismo nivel de datos.

- Así mismo, se debe destacar que la triangulación de investigador, considera presente cuando dos o más investigadores entrenados con divergentes antecedentes exploran el mismo fenómeno, por lo tanto esto que ocurre cuando:
- Cada investigador tiene un papel prominente en el estudio.
- La experiencia de cada investigador es diferente.
- El sesgo disciplinar de cada investigador es evidente en el estudio. Esta definición igual que las clasificaciones anteriores, fueron elaboradas y extendidas por Denzin en (1970), quien dice que la triangulación de investigador ocurre cuando dos o más investigadores hábiles examinan los datos.

Desde el punto de vista de las investigadoras esta herramienta nos permitió plantear y complementar desde las tres miradas de las observadoras, lo que las preguntas de investigación deseaban responder en el estudio. Las tres observadoras tuvieron miradas diferentes sobre el fenómeno que se estudió y a través de este instrumentos pudimos validar los resultados de la investigación.

De este modo, puede decirse que cuanto mayor es el grado de triangulación, mayor es la fiabilidad de las conclusiones alcanzadas Denzin, (1970).

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Recolección de datos.**

Los siguientes datos representan la información recopilada en 1 taller de 7 sesiones divididos en dos grupos, el primero corresponde a 1° y 2° medio, y el segundo grupo corresponde a 3° y 4° medios. Para poder recoger la información se abordaron tres temáticas a trabajar en los 4 grupos focales impartidos a los dos grupos antes mencionados.

Las respuestas de los alumnos en los grupos focales realizados, se agruparon en datos relacionándolas con la cantidad de alumnos y al nivel que se encuentran cursando, para establecer una comparación clara y que apunte a los objetivos de la investigación.

Se aseguró la confidencialidad, anonimato a los sujetos entrevistados y el manejo responsable de los antecedentes recogidos del aula, lo que se conoce como “apertura de campo”.

Se solicitó a cada entrevistado, autorización para grabar el desarrollo de la entrevista, y así no perder ningún detalle de las expresiones manifestadas; junto con esto, las entrevistadoras utilizaron diversas estrategias para lograr captar la esencia del fenómeno.

Concluida los temas se efectuó la transcripción textual de los grupos focales, para no perder la objetividad al momento del análisis.

#### **4.2 Análisis de los resultados.**

El procedimiento de análisis de los datos se sustenta, como se ha mencionado anteriormente en la intersubjetividad, la cual nos permitió la interpretación de las percepciones suscitada por los sujetos entrevistados.

Se estableció categorías que representarán formas diferentes de conocer a los alumnos mediadores.

Para lo cual se llevó a cabo los siguientes pasos.

1ª Fase: Recuperación y análisis exploratorio de la información recogida en el grupo focal.

2ª Fase: Análisis descriptivo de los grupos focales, codificación de las percepciones y terminologías más recurrentes de las experiencias de los alumnos.

3ª Fase: Juicio e interpretación de las respuestas a partir de su ubicación contextual que vive el colegio en su implementación.

### **4.3 Presentación de los resultados.**

En este ítems se dan a conocer los resultados obtenidos a través del grupo focal realizado a 25 alumnos de enseñanza media del Colegio Adventista de Chillán sector las Mariposas, los cuales se sustentan en fragmentos extraídos de entrevistas entregando resultados que se apoyan en declaración textual extraídas de las entrevistas aplicadas a los alumnos mediadores en grupos focales, lo que nos permite acercarnos a la realidad en base a sus propias percepciones de lo vivido en el periodo de capacitación. Por otra parte el grupo focal tuvo por objetivo recoger las reflexiones y conclusiones aportadas a lo largo de las sesiones, pretendiendo recabar información de primera fuente, en este caso a través de las opiniones y percepciones de los alumnos mediadores, sobre la técnica de mediación escolar.

La presentación de los datos ha sido guiada por categorías y sub categorías de análisis, a modo de lograr una mayor comprensión y claridad de la percepción que tienen los alumnos sobre mediación escolar.

Las categorías que se han elegido para el desarrollo del análisis, destacan mayormente en las respuestas de los alumnos mediadores y van en directa relación con los objetivos de la investigación, son:

1. Taller
2. Implementación
3. Rol del alumno mediador

#### 4.3.1. Categoría “Percepción de las vivencias desarrolladas en los talleres”

##### a) Sub Categoría “Conocimiento adquirido”

Para que el proceso de mediación pueda llevarse a cabo es necesario que se cumplan algunas condiciones, las cuales fueron impartidas en el transcurso de los talleres. Entre ellas la

más importante es que antes de comenzar el proceso, debían de adquirir el conocimiento y habilidades necesarias sobre la técnica de resolución de conflicto y a su vez tener siempre presente que ambas partes estén igualmente interesadas y comprometidas en el proceso de mediación. Finalmente, la mediación sólo es posible cuando los dos implicados están en igualdad de condiciones.

En el contexto escolar, el uso de la mediación permite no solamente resolver algunos conflictos concretos, sino que en la medida en que se inserta como una forma habitual de resolver conflictos, facilita la transferencia de una actitud no beligerante en las relaciones interpersonales cotidianas.

Se les consultó a las unidades muestrales como visualizan la percepción en las vivencias desarrolladas en los talleres, frente a la temática del Mediación Escolar; a continuación, se exponen las opiniones más relevantes:

*“Los profesores eligieron a dos mediadores y uno fue escogido por los compañeros, mi expectativa era aprender a cómo tratar casos con problemas a través de la mediación y bueno si se cumplió en cierta forma, no era tanto como me imaginaba yo me imaginaba que nos pasaría una pauta con consejos para poder solucionar pero no era tanto solucionar sino que ayudar a que ellos mismos solucionaran a través de ellos” (Sujeto uno, 15 años, curso 1°).*

*“Yo en ese momento no sabía que era, solo me habían dicho que era para resolver problemas en el curso y eso me motivo a resolver problemas internos del curso, fue algo nuevo para mí, estaba muy emocionado. Me eligieron por ser muy sociable en el colegio, tengo muchos amigos y varios grupos y me he dado cuenta que siempre hay rivalidades y siempre he querido ayudar, porque trato de estar bien con todos, siempre trato de ayudar es un poco difícil pero se puede” (Sujeto cinco, 16 años, 3°).*

*“Yo creo que en los talleres más que una técnica aprendimos un método para abordar los problemas, porque siempre para abordar un problema antes todos pueden, pero en este caso es más un método de como se hace y como llevar una conversación entre dos personas que tienen diferencias” (Sujeto seis, 16 años, 3°).*

Con respecto a esta categoría de acuerdo a las percepciones sobre el taller de mediación escolar las opiniones son diversas, sin establecer una generalidad, que caracterice las condiciones específicas de las vivencias desarrolladas en los talleres ejecutados. Las opiniones manifestadas por los entrevistados son las siguientes: No teniendo un conocimiento previo sobre mediación escolar, dejan de manifiesto en sus opiniones que el apoyo de los docentes fue fundamental al momento de empezar la ejecución del taller, fue una instancia de aprendizaje y adquisición de conocimiento sobre la técnica de resolución de conflicto, quienes manifiestan que no tan solo la aplicaran en la mediación en sí, sino que también en la vida diaria. Manifiestan en sus opiniones que las habilidades sociales que cada uno posee, fueron de gran ayuda al momento de la elección para participar de la formación de mediadores escolares. Lo que deja de manifiesto las múltiples aristas que puede tener el tema en cuestión, aquí se presenta la ambigüedad para definir dicho fenómeno puesto que, haciendo alusión a lo expuesto en los relatos, se deduce, que esto concuerda con lo planteado en el marco teórico ya que, las percepciones de las personas frente a un tema en particular dependen de factores tales como el proceso de socialización, tal, como se decía en este punto, no afecta de la misma forma a todas.

b) Sub categoría “Clima Escolar”.

*“Siento que esta experiencia fue buena aprendí cosas nuevas y además, me permitió conocer compañeros que no conocía, fue una alternativa linda, porque nunca me saludaba con mis compañeros de segundo, y esta actividad permitió que conociera personas nuevas, lo único que me desagradó de los talleres fue que los horarios no me acomodaban” (Sujeto tres, 16 años 3 °).*

Las vivencias de los estudiantes en el taller de mediación ofrece una oportunidad a los alumnos para modificar su relación con los demás. Así lo manifiesta la opinión anteriormente señalada. La finalidad es que aprendan destrezas, por eso se dice que la mediación en el colegio es un aprendizaje práctico para la vida en general.



#### 4.3.2. Categoría “Percepción de la implementación de mediación escolar”

Se parte de la base que las opiniones vertidas en los grupos focales, permitieron conocer las principales opiniones de un grupo de alumnos mediadores, quienes fueron capacitados para trabajar la Mediación Escolar. Las opiniones vertidas a continuación fueron extraídas con dedicación con el fin de responder a los objetivos planteados, complementando con la intersubjetividad lo, lo que permitió compartir conocimientos entre ambos grupos de 1 ° a 4° medio.

Las opiniones reflejadas a continuación dan a conocer la facultad que tienen los estudiantes involucrados en la investigación, aceptar todos los lineamientos que forman parte de la estrategia de mediación escolar. Permite establecer la capacidad de los alumnos y alumnas a respetar las condiciones y reglas que la sustentan.

Las respuestas obtenidas de los grupos focales sustentan que los alumnos mediadores de 1° y 2° medio muestran una respuesta favorable, considerándose con la capacidad necesaria de acogerse a los requerimientos que esta les solicita. Frases textuales de los jóvenes, que están emocionados por participar de la implementación, sienten que su rol es fundamental para el trabajo y cumplimiento de este.

En cambio los alumnos mediadores de cuartos medios invitados al grupo focal responden que sólo en algunas ocasiones se considera competente, lo cual también se puede denominar como una respuesta relativamente favorable a la conducta. En virtud de las opiniones que destacaron los alumnos, sobre su percepción y significado que tiene como alumno participar de la implementación, lo manifiestan como algo: positivo, motivador, enriquecedor. Comentan que esta instancia permitirá limar perezas entre cursos, y lo mencionan como una instancia colectiva de participación.

##### a) Sub categorías “Interés del alumnado del colegio, sobre la técnica mediación escolar”

Para que el proceso de mediación sea posible y efectivo se necesita que las partes estén motivadas por participar de dicho proceso, estos deben estar de acuerdo con sus procedimientos y lo que esto implica. En claridad de esto los comentarios que a continuación se verán en los alumnos mediadores indican que el éxito de la mediación se deberá a que el trabajo formativo comience desde la cabeza del establecimiento, además mencionan de manera particularizada que la técnica, tendrá una buena recepción si su implementación se

realiza del modo adecuado, a lo anterior ellos insinúan que es de suma importancia que la técnica sea vista como una alternativa viable de solucionar una diferencia con su compañero, para ellos concientizar esta postura es fundamental para el éxito de la mediación es su colegio. Sus compañeros deben estar motivados por conocer sobre mediación, desde ese punto ellos estarán interesados por implementar la mediación es su colegio.

Principales opiniones reflejadas al concepto de participar en la implementación.

*“Independiente que la mediación sea o no satisfactoria igual vamos a provocar un impacto en las persona porque la implementación de mediación es una forma diferente de solucionar los problemas por ejemplo en la Inspectoria usted hace un trabajo formativo porque usted se porto mal, y eso significa que merecemos un castigo, en cambio en la mediación por que hizo esto, como cree que se siente la otra persona ósea eso no son preguntas normales o de gente instruida” (Sujeto cinco, 16 años 3°).*

*“Yo creo que el colegio igual implementó mediación escolar porque existe caleta de gente que es anotada y le da lo mismo, por eso lo debería regular el colegio igual, porque no nos pueden tirar a alguien que se porta mal en clases, porque mediación tampoco va arreglar eso. Yo considero que la implementación fue por un tema de mejorar las relaciones entre los pares, con el fin de tener un buen ambiente de estudio, nuestros compañeros necesitan esto” (Sujeto tres, 14 años, 4°).*

*“Yo creo que implementándola de buena manera y correctamente la mediación va a servir de mucho. Para solucionar los conflictos diarios que tenemos como colegio” (Sujeto diez, 14 años, 2°).*

En la actualidad, en la que vivimos el tema “Resolución de conflictos” es una alternativa que postula a grandes retos para la sociedad en general, y particularmente los establecimientos educacionales, donde nacen las instancias de conflicto. El Colegio Adventista decidió optar por esta medida ya que esta situación podría revertir varios problemas de convivencia escolar que el último tiempo se han creado en el colegio, desde esta

perspectiva creen que el colegio integró esta medida porque ellos como institución deben crear nuevas instancias de participación, que beneficien a los alumnos. Además los alumnos mediadores mencionan que lo más importante es adquirir conocimiento que para ellos ha sido fundamental en su vida personal, como mencionan algunos alumnos, esto puede ser entendido de dos formas, hay un grupo que menciona que el éxito de la mediación escolar primero sirve para experimentarlo en la vida personal; en su casa con sus familiares, amigos el grupo social más cercano, al contrario del otro grupo que menciona que el éxito se deberá primeramente a que la red de alumnos conozco de la mediación y se interese por su procedimiento, su trabajo estará centrado en mejorar las relaciones sociales de su colegio.

Desde el punto de vista de las observadoras se puede mencionar un compromiso fiable por parte de los alumnos mediadores a que la mediación se quede en su colegio como una estrategia positiva de solucionar sus problemas. Que a través de esta medida puedan optar por ser un colegio donde los problemas se conversan y se solucionan.

b) Sub categoría “Compromiso en la implementación de la mediación escolar”

En la actualidad no es posible pensar que la convivencia escolar es responsabilidad exclusiva de los establecimientos educacionales, esto se debe a la complejidad que esto significa, en ese sentido hacer partícipe a la comunidad educativa, establecer derechos y deberes y de esta manera instaurar formas nuevas de participación, con el fin de mejorar o establecer nuevos canales de comunicación, respecto a la participación nace la mediación escolar como una alternativa viable y positiva de crecimiento, en donde los principales protagonistas son los propios alumnos, quienes toman parte de su problema. De esta afirmación resulta importante conocer si los alumnos están aportando en la implementación de la mediación escolar, en sintonía con lo señalado anteriormente la interpretación de las opiniones vertidas de los grupos focales permitirán conocer si la estrategia es promovida por los alumnos y alumnas, lo que ayuda a inferir en el éxito del proceso.

*“En mi caso igual, por ejemplo con mis amigas he implementado la mediación si ellas tienen un conflicto alguien como que yo intento, saber qué es lo que paso, eso por parte de mi amiga, porque yo no me puede meter con la otra persona al mismo tiempo y les pregunto que lo que paso... y me cuentan entonces le digo no será que tu...te enojaste más de*

*la cuenta o algo le digo que le hago hacer entender que quizás no es tan solo la otra persona es la mala sino que darle a entender que ella también pudo haber cometido algún error bueno y la idea es solucionarlos, ese ha sido mi mayor aporte en la implementación a través de la experiencia y la ejemplificación de una mediación” (Sujeto tres, 16 años, 3°).*

*“Yo creo que para uno va a ser muy fácil el apoyar en la implementación como uno interactúa en la sala de clases y ve las situaciones y sabemos el conflicto que tuvieron con el otro. El conocer a nuestros compañeros nos facilita el contarles sobre mediación, ganarnos su confianza. Entonces cuando lleguen a mediación vamos a saber él porque de la situación vamos a tener antecedentes y lo mejor que lo vamos a entender porque vamos a tener casos que ya hemos solucionado antes, se me va a hacer muy fácil por haberlo vivido antes” (Sujeto seis, 17 años, 4°).*

*“Nosotros como alumnos mediadores, podemos ser de gran aporte, básicamente nuestros aportes serán con nuestro carácter y como nos comportamos con nuestros compañeros, la idea central para mi será ganarnos su confianza, creo que si logramos eso, estamos al éxito con la mediación escolar” (Sujeto once, 16 años, 3°).*

*“Yo pienso que de alguna manera tenemos que remar todos para el mismo lado, si mis profesores me ayudan, yo podre implementar la mediación, pero si no hay apoyo de parte de las autoridades difícilmente podre ser un aporte, creo que el éxito se basara en trabajar como equipo” (Sujeto seis, 15 años, 2°).*

Existen variadas opiniones firmemente sustentable sobre la implementación de mediación escolar, ahí aquellos alumnos que piensan que el compromiso por parte del alumnado del colegio no es positivo frente a esta temática, debido que los algunos compañeros del colegio no les interesa “Contar sus problemas a desconocidos” ahí también opiniones de alumnos mediadores que postulan que la mediación escolar será un trabajo arduo pero tendrá éxito si todos trabajan en conjunto de manera ascendente y descendente, “ Si todos reman para un mismo lado, se podrá instalar la mediación”.

De las opiniones antes mencionadas se busca apreciar el efecto que provoca la Mediación en el Colegio Adventista; si este es positivo se traducirá en que los alumnos se encuentren satisfechos con su presencia en su unidad educativa y que estos observen que de alguna u otra manera provoca cambios importantes entre ellos, ayudándolos en la resolución de sus desavenencias.

Si por el contrario la respuesta no es favorable podría considerarse que la presencia de la estrategia no es importante en la socialización de los individuos.

De las percepciones se deduce entonces dos posturas: Primeramente se puede afirmar que los jóvenes mediadores creen que la implementación nace del ejemplo que ellos den como compañeros, amigos y familiares, allí comienza el primer trabajo, existe también la opinión que los compañeros creerán en la mediación, si el mediador inspira la confianza suficiente para confiar sus opiniones; y también existe opiniones que fundamentan el concepto de voluntariedad, palabra que para ellos es importante, ya que mencionan que desde la voluntariedad de las partes nace la iniciativa por formar parte del proceso de mediación.

#### C) Sub categoría “Compromiso y apoyo de la autoridades del colegio, en la implementación”

La educación no sólo tiende a satisfacer las necesidades de conocimiento, es allí donde también conviven un alto número de individuos únicos y diferentes. La educación también comprende la socialización de sus educadores. Por lo tanto debe entregar las herramientas necesarias para que ellos encuentren la alternativa correcta a la hora de enfrentar sus conflictos. Además ellos deben comprender que esto es parte de una educación más integral y comprometida con su formación como personas pertenecientes a una determinada sociedad. Desde el concepto de participación y socialización del alumnado, se vincula la oportunidad que la mediación sea una instancia nueva de participación, que mejore los canales de comunicaciones entre los alumnos del Colegio Adventista.

A continuación se presentan, fragmentos de una entrevista realizada a los alumnos mediadores.

Las interpretaciones buscan conocer si el rol que cumplen los miembros de la escuela (autoridades o profesores) promueve, recomiendan y estimulan al alumnado a participar en la mediación escolar a la hora de resolver determinados conflictos. Si esta

estrategia es respaldada por el personal educativo tendrá una repercusión positiva en los alumnos que se incentivarán a utilizarla en sus desavenencias.

*“El apoyo fue el permiso para salir de clases, correr las pruebas o cualquier evaluación, porque igual no los limitaron y obstaculizaron venir a los talleres, pasaban la materia nueva pero tenían consideraciones con nosotros y eso era una ayuda importante para nosotros, aunque encuentro que a ellos les faltó conocimiento previo sobre la mediación escolar y sus objetivos” (Sujeto uno, 15 años, 2°).*

*“Los profesores fueron muy pacientes con nosotros en el tema de las notas y permisos, pero también algunos profesores no tenían idea que era mediación y nos preguntaban qué era eso?, y hacían preguntas y gran parte de los profesores se enteraron cuando nos entregaron los diplomas y recién ahí nos ubicaron como los alumnos mediadores, entonces fueron de acuerdo a mi percepción los profesores no estaban comprometidos ya que no estaban informados sobre los que se estábamos haciendo” (Sujeto cuatro, 16 años, 2°).*

*“Bueno yo creo que en general si hubo apoyo por parte de los profesores, y se apoyo bastante en comparación con otras actividades que se realizan en el colegio como ensayos, entrenamientos entre tantos mas, pero en cambio en mi caso particular si hubo mucho apoyo de los profesores ya que me daban la opción en ese sentido de cambiar las evaluaciones o nos daban a elegir, en ese sentido hablando como colegio, UTP y orientación, yo creo que nos sentimos muy apoyados como curso” (Sujeto nueve, 17 años, 4°).*

Esta última categoría está relacionada con el cumplimiento del cuerpo docente en apoyar esta nueva estrategia, las opiniones sobre este compromiso son variadas, hay algunos que mencionan que el colegio no ha sido del todo sustentable con esta estrategia, que sienten que falta apoyo de la autoridad para que la implementación sea un éxito, hay alumnos que sustentan esta idea, pero postulan que la idea es trabajar en equipo, que los profesores también se capaciten y comenten a sus alumnos a optar por la mediación. Un número notable de

alumnos mediadores opinan que la difusión es fundamental para el logro y éxito de lo propuesto.

La categoría anterior está enfocada en la percepción que tienen los alumnos mediadores sobre la contribución de las autoridades por implementar la mediación escolar, se puede mencionar que existe un alto interés por parte de los profesores, inspectores entre otros por implementar la mediación.

La complejidad de la convivencia escolar, social y ciudadana ha dado paso a nuevas estrategias que opten por resolver los conflictos de una manera pasiva, de esta manera se crea la mediación escolar, técnica que busca que las mismas partes implicadas sean protagonistas de su cambio, el desafío que tiene el Colegio Adventista es implementar de manera satisfactoria la mediación, objetivo que busca cumplir que sus alumnos opten por participar de esta opción. De esta manera el cuerpo docente y director del establecimiento han optado por participar de nuevas estrategias que aborden de manera diferente la resolución de conflictos.

#### 4.3.3. Categoría “Percepción del rol del alumno mediador”

Para conocer las percepciones de los alumnos en base a su rol de mediador escolar, es bueno destacar que estos ya fueron presentados ante la comunidad estudiantil y reconocido entre sus pares por la función que desarrollaran durante la convivencia escolar, para poder extraer sus opiniones en cuanto a su rol se realizó una sesión que tuvo como duración cuarenta minutos aproximadamente, los cuales participaron de dos grupos, en el primero se encontraban del nivel 1º y 2º medio, y en el segundo grupo el nivel de 3º y 4º medio, donde se observó tanto el primer y segundo grupo tienen claridad del rol que desempeñaran y también como abordar de acuerdo a distintas situaciones que se verán enfrentados a los conflictos que se desarrollaran en la convivencia escolar.

##### a) Sub categoría: “Rol que cumple el alumno en la mediación escolar”

Para los alumnos es muy relevante la confianza que ellos puedan expresar, y demostrarles a sus pares en la ejecución de la mediación escolar, ya que sin ella lo ven más complejos de poder implementar y de que sea aceptada y reconocida por sus pares. Es por ellos que tienen muy presente e internalizado este concepto.

Los alumnos en su rol de mediador es poder traspasar confianza cuando estén mediando, situación que ellos lo ven como la consolidación de su rol y validación de este proceso de formación.

Se presentan las diversas opiniones más relevantes que expresaron los alumnos mediadores:

*“Sé que este rol que tenemos ahora no será fácil porque, porque deberán nuestros compañeros confiar en nosotros y en lo que desarrollemos en el momento del problema con la otra persona, tendremos que mostrarles la seriedad y el compromiso y antes que todo la confidencialidad que tendremos en esta situación para que confíen y acepten ir donde nosotros, si! Eso pienso....”* (Sujeto siete, 15 años, 1°).

*“Que nosotros en este rol vamos hacer sentir bien a esa persona, donde no estaremos con el mas malo, sino que vamos estar en los dos lados tratando de aclarar el problema con las técnicas, para que ellos solucionen su problema”* (sujeto cuatro, 15 años, 1°).

*“En mi caso igual, por ejemplo con mis amigas si ellas tienen un conflicto con alguien como que intento, intento saber qué es lo que paso, eso por parte de mi amiga, porque yo no me puede meter con la otra persona al mismo tiempo y les pregunto que lo que paso... y me cuentan entonces le digo no será que tu...te enojaste más de la cuenta o algo le digo que le hago hacer entender que quizás no es tan solo la otra persona es la mala sino que darle a entender que ella también pudo haber cometido algún error, bueno y la idea es que ellas puedan ver las soluciones escuchándose la una a la otro”* (Sujeto tres, 17 años, curso 3°).

b) Sub categoría: “Habilidades sociales del alumno mediador”

Los alumnos mediadores para poder desempeñar bien este rol deben poseer y destacarse por sus habilidades sociales, como un buen comunicador, ser asertivo, empáticos entre otros, considerando que estos son la base para poder llevar un proceso de mediación exitoso, ya que los mediadores quieren reflejar la estrategia que aprendieron y demostrarles a sus pares que pueden confiar en ellos para resolver o llegar a un acuerdo en un conflicto envueltos en la convivencia escolar. Los alumnos en este punto para poder desarrollar su rol



deben tener ciertas habilidades sociales lo que se vio reflejado en este proceso, por tanto los alumnos expresaron que para ellos es relevante poder trabajar la neutralidad con sus compañeros ya que quieren desempeñar un excelente rol, donde no se vean perjudicados las partes y poder realizar una mediación exitosa donde las partes puedan llegar a un acuerdo.

A continuación se presentan expresiones relevantes de los alumnos mediadores reflejando la neutralidad como punto central:

*“Nuestro rol depende de no tener favoritismos primero que todo, si viene una amiga una súper amiga tenemos que dejar la amistad afuera y que las partes estén 50 y 50” (Sujeto cinco, 17 años, 4°).*

*“Cuando uno no tenía conocimientos de la mediación, y si había un conflicto y en ese conflicto estaba una amiga uno se iba donde su amiga y paliábamos y sin ningún conocimiento de mediar, pero ahora con el conocimiento de mediar ahora estamos afuera del ámbito de la pelea sino que ahora somos capaces de verlos desde afuera quedándonos al lado del conflicto” (Sujeto cuatro, 17 años, 3°).*

De acuerdo a las recopilaciones extraídas de las entrevistas desarrolladas con los grupos de 1°, 2°, 3° y 4° medio y de lo que se pudo observar tanto en las grabaciones como lo que se vivió en cada desarrollo de las sesiones, se puede decir que los alumnos perciben de forma positiva el rol que tendrán que adoptar y que reconocen sus fortalezas y debilidades, además están conscientes que no siempre podrán finalizar las sesiones con un acuerdo exitoso de las partes, también agregan el temor que a veces sienten por conseguir la aceptación y validación de su rol frente a sus compañeros.

El buen desarrollo del rol el cual debe ser ejecutado de una forma responsable, confiable y efectivo para tal situación de resolución de conflicto.

Por lo que se menciona anteriormente y por la percepción que tienen los alumnos en cuanto a su rol es que se sienten preparados para llevar a cabo las mediaciones entre pares, lo que en las sesiones quedaron estipuladas voluntariamente las primeras parejas que estarán en turno y dispuesto a realizar un buen trabajo con sus compañeros.

En el desarrollo en el grupo focal se puede dar cuenta que tienen claridad y que reconocen los conceptos claves tanto de su rol como todo lo que se relaciona con el proceso de mediación.

Las habilidades sociales que tienen estos alumnos y por los cuales también fueron seleccionados para ser parte de este cuerpo de monitores de mediación escolar, es porque se han destacado por su forma de ser, del como han reaccionado frente a sus pares en situaciones complejas y ser reconocidos como buenos compañeros, ante esto los alumnos tiene claridad y son asertivos, buenos comunicadores y empáticos en situaciones cotidianas de la convivencia escolar, habilidades que en esta disciplina de la mediación es relevante para llevar a cabo un proyecto de esta índole.

Es importante señalar que al momento de realizar una actividad práctica en una de las sesiones ellos tuvieron la capacidad de poder realizar un mapa conceptual con todo el proceso de mediación considerando dentro de este lo relevante de su rol, y donde pudieron dar cuenta exitosamente lo bien que conocen el rol de un mediador escolar, no obstante ante esto ellos no recordaban el concepto específico como algunas técnicas o fases, pero si son capaces de argumentar con sus propias palabras lo que quieren expresar en función de su rol

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES FINALES Y RECOMENDACIONES

#### **5.1 Conclusiones.**

A partir de los resultados y datos obtenidos durante el proceso de investigación y desarrollo de nuestro estudio, y basándonos en la información recopilada, podemos concluir que:

El manejar un adecuado conocimiento de sí mismo, permite un apropiado equilibrio de emociones, tensión, capacidad de tomar decisiones y la escucha activa. Estas habilidades sociales que benefician las formas de enfrentar los conflictos, a través de una actitud colaborativa, que diferencien y considere los intereses, emociones y expectativas de ambas partes en conflicto, favorecerá al fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre alumnos, desplegando la capacidad de superar situaciones conflictivas.

Los problemas y los conflictos son parte irrevocable de nuestra vida. La diferencia entre las personas equilibradas y las que no lo son radica en la forma en que reconocen, enfrentan y resuelven dichas dificultades.

La manera que tenemos de enfrentar y manejar los conflictos está relacionada con las formas que hemos aprendidos desde niños. El modo en que nuestros padres y madres, nuestros profesores y profesoras, reaccionaban frente a los problemas, es la manera de resolver conflictos que internalizamos.

Como una nueva estrategia de resolver los conflictos escolares, el Ministerio de Educación, ha implementado la mediación escolar como una técnica viable y participativa para la comunidad educativa, en donde los propios alumnos son protagonistas de resolver sus conflictos entre pares.

La adolescencia es una etapa en la cual las influencias grupales son un fuerte mecanismo en las relaciones interpersonales, razón por la cual resulta necesario que en tan importante etapa del ciclo vital, se pueda obtener habilidades sociales para cuando se enfrenten a una situación adversa y así de esta forma se tome la alternativa correcta para la resolución del conflicto.

La intersubjetividad, no tiene un énfasis en las relaciones que pueda existir entre los pares, sino más bien en la interpretación de los significados a través de la interacción, de acuerdo a las experiencias y percepciones compartidas por los alumnos.

En este estudio se ha resaltado la importancia de la intersubjetividad, entendida como el compartir entre los alumnos mediadores diversos aspectos de la definición de la situación de mediación escolar. Como grupo investigativo consideramos que la intersubjetividad que se logra en situaciones naturales está enraizada y asegurada por el escenario sociocultural en que ocurre la interacción. Es ahí donde entra en juego y se pueden expresar los valores y los significados más pertinentes para la situación que a continuación se detalla:

Es importante mencionar el interés que demuestran los alumnos en que se abran espacios de participación y se los considere en la planificación de actividades que los involucre; identificando que el respeto y la escucha activa son propiedades de la sana convivencia escolar.

Los alumnos consideran importante que la implementación de mediación escolar permita desarrollar en ellos un criterio de mayor responsabilidad y confianza en sí mismos, que permita mejorar sus relaciones interpersonales.

Se debe resaltar la incorporación voluntaria de los alumnos mediadores del colegio a participar de la implementación.

En virtud de lo anteriormente señalado, el colegio durante el primer semestre del presente año, formo alumnos mediadores de primero a cuarto medio, quienes tienen la responsabilidad de implementar la mediación escolar durante el segundo semestre, estrategia que el colegio implementó para abordar los conflictos y que orientarán a los alumnos a enfrentar los diversos tipos de problemas.

Existió una favorable participación de los alumnos y alumnas mediadores por actuar en el proceso de implementación de mediación escolar e incorporarlo en forma habitual como una medida para resolver sus conflictos en el Colegio Adventista de Chillán, sobre todo en los primeros niveles que formaron parte de nuestra investigación (primero y segundos años); sin embargo, notamos que en los dos últimos niveles, sobre todo los cuartos medios, perennemente difieren en la elección de la alternativa favorable a la actitud de participación en el proceso de implementación mediación escolar, esta situación se debe a su pronta salida de

los colegios y su inserción en los estudios superiores, lo que ha significado que ellos difieren de su participación como alumnos mediadores.

Percibimos además que los alumnos mediadores presentan la capacidad necesaria para respetar y aceptar las condiciones y reglas que sustentan el proceso de mediación escolar. Cabe señalar que uno de los conceptos más repetitivos fue el de “Confidencialidad” habilidad que para los alumnos mediadores es difícil de trabajar, y lo demuestran como desafío personal. Ellos mencionan que su actitud será indispensable al momento de ejecutar una mediación escolar, puesto que la confidencialidad es una habilidad difícil de trabajar, como lo es también la empatía; asertividad entre otras habilidades que son propicias de la técnica.

Es importante mencionar que los alumnos consideran que la estrategia les otorga la posibilidad de encontrar la actitud adecuada para resolver sus conflictos, sienten que la mediación les presta un apoyo para intervenir de manera pacífica, conversando sus problemas. Por parte de los alumnos existe un interés considerable por conocer más sobre mediación escolar. Ellos se comprometen hacer un aporte en la implementación y éxito de la medida en su colegio.

También inferimos, en relación a la actitud de los alumnos mediadores, sobre la técnica la cual les genera confianza para resolver sus discrepancias de manera diferente a la habitual.

La mediación escolar es aceptada ya que da la posibilidad de resolver de manera efectiva las situaciones de conflicto y realiza un aporte positivo en la relación con sus pares quienes no la consideran que es una pérdida de tiempo ya que ella también forma parte de su educación, todo esto respalda la importancia que tiene impartir esta técnica en el colegio, como una alternativa de resolver conflictos.

También reconocen que sus autoridades educacionales tales como profesores, inspectores entre otros, promueven y motivan a considerarla una alternativa óptima que propicia la resolución de sus conflictos de manera pacífica.

En relación a todo lo expuesto anteriormente, concluimos que las preguntas planteadas y sobre la cual se sustenta esta investigación, fue comprobada, debido a que al analizar los datos, se deja en manifiesto que los resultados respaldan la aceptación y efectividad de la estrategia de mediación escolar en el Colegio Adventista de Chillán, sector las Mariposas.

## 5.2 Propuestas desde la perspectiva del Trabajador Social

Como futuras profesionales del área social, nos compete dar nuestras perspectivas, sugerencias y/o recomendaciones para el trabajo de mediación escolar realizado en el Colegio Adventista de Chillán, sector las Mariposas. Como grupo de estudios nos hemos permitido realizar las siguientes propuestas:

- Es de suma importancia que el Colegio Adventista de Chillán cuente con un equipo multidisciplinario, que esté capacitado para abordar temáticas propiamente tal de los adolescentes. A esto nos referimos a profesionales del área humanista, Psicólogos, Asistentes Sociales, Orientadores entre otros. Con el trabajo en equipo estos profesionales podrían realizar una intervención más integral con los alumnos mediadores y por el hecho de que se lleva un estudio mucho más acabado, comenzando por un diagnóstico, planificación, ejecución y una evaluación. A través de este trabajo multidisciplinario, se pueden detectar diversas problemáticas que afecten a los adolescentes entregando posibles posturas al momento de enfrentarse a situaciones adversas, contar con una intervención integral obteniendo nuevos logros.
- Resulta importante realizar talleres de fortalecimiento a los alumnos mediadores. Como investigadoras, recomendamos reforzar semestralmente los contenidos relacionados con mediación escolar. Para eso sugerimos temáticas relacionadas con el área tales como: comunicación asertiva, empatía, dando énfasis en las habilidades sociales, como tema central para la resolución de conflictos. Con el objetivo que los alumnos mediadores otorguen una buena prestación entre sus pares.
- Consideramos importante sensibilizar a la población, especialmente a la comunidad educativa Adventista sobre este tema, haciéndolo más transparente a la hora de pesquisar los casos, conversándolos abiertamente y siguiendo las medidas pertinentes para una adecuada resolución del problema. Esto se puede lograr a través de difusión y talleres de prevención y manejo de conflictos dentro del aula, involucrando no solo a los alumnos, sino a los padres y apoderados, a los docentes y paradocentes del establecimiento.
- Generar las redes sociales pertinentes para abarcar el tema de una manera colectiva, creando lazos fuertes para la prevención y la resolución del conflicto a nivel comunitario, destacando también que lo primordial para trabajar con personas, es ver a los sujetos como

seres integrales y que forman parte de una familia y esa familia de una comunidad, por lo que los problemas de una persona influyen en más personas, y es importante tomar los problemas sociales.

## LISTA DE REFERENCIA

- Aguirre Amaia. (2005) *La mediación escolar*. Una estrategia para abordar el conflicto. España.
- Arroyo Isabel. (2001). *Mediación en la Escuela*. Chile. Fundación Alemana para el desarrollo Internacional.
- Berger, Peter y Luckmann, Thomas (1993). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires. Amorrortu Editores.
- Cascón Soriano y Beristais (2000). *Educación en y para el conflicto en los centros escolares*. Barcelona.
- Creswell, John. (1994). *Diseño de la Investigación*. Buenos Aires. Liberabit Lima.
- Denzin, N. K. (1970) *Sociological Methods: a Source Book*. Aldine Publishing Company. Chicago.
- Estrada Saavedra, Marco (2000) *La vida y el mundo: distinción conceptual entre mundo de vida y vida cotidiana*. Sociológica.
- Federación de Enseñanzas de CC.OO. (2001). *Los problemas de la convivencia Escolar*. Madrid. Centro de diseño y animática.
- Fernández Isabel. (1998). *Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos, clima escolar como factor de calidad*. Primera edición. Madrid.
- Hernández, R, Fernández y Baptista. Cuarta edición (2006) *Metodología de la Investigación*. Canadá.
- Instituto de Evaluación y Asesoramiento Educativo (2005) *Primer Estudio de Convivencia Escolar*. Chile. Realizado por la Unesco.
- Honig Hill citado por Iungman, Silvia (1986), *La mediación escolar*. Editorial, Buenos Aires.
- Ministerio de educación. (2006). *Concepto Clave Para La Resolución Pacífica De Conflictos, En el ámbito escolar*. Santiago de Chile: Arquetipo.
- Ministerio de educación. (2010) *Conviviendo Mejor en la Escuela y en el Liceo*. Tercera Edición. Chile. Registro de Propiedad intelectual.
- Ministerio de educación. (2000). *Material de Apoyo Para la Convivencia Escolar* .Primera Edición Santiago de Chile: Arquetipo Ltda.



- Munne, María. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Primera Edición. España. Tarrega.
- Presidente de la República Chile. (2007). *Ley General de Educación*. Chile.
- Rosenfeld, Carolina. (2004) *Intimidación entre estudiantes: como identificarlos y atenderlos*. Primera edición. Chile.
- Schütz, Alfred citado por Luckmann, Thomas (1977). *La estructura del mundo de la vida*. Buenos Aires. Amorrortu Editores.
- Schütz, Alfred. (1979) *El problema de la Realidad Social*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Sabina Pabon serrato (2009), cita a Monjas (1999). *habilidades sociales en la competencias básicas*.
- Torrego Juan Carlos (Coord). (2003). *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas* Primera edición en español. Madrid: Narcea, S.A
- Weber, Max (1978) *Ensayos de metodología sociológica*. Buenos Aires. Amorrortu Editores.
- W. b. Carpfjter (1875) Teoría del Automatismo Humano. Revista Europea. Numero 70.
- Xirau, Ramón (2002) *Introducción a la historia de la filosofía*. México: Delgado, Crucita. 2011.