Globethics Repository



La mediación como experiencia de aprendizaje transformacional [The mediation like experience of transform learning]

This page was generated automatically upon download from the Globethics Repository. More information on Globethics see https://www.globethics.net. Data and content policy of Globethics Repository see https://repository.globethics.net/pages/policy.

Item Type	Article
Authors	Navarro H., Nelly;Lizama S., Leticia
Publisher	Departamento de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henriquez
Rights	Creative Commons Copyright (CC 2.5)
Download date	2026-11-14 02:10:53
Link to Item	http://hdl.handle.net/20.500.12424/216589

La mediación como experiencia de aprendizaje transformacional

Nelly Navarro H.*
Leticia Lizama S.**

RESUMEN

El presente artículo procura dar a conocer una experiencia donde se instaló la mediación escolar como método para que sus estudiantes resolvieran entre sí los conflictos, sin el uso de la violencia. Esta experiencia se inició en el Colegio Anexo Capitán Pastene en la comuna de La Florida el año 2006. El estudio se aborda con un enfoque exploratorio y su aplicación metodológica ha sido basada en la perspectiva Emic, con entrevista a la directora del colegio, a estudiantes que realizaron mediación y estudiantes que recibieron la mediación. Cabe destacar que lo valioso de dicha experiencia es que el proceso se mantiene vigente durante cuatro años a la fecha, 2006- 2010.
Este modelo de intervención ha sido replicado en ocho colegios de seis comunas de la región metropolitana, todos ellos ubicados en sectores de alta vulnerabilidad social.

Palabras clave: Resolución de conflictos / Escuela / Violencia / Mediación / Aprendizaje trasformativo.

A mediação como experiência de aprendizagem transformativo

RESUMO

O presente artigo tenta dar a conhecer uma experiência onde se instalou a mediação escolar como método para que seus estudantes resolvessem entre sim os conflitos, sem o uso da violência. Esta experiência realizou-se no Colégio Anexo Capitan Pastene na comuna da La Florida no ano 2006. O estudo aborda-se com um enfoque exploratorio e sua aplicação metodológica foi baseada na perspectiva Emic, com entrevista à directora do colégio, a estudantes que realizaram mediação e estudantes que receberam a mediação. Cabe destacar que o valioso de dita experiência é que o processo se mantém vigente durante quatro anos à data, 2006- 2010.
Este modelo de intervenção foi replicado em oito colégios de seis comunas da região metropolitana, todos eles localizados em sectores de alta vulnerabilidad social.

Palavras chave: Resolução de conflitos / Escola / Violência / Mediação / Aprendizagem trasformativo.

* Chilena, Trabajadora Social. Asistente Social en ONG Paicabi con niños, niñas y/o adolescentes que realizan prácticas de abuso sexual. Correo electrónico: navarro.nelly@gmail.com
** Chilena, Profesora de Danza, Licenciada en Educación, actual Directora Artística del Ballet Folklórico Nacional, BAFONA. Correo electrónico: leticializama@hotmail.com

The mediation like experience of transform learning

ABSTRACT:

This article attempts to convey an experience where it is installed the school mediation as a method for their students resolved between the conflicts, without the use of violence. This experience took place in the College Annex Captain Pastene in the commune of La Florida. The study is dealt with an exploratory approach and its implementation methodology has been based on the "perspective, with interview with the director of the college, students who carried out mediation and students who received the mediation. It should be noted that the value of that experience is that the process remains in force for four years to date, 2006- 2010.

This model of intervention has been replicated in eight schools of six communes of the metropolitan region, all of them located in areas of high social vulnerability.

Key words: Resolution of conflicts / School / Violence / Mediation / trasform learning.

Introducción

La presencia de conflictos es una realidad que acompaña, en distintos grados de intensidad y de visibilidad, el desarrollo de las sociedades y de las personas. Sin embargo, el elemento diferenciador se encuentra en la manera en que se resuelven estos conflictos.

En nuestra cultura patriarcal la tendencia a resolverlos es a través de relaciones de poder, lo "normal" o más frecuente es que gane el "más fuerte". En este caso, no existe resolución de conflicto dado que se anula o se niega a una de las partes. La resolución está presente, cuando ambas partes del conflicto tienen acceso, en igualdad de condiciones, a enfrentar y resolverlo.

Según afirma Maturana, "*no aceptamos los desacuerdos como situaciones legítimas*" (Maturana, 2003:36). "E*n nuestra cultura vivimos en la jerarquía que exige obediencia, afirmando que una coexistencia ordenada requiere autoridad y subordinación… estamos siempre listos para tratar los desacuerdos como disputas o luchas*" (Maturana, 2003:37).

Wilber coincide en señalar a la violencia como una característica de nuestra cultura, no obstante, el mismo autor, afirma que la violencia es una señal del tránsito hacia un cambio evolutivo pudiendo desarrollar nuevas formas y más adecuadas, para este caso, de cómo solucionamos nuestros conflictos: "*si escuchamos atentamente podremos oír los estertores que anuncian la muerte de la visión moderna, después de haber cumplido ya su cometido*. Y *la forma en que gestionemos colectivamente este punto determinará la aparición de una visión nueva y más adecuada…*" (Wilber, 1998:105).

Si bien este panorama sociocultural del conflicto se vive en todas las edades y estructuras sociales, el problema se torna más delicado en las edades tempranas de la preadolescencia marcada por la construcción de su propia identidad y el fuerte apego a las relaciones sociales con sus pares.

Siendo el espacio educativo un espacio de integración social de los niños y niñas, de relaciones humanas, de formación y de educación, los niños y niñas aprenden en este espacio, entre otros, de su diario vivir, el modelo dominante en relación a la solución de conflictos.

"H*ay una lógica del poder, la superioridad que rige la violencia escolar. Cada alumno de un curso entra en una extraña categorización, según es más fuerte o más débil*" (García, 2004: 18).

Del mismo modo, un aprendizaje de un método alternativo, al dominante-violento, adquiere mayor relevancia en esta etapa de vida pudiendo instalar en su identidad la capacidad de resolver un conflicto sin violencia.

Por lo tanto, es en este espacio, la escuela, donde es posible ofrecer un modelaje diferente al actual modelo para resolver un conflicto.

En este marco problemático social de violencia, por un lado, y propuesta de cambio cultural, por el otro, la "mediación" surge como la alternativa de aprendizaje en la resolución de conflictos de una forma más enriquecedora dado que promueve tanto, el desarrollo personal, social, como cultural.

Entrevistados y entrevistadas nos señalan, y es una opinión que compartimos, que algunas de las causas que apoyan la aplicación de la mediación, como herramienta efectiva en un proceso de transformación en la educación actual, son: los altos índices de violencia entre estudiantes, la incapacidad de los y las estudiantes para relacionarse a través del diálogo en medio de un conflicto, la falta de gestión de talentos, desde la dirección de los establecimientos, hasta el nivel del estudiantado, entre otras.

La mediación, como tal, es una forma para la resolución de conflictos que, según Allende, Burgos, Correa, Pérez (2002) señalan que, surgió en los años '30 en las comunidades cuáqueras de U.S.A. Sin embargo, es en la década del '90 cuando llega a América Latina, siendo los primeros países Costa Rica y Argentina, los que cuentan, actualmente con una vasta experiencia en el tema.

En nuestro país, se mantiene la discusión si surgió primero desde el ámbito judicial y posteriormente en el ámbito escolar, o viceversa. No obstante, su aparición obedece al nuevo escenario socio político que vivió el país después del retorno a la democracia y donde, desde el Estado surgieron iniciativas ligadas a la democratización de las relaciones sociales. Así en el ámbito educativo se inserta en el marco de la Política de Convivencia Escolar del Ministerio de Educación (Mineduc).

Allende et al. (2002), refiere que en Mediación existen tres propuestas teóricas: el Modelo de Negociación o Harvard, el Modelo Transformacional, y el Modelo Circular-Narrativo. El Modelo de Harvard nace en el ámbito de la economía o los negocios y define el conflicto desde las posiciones v/s los

intereses, siendo su éxito la resolución del mismo. Por su parte, el Modelo Transformacional, basa su definición de conflicto como parte de la mirada subjetiva del mismo, otorgando énfasis a la "relación" de quienes se encuentran en situación de conflicto y la transformación de ésta. Y por último, el Modelo Circular-Narrativo, adopta la misma definición de conflicto que el modelo anterior, pero incorpora teorías de sistemas, cibernética de segundo orden, del observador, de la comunicación, y de la narrativa, valorando la relación por sobre la resolución del conflicto.

En tanto, en Mediación escolar existen, al menos, tres modelos de ejecución, ampliamente conocidos, el primero es aquel donde todo el colegio en su conjunto aprende la técnica y realizan la mediación indistintamente, alumnos y profesores, llamado "Programa Curricular de Resolución de Conflictos". El segundo, consiste en que estudiantes aprenden y realizan la mediación entre sus pares, llamado "Mediación entre Iguales", y el último recibe el nombre de "Programa Escolar Global de Resolución de Conflictos" donde se incorporan al proceso padres y la comunidad (Poyatos, 2002:137).

Indistintamente del modelo teórico, la Mediación es un proceso que sucede en el lenguaje, en la relación entre uno o más sujetos. Tanto el conflicto, la búsqueda de acuerdos y la solución habitan en el lenguaje, con actos lingüísticos, que entre otras cosas, consisten en "pedir y prometer" (Echeverría, 1994).

Según el mismo autor, el aprendizaje transformacional es el proceso de penetrar y transformar el núcleo duro de los sujetos, formado por distintos elementos que nos hacen "estar" de una manera particular "en el mundo", y del cual derivan patrones estables de comportamiento. Este concepto es desarrollado, en y para, el mundo adulto y por tanto el núcleo duro presenta mayor rigidez, que en el caso de los pre-adolescentes (enseñanza básica). Pensamos que la práctica constante de este método podría constituirse en un proceso de aprendizaje transformacional para la infancia, donde se desarrollan y anclan valores y capacidades individuales, en el corto plazo, mientras que en el largo plazo, es una estrategia de transformación cultural, donde los niños y niñas asumen un rol activo en la producción de valores y pueden aportar a una cultura donde se instale la resolución de los conflictos sin el ejercicio de la violencia mediante el diálogo y, a través de éste, la búsqueda de consensos.

En la mediación escolar subyace el concepto de un niño-niña como un sujeto con capacidades y recursos propios, agente activo de cambios, creativo, que entra en un diálogo y se deja perturbar por él, capaz de modular esta nueva experiencia, con comprensión y valoración del otro u otra, con autonomía y responsabilidad, en contraposición con el concepto de, un niño, niña carente y pasivo al que hay que "formar" depositando en él conocimientos. Mediante el aprendizaje de ciertos pasos, cada participante en el proceso, es decir quienes presentan el conflicto y el mediador, aportarán, desde su lugar, de su experiencia de vida y saber propio.

En el mismo sentido, Foucault hace mención a las formas por las que discursos y prácticas han transformado a los seres humanos en sujetos de un tipo determinado. El sujeto constituye la base sobre la que se funda el discurso y, al mismo tiempo, el modo que transforma a los seres humanos en sujetos. En todas las épocas el modo de reflexionar, de juzgar, de hablar y hasta la forma en que las personas experimentan las cosas, las reacciones de su sensibilidad, toda su conducta, está regida por una estructura teórica, un sistema, que cambia con los tiempos y las sociedades (Foucault, 2001).

A raíz de lo anterior, nos invade la confianza que estudiantes que practiquen la mediación, generarán una nueva forma de resolver sus conflictos, promoviendo su propia transformación. Los y las estudiantes tenderán a futuro que desarrollar una estructura mental y actuar en base a un pensamiento reflexivo, comprensivo, convirtiéndose en una experiencia de aprendizaje transformacional.

Sin embargo, se precisa contrastar esta postura conceptual con nuestra realidad nacional y local. Acogiendo esta inquietud, el presente artículo procura dar a conocer una experiencia de implementación de mediación e*scolar* como método de resolución de conflictos alternativos a la violencia.

La Experiencia:

La experiencia de la que damos cuenta fue realizada en Chile en la Región Metropolitana, y corresponde a la primera implementación de mediación escolar, de las realizadas en ocho colegios, de seis Comunas de la región: Peñalolén, San Bernardo, El Paico, La Florida, Estación Central y Macul. Todos ellos insertos en sectores de alta vulnerabilidad social, iniciativa que surgió desde

el ámbito privado[1], en el marco del Plan de Convivencia Escolar propuesto por el Ministerio de Educación, entrenando a más de 150 profesores, desde el año 2006, cuando se inició, hasta el año 2009.

En particular, este artículo se refiere al *Colegio Anexo Capitán Pastene*, que imparte la enseñanza básica en el sector Los Navíos, en la población Los Quillayes, de la Comuna La Florida[2], realizada el segundo semestre del año 2006.

El Colegio antes mencionado es parte de los 28 colegios municipalizados de su comuna, cuenta con una matrícula de 550 estudiantes, y se encuentra localizado geográficamente en el extremo Sur - Poniente de su comuna, limitando al Sur con la comuna de Puente Alto, y al Poniente, con la comuna de La Pintana.

Según datos SIMCE[3], el año 2006 cuando se aplicó el programa, sus estudiantes correspondían a un nivel socio económico medio bajo (4º básico) y bajo (8º Básico); un 46% de ellos eran de sexo femenino, mientras que un 54% de sexo masculino. Respecto a la condición de vulnerabilidad, entre el 50% y 80% de los estudiantes de 4º básico, se encontraban en condiciones de vulnerabilidad social, mientras que, en 8º básico, lo estaban entre el 70% y el 100% de sus estudiantes, cifras que se mantienen más o menos estables en el Simce 2009. Según esta información podemos afirmar que un porcentaje importante de sus estudiantes viven en condiciones de vulnerabilidad social. Además, al inicio del programa, la actual, directora señala que existía un importante nivel de violencia escolar, dado que la mayoría de ellos provenían de familias cuyas características eran: bajo estrato socio económico, baja escolarización de los padres (menos de 10 años de estudios[4]), importante porcentaje de cesantía, población joven, consumo problemático de drogas y alcohol, delincuencia y vagancia, presencia de violencia social e intrafamiliar, situación que los niños replicaban en sus relaciones interpersonales en el contexto educacional aumentando los niveles de violencia en la resolución de sus conflictos.

1 Programas de Mediación desde la Universidad Alberto Hurtado, Escuela de Educación Continua y 4 de ellos de la Consultora "Centro de Mediación y Solución de Conflictos", CMSC. (www.centromsc.cl)

2 La población Los Quillayes es definida por el gobierno de Chile como "barrio vulnerable". Fuente Ministerio de Salud, Secretaria de Determinantes Sociales de la Salud

3 Sistema de Medición de la Calidad de Educación, SIMCE

4 SIMCE 2009

El modelo teórico aplicado en esta experiencia correspondió a una integración de los Modelos, Circular- Narrativo y de Harvard, tomando lo que a juicio de las ejecutoras[5], era necesario de cada uno de ellos para aprender la técnica. Mientras que, para su ejecución se tomó el Modelo de "Mediación entre Iguales", es decir, niños y niñas, entrenados como mediadores, ayudan a sus pares a resolver sus conflictos.

El modelo de intervención contó con ciertas características que lo diferencian de otros, tales como, la exigencia en el nivel de participación del profesorado, que asciende a un 80% de los profesionales del establecimiento, entre profesores y asistentes de la educación. Para facilitar el cumplimiento de dicha exigencia, la capacitación se llevó a cabo en las dependencias del Colegio y en su jornada laboral, existiendo el compromiso de la dirección de formar un equipo de profesores para la ejecución del programa, y entrenar a los niños y niñas que asumirían posteriormente el rol de mediador.

La exigencia que un 80% de los y las profesionales participe de la capacitación se basa en la experiencia de las ejecutoras, quienes han observado que cuando asiste un porcentaje bajo de profesores a las capacitaciones, por diversas razones, los aprendizajes de éstos no son traspasados al resto de sus colegas, y en el caso particular de este programa, lo anterior se constituiría en una debilidad para el desarrollo del mismo.

El modelo de intervención consistió en tres etapas: En la primera, se entrenó en la técnica de mediación escolar, a 25 docentes de primer y segundo ciclo básico, que correspondían al 80% del profesorado, más un o una profesional directivo, asistentes de la educación y bibliotecaria.

En la segunda etapa, se formó un equipo de 8 docentes (de los 25), quienes entrenaron a 25 estudiantes, 8 niñas y 17 varones, de primer y segundo ciclo básico, en la técnica de "mediación escolar", los que estuvieron a cargo de realizar la mediación propiamente tal. Posteriormente, ellos asumieron el "rol de mediadores/as" en los conflictos suscitados entre sus compañeros y compañeras en el contexto escolar y para tal efecto, contaron con un espacio físico en el colegio destinado para la mediación.

5 Norma Yaconi: Trabajadora social PUC, Mediadora PUC y Nelly Navarro: Trabajadora social PUC, Mediadora PUC.

En la tercera y última etapa, las ejecutoras del programa realizaron un acompañamiento al proceso durante tres meses con reuniones quincenales con el equipo formado por los 8 profesores, a fin de evaluar fortalezas y debilidades de la implementación, desde ahí en adelante, el Colegio continuó su propio proceso, cuyos resultados se dan a conocer en el presente artículo.

Para aproximarnos a conocer esta experiencia después de 4 años de iniciada, la indagación se aborda con un enfoque exploratorio (Hernández, et al., 1991) y una metodología basada en la perspectiva Emic (Pike, 1967), según el cual la organización de los significados es una construcción interna. En consecuencia, y con el propósito de recabar información lo más completa posible, la selección intencionada de la muestra derivó por un lado, en una entrevista a la directora del colegio, profesores y personal involucrado, y por el otro, a los estudiantes mediadores y estudiantes no mediadores. Todas las entrevistas fueron realizadas por la co-autora del presente artículo[6] atendiendo a la necesidad de una profesional externa al proceso que otorgara veracidad a la información recopilada, pero que además, fuera competente en el tema de la implementación de este P*rograma de* M*ediación* E*scolar*.

Resultados

El año 2010, después de cuatro años de aplicar el P*rograma de* M*ediación entre* I*guales*, encontrándose éste plenamente vigente, los resultados de este estudio indican:

En Relación al Proceso de la Implementación:

Una vez concluida la capacitación a los y las docentes en el Colegio Anexo Capitán Pastene, el segundo semestre del año 2006, la aplicación del programa fue paulatina. En la primera reunión de seguimiento, los y las docentes refirieron que no ofrecían a sus estudiantes la posibilidad de resolver un conflicto en la sala de mediación, sino que continuaban con la práctica de resolverlo ellos y ellas mismas, desde la autoridad conferida por ser tal. Lo mismo sucedió con la sala destinada por la dirección para que los niños y niñas mediaran, al comienzo por desuso, quedó transformada en bodega, pero paulatinamente comenzó a ocuparse para lo que fue destinada. No obstante, con el tiempo

6 Leticia Lizama Sotomayor

y por problemas de infraestructura, el espacio de mediación fue destinado a la sala de orientación.

Al comienzo, los profesores a cargo del programa se preguntaban si los niños y niñas serían capaces de llevar a cabo un proceso de mediación, duda que aparece también en las otras experiencias y espacios educativos. Progresivamente el proceso se materializó, así por ejemplo, colaboró activamente la dirección del colegio, realizando un reconocimiento al equipo de estudiantes mediadores mediante un acto de embestidura frente a la comunidad escolar; facilitando la destinación de un espacio para uso exclusivo de este programa, respetando así la privacidad requerida; apoyando a los y las docentes comprometidos en esta tarea, y evitando sancionar a estudiantes que protagonizaban una situación de conflicto ofertando la "salida alternativa" de concurrir a la sala de mediación, respetando el acuerdo obtenido del proceso con los y las mediadoras.

El proceso tuvo sus momentos débiles, donde tendió a diluirse el programa por, el egreso de sus estudiantes entrenados/as. Sin embargo, el hecho de contar, primero con, la coordinadora de integración, psicóloga, quien inyectó energía personal al programa y después, en el transcurso del tiempo, conseguir horas profesor destinadas para el programa de mediación, hizo posible su continuidad con un entrenamiento y acompañamiento permanente a sus estudiantes quienes, van rotando al terminar la enseñanza básica.

La primera selección de mediadores y mediadoras, la propusieron los profesores escogiendo niños y niñas con perfil de líderes independiente, si éste liderazgo era positivo o negativo. El programa partió con 10 estudiantes.

Actualmente, después de cuatro años de ejecución, el sistema funciona con horario, existe un buzón de mediación, donde los y las estudiantes, escriben su conflicto, cuando es generado en la sala y lo depositan en un sobre. Posteriormente, el profesor coordinador del programa, abre los sobres y los lee, otorgándoles una hora para la mediación, por lo que, los conflictuados deben esperar su turno para plantear su problema, lo que da cuenta del desarrollo de la capacidad de, controlar sus impulsos y esperar para dialogar. Los conflictos que surgen en el, recreo o comedor, tienen atención inmediata para la mediación. Los y las mediadores/as, que transitan por el patio y visualizan alguna posible pelea invitan a sus compañeros y compañeras a mediar.

Éstos son conocidos, respetados y validados por sus compañeros, quienes los buscan para mediar.

De los resultados, tanto, los y las mediadores/as, como los y las profesores/ras, refieren que antes del programa, a la salida de clases y fuera del colegio, se presentaban agresiones físicas y peleas en las cuatro esquinas del establecimiento escolar, notando un cambio en este tipo de práctica, ya que actualmente, refieren que no existen peleas fuera del colegio, siendo una conducta totalmente erradicada.

La mediación ha sido posible para estudiantes de segundo ciclo básico, sin embargo, con los de primer ciclo, los y las profesores/as, practican el arbitraje como método de resolución de conflictos.

El rol de, los y las, mediadores ha ido más allá de facilitar la solución de los conflictos, ellos se han empoderado y participan activamente en el cuidado del colegio y su entorno, si, por ejemplo al interior de su colegio visualizan que, los y las, estudiantes pisan el pasto, les llaman la atención y les enseñan con argumentos a proteger su infraestructura. De la misma forma, ellos motivaron para la elección de un centro de alumnos, siendo elegida como presidenta una estudiante mediadora; y tomaron como primera tarea, movilizar al estudiantado y la comunidad aledaña al colegio, a protestar para lograr la limpieza de un sitio eriazo contiguo al colegio usado por la comunidad como basural. El resultado fue que la municipalidad limpió el lugar y los/las estudiantes sensibilizaron a la comunidad para no seguir depositando la basura allí, contando hoy con un sitio limpio. Esto mejoró la imagen que, la comunidad tenía respecto del colegio.

En el mismo sentido, una estudiante mediadora reportó que intentó mejorar la relación entre sus padres para evitar la violencia, y como no tuvo influencia, por el lugar que ocupa en la jerarquía del sistema, hija, optó por explicarse a sí misma, que era un conflicto entre sus padres y que ellos eran los responsables de resolverlo. Esto que refiere la estudiante es, un efecto muy positivo como consecuencia de practicar la mediación, al cambiar el discurso frente a la realidad que estaba viviendo, la de delegar la responsabilidad del conflicto, en quienes lo estaban protagonizando, es decir, sus padres, hecho que la protege emocionalmente, al no sentirse responsable de un conflicto que literalmente no es suyo, aún cuando esta situación sea dolorosa para ella.

En el Colegio Anexo Capitán Pastene, paulatinamente se fue instalando la cultura de enviar a los y las estudiantes a resolver sus conflictos mediante esta instancia de reflexión y participación. La actual directora dice al respecto: "La mediación es algo que se nota poco, es silencioso, pero que ha producido cambios fantásticos" (Isabel Pino)

La Percepción de la comunidad educativa:

En el plano de las valoraciones expresadas por los sujetos directivos, docentes y personal involucrado se encuentra:

- La Capacitación de mediación realizada por profesionales externos/as, en un tiempo considerable para desarrollar capacidades de acuerdo a los objetivos propuestos.
- La Capacitación a todos los directivos, docentes, y asistentes de la educación, del establecimiento.
- La Capacitación a los y las estudiantes a través de un/a docente, del mismo establecimiento, que haya logrado un acabado conocimiento de la metodología y objetivos de la práctica de la mediación.
- Que un/a docente sea destinado/a como coordinador/a permanente de los y las estudiantes mediadores/as, asignándoles horas específicas para que realice apoyo, asesoría y contención de dichos/as estudiantes.
- Que el establecimiento pueda contar con un espacio físico, sala u oficina, especial para la mediación.
- Que los y las docentes, en una primera instancia, propongan a los y las estudiantes que por tener una categoría de líderes, ya sean negativos o positivos, puedan iniciarse como mediadores/as.
- Que estudiantes, una vez propuestos/as, sean los y las que decidan ser o no mediadores/as, de manera libre y responsable.
- Que el cuerpo directivo y docente refleje confianza a los y las estudiantes para que puedan empoderarse en su rol como mediadores/as.
- Que la mediación sea parte de las actividades cotidianas del establecimiento educacional.
- La vinculación, supervisión y apoyo permanentes del cuerpo directivo sobre los procesos de los y las mediadoras.
- La destinación de un lugar común para dejar, de manera privada, las descripciones de los conflictos de los y las

estudiantes, como puede ser un buzón donde se dejan cartas o notas.
- Hay problemas que resuelven los y las mediadoras y que el cuerpo directivo a veces no alcanza a conocer, lo sabe posterior a la resolución del problema.
- Cambios favorables de conducta, socialización y organización se han dado de forma natural y no impositiva.

En el plano de la observación de la realidad, en general, los sujetos estudiantes:

- Perciben que la conversación o el diálogo es una verdadera salida a la resolución de sus problemas.
- Observan una disminución notoria y considerable de las peleas, a nivel de estudiantes, tanto al interior como en los alrededores durante los horarios de entradas y salidas de los establecimientos.
- Notan una preocupación por la presentación personal, cuidando más de su aseo personal.
- Señalan que el establecimiento logra una mejor imagen a nivel de la comunidad, sentimiento de orgullo por su colegio.
- Perciben el desarrollo de conductas cívicas y sociales que promueven la capacidad de auto-organizarse.
- Señalan que existe confianza en los compañeros/as mediadores/as.
- Observan interés de los y las estudiantes por ser mediadores/as.

En el plano de la observación de la realidad, los/as sujetos estudiantes mediadores/as señalan:

- Como mediadores/as logran respeto y valoración a nivel de sus compañeros/as.
- Compromiso como mediadores/as en todo momento, recreos, conflictos a nivel de sala, etcétera.
- Mejoraron su capacidad de expresión verbal, logrando fundamentar cada uno de sus actos.
- Contribuyen a mejorar el clima dentro de la sala de clases ya que calman el ánimo de compañeros y compañeras a través de sus argumentos.
- Perciben que son un apoyo para el colegio, mejorando su autoestima.
- Los y las mediadoras están muy comprometidos/as y pasan de sala en sala para saber si hay algún problema.
- Reconocen sus emociones y estados de ánimo sin

auto reproches, sino que los aceptan como parte de su personalidad.
- Pueden expresar sus sentimientos.
- Mejoran su capacidad de hablar en público.
- Potencia la personalidad en rasgos positivos, lo que hace destacar sus buenas prácticas sociales.
- Entienden que una de las razones de los problemas es que falta capacidad de escuchar al otro u otra.
- Pueden separar la idea y tener la capacidad de cuándo es un problema provocado por ellos/as o por otros/as.
- Los y las orienta a la comprensión y refuerza la propia personalidad.

Conclusiones

Esta experiencia da cuenta que es posible llevar a cabo un proceso de mediación escolar en un colegio con presencia de alta vulnerabilidad social, donde la violencia es una práctica cotidiana, dado que un porcentaje importante (80% en 8° Básico y 50% en 4° Básico) provienen de condición de alta vulnerabilidad social.

Contradiciendo la creencia que este tipo de método es posible de aprender y aplicar, sólo por estudiantes que no presenten daño psicosocial importante, es decir, según nuestra realidad actual, sólo sería posible mediar en colegios particulares y de sectores socio-económicos de mayor ingreso. A su vez, algunos/as piensan que para que los/as niños y niñas lleven a cabo una mediación, éstos/as debieran, vivir antes, un proceso de desarrollo personal y posteriormente ser mediadores/as. La experiencia anteriormente compartida da cuenta que los y las estudiantes, mediante un entrenamiento básico y el ejercicio de la mediación, son capaces de incorporar prácticas, tales como, la escucha activa, la expresión de sentimientos, el reconocimiento de emociones favoreciendo su expresión, entre otras. A su vez, quienes presentan la situación de conflicto y participan de un proceso de mediación, vivencian estas prácticas, experimentan la creatividad y colaboración, logrando llegar a acuerdos para la resolución de su conflicto. Es decir, la posibilidad de transformar una práctica social es habitando esta práctica, la que a su vez transforma a la persona, aprendiendo en el ser y el hacer. Los ejemplos citados en el presente artículo, en cuanto a los efectos no esperados que produjo el programa, en los y las estudiantes, dan cuenta que la mediación, puede llegar a

ser una experiencia de aprendizaje transformacional, al incorporar un aprendizaje que, por una parte, se utiliza en otros espacios del habitar humano y, por otra, en este habitar, emergen nuevas capacidades, las que a su vez, los retroalimenta, ampliando en forma concéntrica su riqueza personal (Wilber:1998).

Otra de las, consecuencias no esperadas y señalada por los/as sujetos entrevistados: estudiantes mediadores, es la mejora de su autoestima. Según Milicic (2001), hoy en día existe la evidencia que indica la relación positiva entre los niveles de autoestima y el rendimiento escolar, por lo que la mediación se constituiría en un aporte al proceso educativo de los y las estudiantes.

Podemos preguntarnos: ¿Qué relación existe entre la autoestima y, los y las, estudiantes mediadores, impacta en su mejora de rendimiento escolar?. ¿Qué hace posible que una experiencia logre, iniciar el proceso de una construcción cultural, aún en un medio adverso, como una escuela con estudiantes en condiciones de alta vulnerabilidad social y presencia importante de violencia?

En nuestra opinión, en primer lugar, una dirección sensible y dispuesta a desarrollar el tema, a nadar contra la corriente, a no dejarse vencer por la cultura dominante de la violencia, dispuesta a apostar por algo nuevo.

Segundo y como consecuencia de lo primero, un/a funcionario/a altamente motivado/a y comprometido/a, que en este caso correspondió, inicialmente, a la profesional psicóloga del colegio, quien se constituyó en el motor para formar los grupos, participar en la capacitación y apoyar a los y las docentes. En tercer lugar, en el caso de esta experiencia, la Corporación de Educación Municipal, interesada en instalar el tema en sus escuelas, permitió otorgar horas profesionales exclusivamente para ser destinadas a la implementación del programa, nombrando a un profesor a cargo del programa liberándolo de horas pedagógicas, lo que facilitó su continuidad.

Cabe preguntarse ¿cómo habrán evolucionado las otras experiencias?, ¿seguirán desarrollando un programa de mediación en sus escuelas?, y de ser así, ¿cuáles serían, entonces, las variables que permiten el éxito del programa?

Referencias bibliográficas

ALLENDE L., BURGOS J., CORREA P. Y PÉREZ S. (2002). *El Proceso de Mediación*. Santiago, Chile: Jurídica.

ECHEVERRÍA, R. (1994). *Ontología del Lenguaje*. Santiago, Chile: Dolmen.

FOUCAULT, M. (2001). Un diálogo sobre el poder y otras conversaciones. Madrid: Alianza Editorial.

GARCÍA, M. (2004). Mirar y escuchar la violencia juvenil escolar. *Revista Mensaje*, (534), pp.18-21.

HARVATOPOULUS Y., LIVAN IVES F. Y SARNIN P., (1992). *El Arte de la Encuesta*, Madrid: Deusto.

HERNÁNDEZ et al. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

MARTÍNEZ, D. (2005). *Mediación Educativa y resolución de conflictos*. Buenos Aires: Novedades Educativas.

MATURANA, H. (2003). *Amor y Juego, Fundamentos olvidados de lo humano*. Santiago, Chile: J-C-SAEZ.

MILICIC, N. (2001). *Creo en ti- La construcción de la autoestima en el contexto escolar*. Santiago, Chile: Lom.

PIKE, K. L. (1967). *Language in relation to a unified theory of structure of human behavior*. 2nd ed. The Hague: Mouton

PÉREZ, SERRANO, G. (1994). *Investigación cualitativa retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla.

POYATOS, A. (2002). *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. Valencia: Universidad de Valencia.

RAMOS, C. (2003). *Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa*. Buenos Aires: Librería Histórica.

ROZENBLUM, S. (1998). *Mediación en la escuela: resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Transformación AIQUE.

SUÁREZ, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, Comunicación y Técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

WILBER, K. (1998). *Breve Historia de Todas las cosas*. Barcelona: Kairós.