

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO
MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA LA
CONSTRUCCIÓN DE UNA CONVIVENCIA PACÍFICA EN LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PASTO**

IVETTE ANDREA CASTRO JIMENEZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
-CEILAT-
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL**

2013

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO
MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA LA
CONSTRUCCIÓN DE UNA CONVIVENCIA PACÍFICA EN LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PASTO**

IVETTE ANDREA CASTRO JIMENEZ

Modalidad: Artículo

Trabajo presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia Social

Asesor:

Mg. JAIME GILBERTO MEJÍA BASTIDAS

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
-CEILAT-
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL
2013**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado son responsabilidad exclusiva de su autora”

Art. 1 del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado por el honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño

NOTA DE ACEPTACIÓN:

JAIME GILBERTO MEJÍA BASTIDAS

Firma del Asesor

LUIS FERNEY MORA ACOSTA

Firma del Jurado

MONICA PATRICIA SOLIS URBANO

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Octubre 25 de 2013

AGRADECIMIENTOS

A Dios por brindarme sus bendiciones durante este proceso, por ser mi fortaleza y mi inspiración. A mi Madre Elvia Ligia por sus sabios consejos y por creer en mí. A mi esposo Luis por su amor y comprensión, a mi Padre Jaime Arturo por brindarme su apoyo, y a mi hija Kelly Daniela por ser el motor de mi vida quien ánimo cada día este logro.

A mi asesor de Tesis Doctor Jaime Mejía Bastidas Máster en Ciencias Políticas, a mis jurados Doctor Luis Ferney Mora y Doctora Mónica Patricia Solís, por su acompañamiento y por aportarme desde su profesionalismo al presente artículo sin el cual no hubiese sido posible culminar satisfactoriamente mi especialización en Gerencia Social.

RESUMEN

El presente artículo se refiere a una investigación cuyo objetivo desde la Gerencia Social fue proponer la implementación de la Mediación Escolar como método alternativo de resolución de conflictos para la construcción de una convivencia pacífica en siete Instituciones Educativas Publicas de la ciudad de Pasto, teniendo en cuenta el análisis valorativo de los mecanismos que en materia de gestión y manejo del conflicto estas se encuentran aplicando.

Está enmarcado en una investigación de carácter cualitativo en la cual participaron los Coordinadores y Docentes Orientadores que hacen parte de los Comités de Convivencia a quienes se les aplicó una entrevista semi-estructurada y un cuestionario de encuesta. Con los resultados se logró evidenciar la necesidad de diseñar un proceso planificado y organizado que contenga unos pasos definidos para implementar con mayores garantías de éxito, el método de la Mediación ejercido por los mismos Estudiantes. Es así, como el estudio propone un proceso para la instauración y puesta en marcha de la Mediación Escolar compuesto por nueve fases cuyo propósito es el de brindar a los miembros de la Comunidad Educativa una serie de herramientas pedagógicas para transformar los conflictos, a través del reencuentro con el diálogo y la concertación que conlleven a la prevención de la violencia y el afrontamiento pacífico y democrático de los conflictos.

PALABRAS CLAVE

- **Conflicto:** situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus peticiones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales (Torrego, C. 2001).

- **Convivencia:** potencialidad que tienen las personas para vivir con otras en un marco de respeto mutuo y de solidaridad recíproca (MINEDUC. 2002).

- **Convivencia escolar:** 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: implica el reconocimiento y respeto por la diversidad, la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista de otro y de otros (Ibíd. 2002).

- **Convivencia pacífica:** La convivencia pacífica, implica que los conflictos que se presenten sean manejados sin agresión y buscando favorecer los intereses de todas las partes involucradas. Es decir, que las partes involucradas logren por medio del diálogo y la negociación encontrar salidas al conflicto en las que los intereses de todas las partes resulten de alguna manera favorecidos. (MINEDUC, Competencias Ciudadanas.2004).

- **Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC):** procedimientos mediante los cuales las personas buscan obtener la solución de una disputa sin necesariamente recurrir a una instancia judicial.

- **Mediación:** procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre aquellas para que puedan delimitar el conflicto y encontrar su solución. El tercero no hace propuestas de arreglo (Moreno. 2005).

- **Mediación escolar:** es una forma de resolución pacífica de conflictos en la que las personas que no forman parte de la pugna colaboran en las partes en litigio para alcanzar un acuerdo y/o la solución del problema. Si las personas en una controversia se sienten incapaces de negociar, buscan un mediador que los represente imparcialmente y los ayude a encontrar una resolución que contente a ambos.

- **Paz:** del latín “Pax” significa resolver mediante acuerdo. Puede referirse a la paz dentro de una comunidad, familiar, religiosa o estatal, donde se vive en armonía y tranquilidad, solucionando los conflictos con el diálogo y la comprensión.

- **IEPP:** Instituciones Educativas Públicas de Pasto.

- **MC:** Manual de Convivencia.

ABSTRACT

The following article refers to an investigation in which the main objective is to propose an implementation of Scholar Intervention from Social Management, as an alternative mechanism of conflict-resolution in order to build a peaceful coexistence in seven Public Institutions of Education in the city of Pasto, keeping into account the valuable analysis of the mechanisms that in terms of conflict management, are being applied.

This work is framed in an investigation in terms of quality, in which there was an important participation from Coordinators and Orientation Teachers who take part in Coexistence Committees and who applied a semi-structured interview and a special survey. With the results, we found some evidences about the need to design a planned and organized process which contains defined steps in order to implement the method of Intervention which is done by the students, with bigger guarantees of success. In this way, the study makes a proposition for the establishment and the start-up of the Scholar Intervention made by nine phases in which the main goal is to give to all members of the Education Community a series of pedagogy tools to transform the conflicts through the dialogue and concertation that take to the prevention of violence taking into account the pacific and democratic confrontation of conflict.

KEYWORDS

- **Conflict:** situations in which two or more people come into opposition or disagreement , because their requests, values, interests , aspirations , desires or needs are incompatible , or at least perceived as such (Torrego, C. 2001).

- **Coexistence:** potential that people have to live with others in a framework of mutual respect and mutual solidarity (MINEDUC. 2002).

- **School life:** a learning, teaching and learning to live together, and is generated at the interface between the different members of the educational community in an educational institution, which has significant impact on the ethical, socio- emotional and intellectual and students, involves the recognition and respect for diversity, the ability of people to understand, to appreciate and accept differences, the views of another and others (Ibíd. 2002).

- **Peaceful Coexistence:** peaceful coexistence implies that conflicts that arise are handled without aggression and seeking to promote the interests of all parties involved. This means that stakeholders achieve through dialogue and negotiation to find solutions to the conflict in which the interests of all the parties arising in any way disadvantaged (MINEDUC, Competencias Ciudadanas. 2004).

- **MASC:** procedures by which people seek to get the resolution of a dispute without necessarily resorting to a judicial idea.

- **Mediation:** a procedure in which both parts to a dispute meet with a third party outside and impartial , which facilitates communication between those so that they can define the conflict and find your solution . The third does not make settlement proposals (Moreno, 2005).

- **School Mediation:** a form of peaceful resolution of conflicts in which people who are not part of the struggle collaborate on the disputing parties to reach an agreement and / or the solution of the problem. If people in a dispute them selves unable to negotiate, seek a mediator to represent fairly and help find a resolution that pleases both.

- **Peace:** from the Latin "Pax" means resolve by agreement. You can refer to peace within a community, family, religious or state where you live in harmony and peace, resolving conflicts through dialogue and understanding.

- **IEPP:** public Educational Institutions Pasto.

- **MC:** estudien Handbook.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	
PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MEDIACION ESCOLAR COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CONVIVENCIA PACÍFICA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PASTO	18
1. VISIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR EN LAS IEPP	18
2. MÉTODOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS APLICADOS EN LAS IEPP	19
3. VALORACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD DE LA SANCIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS APLICADO POR LAS IEPP	21
4. VALORACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD DE LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS IEPP	27
5. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS IEPP	34
6. PROCESO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MEDIACION ESCOLAR EN LAS IEPP	36
7. FASES DEL PROCESO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR	38
7.1 Apreciación de la Convivencia	38
7.2 La sensibilización de la Comunidad Educativa	39

7.3 El protocolo de actuación	41
7.4 Inclusión en el proyecto y Manual de Convivencia	41
7.5 Selección del Estudiantado mediador	42
7.6 Formación del estudiantado mediador	44
7.7 Coordinación y seguimiento del servicio	47
7.8 Evaluación del servicio de Mediación	50
7.9 Especialización y consolidación del servicio de Mediación	50

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

CIBERGRAFIA

ANEXOS

CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
Tabla No 1. Métodos de resolución de conflictos aplicados en las IEPP	20
Tabla No 2. Funcionamiento de la sanción en las IEPP	21
Tabla No 3. Funcionamiento de la Mediación en las IEPP	28

CONTENIDO DE FIGURAS

	Pág.
Figura No 1. Diagrama de flujo: Proceso para la implementación de la mediación escolar	37

INTRODUCCIÓN

Por estar las Instituciones Educativas inmersas en un contexto social se convierten para los estudiantes en un escenario de encuentros, de participación, de aprendizaje, de compañía, es decir, de convivencia, aunque de la misma manera, por su naturaleza de quienes la conforman y de sus prácticas cotidianas es un espacio propicio para presentarse divergencias, desacuerdos, dificultades y en general conflictos.

Los estudiantes al no conocer y poseer herramientas para afrontar pacíficamente sus conflictos, estos son afrontados mediante comportamientos violentos que deterioran las relaciones entre sus pares e impiden el bienestar social de la comunidad instaurando sistemáticamente una cultura de la violencia escolar. Esta problemática puede verse reflejada en los datos estadísticos generados por el estudio de la Universidad de los Andes y el DANE entre marzo y abril del 2006, el cual es uno de los más completos que sobre el tema de violencia escolar se halla desarrollado en el país, y cuyos resultados son muy preocupantes:

[...]Uno de cada dos de estudiantes ha sido robado en su colegio (56%) y uno de cada tres ha sido objeto de golpes y maltrato físico por parte de sus compañeros en las instalaciones del colegio (32%). De estos últimos, 4.330 dijeron haber requerido atención médica después de la agresión, y 2.580 aseguraron que quien los amenazó, portaba un arma. Respecto a las víctimas, uno de cada dos aceptó haber insultado a un compañero el año anterior (46%), y uno de cada tres aceptó haber ofendido y golpeado a otro compañero (32%). (De Zubiría, J. 2008:1).

A su vez el Programa para la Gestión del Conflicto Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá refiere que entre el 2012 y lo que va corrido de 2013, se presentaron en los colegios donde está presente el programa, cerca de 45 mil conflictos que involucran a más de 96 mil estudiantes de la capital de la República.

Estos referentes dejan ver una problemática de alta prevalencia de conflictos escolares y brotes de violencia como consecuencia del inadecuado afrontamiento de los mismos. Es por ello que las Instituciones Educativas están llamadas a ofrecer y aplicar en sus prácticas de convivencia, herramientas y medios para la gestión pacífica y democrática de los conflictos escolares. Esta misión está contemplada en el Decreto 1860 de Ministerio de Educación el cual establece pautas y objetivos para los Manuales de Convivencia Escolar, los que deben incluir

normas de conducta que garanticen el mutuo respeto y procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos.

El Plan Decenal de Educación señala para el tema de educación, paz y democracia, la importancia de la construcción de reglas de juego, mediante el diálogo, el debate democrático y la tolerancia con el otro para la solución de los conflictos escolares. De igual manera la Ley 1620 del 15 de Marzo de 2013 emanada por la Presidencia de la República de Colombia, refiere la obligación de las instituciones educativas de promocionar y coordinar estrategias para evitar, disminuir y mitigar la violencia en los espacios educativos.

En respuesta a estas políticas educativas, la escuela continua adoptando dentro del manual de convivencia procedimientos tradicionales para el tratamiento de los conflictos entre estudiantes desde un modelo punitivo y sancionatorio que imparte una autoridad escolar, el cual no permite a las partes involucradas aprender a resolverlos mediante vías alternas, demostrando ineficacia para aportar soluciones pacíficas duraderas. Además este mecanismo no toma en cuenta la esencia constructiva del conflicto como oportunidad de aprendizaje y transformación.

Actualmente, se están promoviendo procedimientos alternativos que comienzan a echar raíces en las comunidades escolares siendo la mediación un elemento básico y apropiado para comprender y afrontar los conflictos. Es así como en Colombia ya se han desarrollado experiencias que fomentan estrategias creativas y novedosas de inclusión de la mediación para el tratamiento de los conflictos entre estudiantes, algunas con mejores resultados que otras.

La mediación hoy por hoy es considerada como una técnica privilegiada, en tanto facilita la resolución pacífica de conflictos y sirve como mecanismo de prevención de los conflictos de mayor gravedad, favoreciendo progresivamente la instalación de una cultura pacífica de convivencia, pues Uranga (1998) una de las pioneras en este campo, refiere que la Mediación Escolar no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y consolida formas de actuación y gestión del conflicto profundamente participativas y democráticas.

Desde esta visión la presente investigación centra su interés en el abordaje de esta problemática en siete Instituciones Educativas Publicas de la ciudad de Pasto (La Ciudadela de la Paz, Ciudad de Pasto, Chambú, José Artemio Mendoza, Liceo Central de Nariño, Marco Fidel Suarez y Pedagógico), generándose el planteamiento del siguiente problema: *¿Cómo se puede implementar la Mediación Escolar como método alternativo de resolución de conflictos para la construcción de una convivencia pacífica en las IEPP?*

Alternativo a ello, se planteó como objetivo general: *Proponer la implementación de la Mediación Escolar como método alternativo de resolución de conflictos para la construcción de una convivencia pacífica en las IEPP.*

Así, el camino que se trazó para alcanzar este fin, inicialmente fue identificar los mecanismos aplicados por las Instituciones en el manejo y resolución de los conflictos escolares. Posteriormente se realizó un análisis valorativo de la forma como estos funcionan dentro de las mismas señalando las dificultades encontradas, y finalmente se diseñó un proceso paso a paso para la implementación de la Mediación Escolar (Ver figura 1) el cual buscó llenar los vacíos y superar las dificultades encontradas en el método alternativo aplicado por las Instituciones. Para su construcción se tuvo en cuenta diferentes condiciones para que su implantación sea duradera y brinde resultados positivos en la convivencia escolar.

Para tal efecto se procedió aplicar una entrevista semi-estructurada y una encuesta (Ver Anexo 1), dirigido a los coordinadores de convivencia y los psicólogos de las instituciones objeto de estudio, información que posteriormente se llevó a un cuidadoso análisis que permitió conocer los métodos de resolución de conflictos aplicados por ellas mismas y hacer la valoración de la funcionalidad de los mecanismos establecidos.

Los resultados de este proceso investigativo serán un referente y herramienta importante para las IEPP, en el mejoramiento de sus procesos de convivencia y gestión y manejo del conflicto escolar, el cual les brinda una propuesta integral para la implementación de un medio alternativo de resolución de conflictos que rompe con el paradigma de modelo legal tradicional.

De igual forma aporta al desarrollo social en tanto crea conocimiento sobre de la dinámica de convivencia escolar y los modos de intervenir en ella desde un enfoque diferente para reducir la violencia y la creación de aulas pacíficas para las generaciones futuras.

Desde este sentido de responsabilidad comunitaria este estudio constituye un nuevo aporte para el CEILAT, para quien es importante generan procesos investigativos que propendan por indagar y brindar respuestas a las problemáticas sociales generadas en el contexto regional de Pasto y Nariño.

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MEDIACION ESCOLAR COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CONVIVENCIA PACÍFICA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PASTO

1. VISION DEL CONFLICTO EN LAS IEPP

Como punto de partida es necesario conocer el significado que las IEPP le dan al conflicto para comprender su forma de abordarlo y posteriormente valorar la funcionalidad de los mecanismos utilizados. Este se asocia a aquellas discrepancias y malos entendidos que se traducen en formas de afrontamiento violentas como son agresiones verbales, físicas y psicológicas consideradas como violaciones (faltas) a las normas estipuladas en los Manuales de Convivencia (M.C), las cuales deben ser sancionadas disciplinariamente de acuerdo al tipo de falta: leve, grave y muy grave, con sanciones también dispuestas en dicho reglamento.

De hecho, se aprecia que se asocian el conflicto con problemas, faltas y sanciones dándole una connotación negativa, donde este es dañino y destructivo porque atenta con el reglamento de convivencia que orienta el devenir de las interacciones sociales de los estudiantes. Por tanto, se infiere que en las IEPP aún no se aprovecha las oportunidades que ofrece el conflicto para la construcción de escenarios de paz escolar, desconociendo su valor positivo como el agente de cambio y de transformación. De ahí que el mecanismo preferente para la resolución de conflictos continua siendo la sanción mediante el *debido proceso*. Esta explicación se apoya en el concepto de *La Teoría del Conflicto* de Lederach, P (2007) resultado de la intervención en Conflictos y Construcción de Paz:

La transformación del conflicto es una forma de visualizar y responder al ir y venir de los conflictos sociales como oportunidades que nos da la vida para crear procesos de cambio constructivo que reduzcan la violencia e incrementen la justicia en la interacción directa y en las estructuras sociales, y respondan a los problemas de la vida real en las relaciones humanas. (Lederach. 2007: 1)

Además, este Lederach (2007) destaca los siguientes elementos del conflicto:

- 1) El conflicto es un fenómeno normal y dinámico dentro del contexto social.
- 2) A pesar de su connotación destructiva, el conflicto a su vez tiene el potencial para generar cambios sociales constructivos, y dependiendo del manejo que se le dé, el conflicto tendrá efectos negativos o positivos para la sociedad.
- 3) El conflicto es una oportunidad de crecimiento y un motor de cambio que da respuesta a las necesidades humanas. La idea es ver los conflictos no como elementos aislados en la sociedad, sino como parte íntegra de un contexto social y de relaciones más amplio que tiene el potencial de generar cambios positivos. (Ibíd. 2007:1)

A su vez Galtung, J (1980) coincide con Lederach (2007) al concebir el conflicto como un hecho natural de la condición humana, sin embargo, expresa que “*lo que no es normal es que se resuelvan por medio de la violencia*”. Sostiene además, que el tratamiento del conflicto por medios no violentos y creativos es crucial para lograr la paz y eso requiere profundizar en la cultura y estructura social, donde se origina el conflicto, como mejor forma de prevenir y, en su caso, de resolver los brotes de violencia. Considera en otro orden que: “el falló en transformar un conflicto conduce a la violencia y cada acto de violencia puede ser visto como un monumento al fracaso por parte del ser humano”. (Galtung, J.1980: 36).

Por cuanto para estos autores, los conflictos ya no deben ser considerados una expresión indeseable del comportamiento social, sino un insumo que puede aprovecharse para la transformación positiva de la sociedad.

2. MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS APLICADOS EN LAS IEPP

Teniendo en cuenta la descripción acerca del significado que las IEPP le dan al conflicto escolar, se logró identificar que es la sanción el método preferente y generalizado para abordar el manejo y resolución de los conflictos cuando hay comisión de faltas graves, y la mediación el método alternativo cuando hay comisión de faltas o conflictos leves. En algunas instituciones estos mecanismos se encuentran contemplados en el Manual de Convivencia (M.C) pero en otras no, tal como se muestra en la siguiente tabla:

INSTITUCION EDUCATIVA	METODO
Ciudadela de la Paz	sanción y mediación
Ciudad de Pasto	sanción y mediación
Chambú	sanción y mediación
José Artemio Mendoza	sanción y mediación
Liceo Central de Nariño	sanción y mediación
Marco Fidel Suarez	sanción y mediación
Pedagógico	sanción y mediación

Tabla 1: *Métodos de Resolución de Conflicto aplicados en las IEPP.*

Fuente: La presente investigación. 2013

Como se muestra en la Tabla 2, se encontró que tres instituciones (Ciudadela de la Paz, Ciudad de Pasto y José Artemio Mendoza), se estaban beneficiando de un convenio interinstitucional con el programa de Derecho de un ente universitario, quien desarrollaba un proyecto de resolución de conflictos escolares capacitando a los Estudiantes para formarlos como mediadores. En este mismo eje temático, la institución Chambú recibía el apoyo de un programa de la Oficina Municipal de la Juventud. El Colegio Pedagógico se encontraba formulando una propuesta denominada “Círculo de Conciliación Escolar” con los representantes de curso a quienes se les delegaría el rol de mediadores en conflictos leves. Ninguna de ellas instituida en el M.C.

Por su parte la Institución Liceo Central de Nariño desde hace siete años viene trabajando el proyecto PARCES (Proyecto de actuación para la resolución de los conflictos escolares), estrategia que forma estudiantes mediadores en habilidades sociales para dicho efecto, donde son ellos mismos los actores principales en concertar las soluciones a sus comportamientos divergentes antes de ser llevados a la siguiente instancia que es la Coordinación de Convivencia. La estrategia se encuentra consignada y legitimada en el M.C.

Solo en una de las Instituciones estudiadas (Marco Fidel Suarez) se encontró que no existe hasta el momento un acercamiento para implementar M.A.S.C (método alternativo de solución de conflictos) ni interna ni externamente. Sin embargo, la coordinación de convivencia se considera la instancia preferente para resolver los conflictos de forma dialogada, previniendo que los conflictos simples se compliquen en mayores problemáticas y deban sancionarse.

3. VALORACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD DE LA SANCIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS APLICADO POR LAS IEPP

Se conoció que en las IEPP la sanción opera fundamentalmente basada en el mecanismo del *debido proceso* contemplado en los M.C.

INSTITUCION EDUCATIVA	METODO APLICADO	INCLUSION M.C.	MECANISMO DE APLICACION
Ciudadela de la Paz	Sanción	Si	Debido Proceso
Ciudad de Pasto	Sanción	Si	Debido Proceso
Chambú	Sanción	Si	Debido Proceso
José Artemio Mendoza	Sanción	Si	Debido Proceso
Liceo Central de Nariño	Sanción	Si	Debido Proceso
Marco Fidel Suarez	Sanción	Si	Debido Proceso
Pedagógico	Sanción	Si	Debido Proceso

Tabla 2: *Funcionamiento de la sanción en las IEPP.*
Fuente: La presente investigación. 2013

El *debido proceso* es un procedimiento aplicado en las IEPP en varias etapas, en cada una de ellas se definen instancias competentes, procedimientos y tiempos de actuación. Es así como se considera que el debido proceso es la garantía de una decisión acertada sobre los derechos de los estudiantes dentro de un proceso disciplinario.

Las instituciones hacen alusión a que en el desarrollo de todas las etapas del proceso se respetan los principios reguladores haciendo uso del diálogo constructivo y conciliatorio frente a

los Estudiantes infractores. La aplicación de esta medida en las IEPP obedece a lo estipulado en La Constitución Política de Colombia (1991) la cual refiere: El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio (Constitución. 1991: 25).

Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso. (Constitución Política de Colombia. 1991: Artículo 29).

El decreto 1860 del Ministerio de Educación establece pautas y objetivos para los Manuales de Convivencia Escolar donde establece las etapas para la aplicación del *debido proceso*, del cual las instituciones estudiadas se fundamentan para llevarlo a cabo. Estas se sintetizan de la siguiente manera:

- *Iniciación*: es la etapa previa o indagación preliminar la cual tiene por objeto establecer si existen méritos para iniciar la investigación. Se entiende que antes de iniciada la investigación el colegio ha ejercido su papel de formador mediante con el estudiante, debidamente documentado las acciones llevadas a cabo por las diferentes instancias institucionales que guarden relación directa con el proceso formativo del estudiante.
- *Apertura del proceso*: Cuando exista la conducta anómala y serios indicios que comprometen al estudiante, la instancia competente le comunica por escrito, con los fundamentos de hecho y derecho: conductas violatorias a los Manuales de Convivencia, pruebas consideradas pertinentes y plazos para presentar los descargos. Al estudiante se le notifica la apertura del proceso.
- *Etapas probatorias*: En ésta, las instancias competentes, analizan el caso, mediante el recurso de la prueba. El estudiante implicado hace uso de la defensa, acompañado por

sus padres o representantes legales, es oído en descargos y puede solicitar las pruebas que considere convenientes. También puede aceptar los cargos tal como han sido formulados.

- *Fallo*: Luego de la etapa probatoria, la instancia competente toma la decisión, la cual puede ser exoneración o sanción. Si se exonera, se archiva el caso. Si se aplica sanción, ésta debe estar tipificada en el Manual de Convivencia, notificársele al estudiante indicándole los recursos a que tiene derecho, dejando actas de registro correspondiente.
- *Recursos*: El estudiante tiene derecho a los recursos de ley: el de reposición ante la instancia que le aplicó la sanción y el de apelación ante una instancia superior, debidamente definida en el Manual de Convivencia. En la solución de los recursos, la instancia competente puede exonerar, mantener la sanción al estudiante o disminuirla, dependiendo de los argumentos presentados por el estudiante y del análisis que de ellos se efectúe. De lo actuado se deja constancia en acta.
- *Aplicación de la sanción*: Solo después de resueltos los recursos se aplica la sanción al estudiante, por la instancia competente definida en el Manual de Convivencia. Aunque se trata de un proceso disciplinario, es importante hacer notar al estudiante que la sanción, también constituye una acción formativa de la institución educativa.

De ahí que, es la aplicación del *Debido Proceso* el mecanismo que les permite a las instancias competentes en el mayor de los casos cuando hay comisión de faltas (agresiones de tipo verbal y físico, hurto, acoso escolar etc.) garantizar que las sanciones a que haya efecto, se apliquen justamente.

Las instancias competentes son: Los docentes, directores u orientadores de grupo, Coordinadores Académico y de Convivencia y Rector. El Consejo Directivo es la mayor representación para garantizar el debido proceso. Las faltas leves son amonestadas por los mismos docentes buscando la prevención de faltas más graves. Las faltas graves y muy graves son consideración de las Coordinaciones y el Rectoría.

Se encontró algunas falencias en aplicación las sanciones, pues pese a que docentes y directivos tienen como referente fundamental el Debido Proceso, los procedimientos para sancionar se ajustan más a una dinámica interna de las instituciones haciendo que este no se cumpla como es debido, y de otra parte pese a que el procedimiento lo tienen claro en los M.C en ocasiones no se procede como está estimado haciéndolo de esta forma inconsistente. Cabe decir que el procedimiento que generalmente siguen las instituciones es el siguiente: docentes conocedores de las faltas leves hacen la amonestación registrándola en la carpeta de observaciones, si el Estudiante reincide en la falta el docente informa a los Coordinadores quienes proceden al llamado de atención mediante acta firmada por el Estudiante y sus Padres o Acudiente.

Si la falta es muy grave el Rector convoca al Consejo Directivo quien investiga y evalúa el caso, levanta el acta respectiva y procede a la sanción del estudiante de acuerdo al Manual de Convivencia. De la misma manera toma decisiones inmediatas sobre cancelación de matrícula o cupo para el nuevo año escolar cuando constituye falta gravísima, esta aplicación la hace mediante resolución preferida por el Rector como Representante legal de la Institución dentro de los términos previstos al conocimiento de la falta por parte del Consejo Directivo.

En cuanto a los tiempos para interponer el recurso de reposición como el de apelación por parte del estudiante infractor, se encontró que cuenta con el término común de tres días hábiles contabilizados desde la fecha de notificación del acto administrativo interno que impone la sanción. El recurso de reposición se resolverá en el término de tres (3) días hábiles y el de apelación en cinco (5) días hábiles, contabilizados desde la fecha de recibo del expediente en el despacho del Rector. Pese a que estos términos de tiempo están dispuestos en los M.C., el tiempo real para establecer las sanciones son directamente proporcionales al tipo y gravedad de la falta cometida, designándose estas en el menor tiempo o de forma inmediata cuando se trata de faltas muy graves, de lo contrario en caso que sean graves pueden tardar más tiempo.

Debe decirse que las sanciones ya se encuentran estipuladas en el M.C de acuerdo a la tipología de las faltas (leves, graves y muy graves) y que finalmente luego de que los estudiantes infractores sean sometidos a las diferentes etapas del proceso, es el Comité de Convivencia y el

Consejo Directivo en representación máxima del Rector, quienes determinan la sanción, eximiendo la posibilidad de que sea concertada o de otras alternativas, lo que podría traducirse a la actuación de un juez que dialoga, escucha a las partes y los hechos pero es quien toma la decisión final.

Además, se establece sanciones que no guardan relación con el tipo de falta cometida, como la suspensión de dos a tres días de clase, matrícula condicional y de ser falta muy grave o incurrir en varias, amerita hasta la cancelación de la misma, las cuales terminan no solo por no resolver el conflicto, sino por reforzarlo y complicarlo más, ya que en el trasfondo de este procedimiento disciplinario lo que se busca es “castigar” por no seguir una normativa, y este es el significado que los estudiantes le atribuyen al manejo de la convivencia escolar, generando actitudes de resentimiento, rechazo y el descontento ante el establecimiento de unas sanciones que no son coherentes con el tipo de conflictos suscitados, teniendo en cuenta que estos no resultan de la intencionalidad de quebrantar una norma, sino de la dinámica relacional donde confluyen valores, intereses, creencias etc. En este sentido Marcela Aguilar (2011) en su libro “La Educación y la gestión del conflicto” afirma que:

[...] los conflictos interpersonales no siempre surgen por una infracción de norma, sino de la propia relación entre dos o más actores educativos, por tanto, en estos casos no procede sancionar ni castigar, más bien generar otra condición para llegar a una aclaración del conflicto y su posterior resolución. (Aguilar, M. 2011: 34).

De otra parte hay escasa participación del estudiantado en la creación y definición de sus propias normas y sanciones, y aun no se logra el verdadero reconocimiento de su condición de sujetos de derecho, como el de participar democráticamente, de ser escuchados y de ejercer un rol activo en la discusión de prácticas de convivencia, en las que ellos son los protagonistas. En relación a esto, en el artículo “De la mediación del conflicto escolar a la construcción de comunidades justas”, Delgado (2008), establece que:

[...] el fortalecimiento de una cultura democrática en las instituciones escolares, caracterizada por una concepción democrática del conflicto, por la existencia de espacios de participación y deliberación, en los cuales los estudiantes tienen voz, voto y responsabilidades, va configurando un escenario de aprendizaje. (Delgado, R & Lara, L. 2008: 678).

A su vez Pineda (2000) afirma que la democracia, más que una forma de gobierno se vuelve un estilo de vida. (Pineda, 2000: 52). Las sanciones son formuladas e impuestas en el M.C. por los Directivos y Comités de Convivencia, no se replantean tras año y no se abre nuevas puertas a otras que sean acordadas con los mismos estudiantes, situación que lleva a pensar a que pese al nuevo paradigma de una educación democrática se está devuelta a una especie de autoritarismo y al tipo de educación que no se desea para los niños (as) y jóvenes de hoy.

Desde este manejo y perspectiva se está excluyendo la sanción de la resolución pacífica de conflictos y se alimenta la creencia de que la sanción es un “castigo” y no puede ser pacífica, razón por la cual el mecanismo no está siendo ni efectivo ni suficiente para ayudar a los educandos a reflexionar, comprender y superar sus conflictos, pues las agresiones y el maltrato en su manifestaciones leves o más graves, se suscitan en la cotidianidad de la vida escolar. Por tanto para que la sanción sea un conducto que lleve a prevenir la manifestación de dichos comportamientos y el inadecuado afrontamiento a los conflictos, debe aplicarse en instancias que no sobrepasen los procesos participativos y democráticos y solo debe aplicarse cuando estos mecanismos de diálogo y concertación se hayan agotado. “Cada institución en particular, puede y debe, interrogarse acerca de sí misma, como una organización que promueve la construcción de una sociedad nueva” (Darino, M 2005: 8).

Se debe resaltar que para las instituciones la sanción funciona coercitivamente, en la medida que los estudiantes son testigos de las consecuencias negativas que deben asumir aquellos compañeros que violan una norma, y por temor evitan cometerlas, pues son conocedores de los castigos a que puede conllevarlos. Como se puede observar es una concepción conductista sobre la dinámica del castigo “la respuesta dolorosa y desagradable frente a una conducta va a disminuirla o eliminarla” (Skinner, B. 1986, citado por Meza M. 2010). Aquí, el concepto de sanción se asocia al de “castigo”, que según Skinner B. “*son estímulos desagradables que disminuyen la probabilidad de que ocurran de nuevo en el comportamiento precedente*”.

Al respecto Gutman (1987) citado por Meza M. (2010) indica: “*que en el castigo se causa un mal como reacción a una mala acción*”. (Meza, M.2002), a su vez, también expresa que:

[...] este mal causado puede ser de muy diversa naturaleza y puede ir desde el castigo físico, a la supresión de un bien, la exclusión o una cierta pérdida, pero de cualquier modo se trata de un cierto mal. Pensando en el ámbito de la educación en que lo que se desea es el desarrollo y despliegue de las diversas capacidades de los educandos la imposición de sanciones requiere de una justificación, al menos de la búsqueda de ella, si es que la tuviese, y por otra parte, requiere necesariamente de la reflexión acerca de cuáles serían aquellas condiciones y cuáles serían los límites de la aplicación de sanciones, si es que estas fuesen justificadas. En el contexto de una educación con pretensiones democráticas la necesidad de la justificación en base a razones aceptables por todos los involucrados y las consideraciones acerca de las condiciones y límites de su aplicación se vuelven centrales. (Meza, M. 2010: 1).

Por otra parte, Donoso & Magendzo (1998) citados por Aguilar Marcela en su libro *La Educación y la gestión de los conflictos*, señalan que:

[...] la disciplina escolar es percibida como un espacio de discriminaciones por los y las estudiantes y que las sanciones disciplinarias serían muchas veces percibidos como instrumentos de discriminación que darían cuenta de las relaciones de poder al interior de la escuela. (Donoso & Magendzo, 1998).

A partir de éste análisis se deduce que es una misión urgente para las IEPP que avancen en la democratización de la convivencia donde se facilite más la participación estudiantil en los procesos, como lo es el establecimiento del tipo de sanciones, pero también la capacidad del Estudiantado de decidir y comprometerse sobre las diferentes alternativas reparadoras. Es por tanto tarea de las instituciones ser creativas en ofrecer diversas acciones reparadoras coherentes con el tipo y gravedad de faltas, las cuales propendan y garanticen una verdadera reparación así como la recuperación positiva de los Estudiantes infractores. En esta medida es como los planteles educativos pueden lograr la construcción de una convivencia pacífica en sus aulas.

4. VALORACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD DE LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS IEPP

Se encontró que en las IEPP la mediación opera a través del apoyo institucional externo el cual brinda pautas de actuación para su implementación, pero que como mecanismo alternativo para el tratamiento del conflicto no figura en los M.C., tal como se muestra a continuación.

INSTITUCION EDUCATIVA	MASC APLICADO	INCLUSION EN EL M.C.	MEDIO	MECANISMO DE APLICACION
Ciudadela de la Paz	Mediación	No	Apoyo institucional externo	Pautas de actuación
Ciudad de Pasto	Mediación	No	Apoyo institucional externo	Pautas de actuación
Chambú	Mediación	No	Apoyo institucional externo	Pautas de actuación
José A. Mendoza	Mediación	No	Apoyo institucional externo	Pautas de actuación
Liceo Central de Nariño	Mediación	Si	Proyecto institucional	Pautas de actuación
Marco Fidel Suarez	Ninguno	No	Ninguna	Ninguno
Pedagógico	Mediación	No	Proyecto institucional en proceso de construcción	Pautas de actuación

Tabla 3: *Funcionamiento de la Mediación en IEPP.*
Fuente: La presente investigación. 2013

La mediación es una herramienta que en todas las instituciones exceptuando solo una, no está legitimada en los Manuales de Convivencia (Véase Tabla.3), sin embargo, Directivos y docentes reconocen su importancia en la gestión del conflicto desde la labor educativa. Sostienen que la mediación es un mecanismo que al ser manejado acertadamente brinda un nuevo paradigma en la forma tradicional de resolver las discrepancias. Aguilar M. (2011) expresa este sentido como:

[...] mediar es una forma de educar en valores y también una manera de construir convivencia pacífica; una competencia que el educador debe comprometerse a desarrollar, generando estrategias de intervención que refuercen la idea de sana convivencia en los estudiantes. Mediar es también un modo de construir y potenciar los aprendizajes escolares, los vínculos recíprocos entre estudiantes-padres de familia-docentes. Mediar es asumir los conflictos del aula y transformarlos en convivencia pacífica. Mediar es educar desde y para la acción encauzando el espíritu de combate hacia el logro de acciones útiles para el resto de las personas. Mediar es una forma de colaborar en la construcción de la paz. (Aguilar, M. 2001: 10).

Se identificó que estas instituciones hacen uso de la **mediación escolar** de dos formas: Una donde los docentes y coordinadores actúan como mediadores, y la otra donde un grupo de Estudiantes se designan para mediar.

Es así que Docentes y Coordinadores asumen que actúan como mediadores cuando en presencia de conflictos leves en el aula los docentes coordinadores hacen el llamado de atención a los estudiantes en confrontación utilizando la técnica del diálogo para propiciar la reflexión, la aceptación de la falta, el perdón y el compromiso de no volver a reincidir en la conducta reprochable. No obstante, se les condiciona a que si hay incurrimento se aplicará sanciones y el caso pasaría a un proceso disciplinario. En este ejercicio donde docentes y coordinadores actúan como mediadores es posible que los conflictos se resuelvan pacíficamente y se evite llegar a una sanción, no obstante para prevenir mayores conflictos se hace uso de la amenaza y atemorización. Por ello:

Un estudio de la UNESCO (2005), se señala que el 32% de los profesores manifiestan que en las escuelas se ridiculiza a alumnos y el 40% de los alumnos dice sentirse ridiculizado; un 13% de profesores dice que se intimida a alumnos con amenazas y el 16% de los alumnos declara haber sido víctima de ello. Estas cifras llevan a preguntarse acerca del tipo de convivencia social que se da en nuestras escuelas y acerca del modo en que se educa de hecho con tal tipo de relaciones. (UNESCO. 2005: 32)

Cabe mencionar que para actuar como mediadores estas competencias no poseen un protocolo de actuación, y en el caso de docentes no han recibido un proceso de formación. Su abordaje se hace de manera informal el cual no obedece a los fundamentos epistemológicos y a un manejo profesional y ético del proceso de mediación, razón por la cual no se alcanza una verdadera transformación y resolución sostenible de los conflictos, haciendo muchas veces que el conflicto se persevera o se agudice, análisis que se justifica en los estudios de Darino, M. & Gómez, M (2005), quienes proponen que:

Un primer paso para mediar es clarificar qué es un conflicto, reconocer cuál es su dinámica interna, conocer las posibles formas de abordarlo y, finalmente, reconocer cuáles son las habilidades que se necesita desarrollar en la aplicación de una u otra técnica para su resolución, pues marca una diferencia entre los establecimientos educacionales, aquella que es capaz de abordarlos con un sentido de comunidad y acorde a la misión institucional. (Darino, M. & Gómez, M. 2005: 31).

Cuando el conflicto pasa de las discrepancias a la manifestación de agresiones de tipo verbal o físico se acude automáticamente a las debidas instancias disciplinarias, por consecuente a la aplicación de sanciones.

En la mayoría de instituciones donde la mediación es ejercida por los mismos estudiantes, la fuente de su implantación ha sido el apoyo externo para la resolución de conflictos escolares recibido por estudiantes del programa de Derecho de una Institución Universitaria y de la Alcaldía de Pasto (Véase Tabla 3.), el cual les ha permitido abrir la mentalidad a un nuevo paradigma en la forma cómo se puede abordar las divergencias de pensamientos, actitudes, intereses etc. que surgen entre el estudiantado.

Se evidencia que los Directivos conocen la existencia de otras vías alternativas a las tradicionales formas autoritarias y correctivas de abordar las divergencias en los estudiantes, es por ello que dan apertura a la puesta en marcha de estas ayudas teniendo en cuenta que el objetivo de éstos, es generar mayor participación de los estudiantes en sus propias decisiones, donde son ellos mismos los actores principales en la resolución de sus inconvenientes. ¿Cómo se lo está haciendo? El mecanismo para la implementación de la mediación consiste en una serie de pautas de actuación que son asignadas a los estudiantes mediadores mediante talleres y orientaciones dirigidas por estos entes.

Según estas los estudiantes mediadores deben actuar interviniendo solo en la solución de los conflictos leves que se presentan en sus aulas, mediante el diálogo y la escucha propiciando el reconocimiento del comportamiento inadecuado, del conflicto y las causas que lo originaron desde ambas partes. Posteriormente deben conducirlos a la búsqueda de alternativas de solución desde los principios de justicia y concertación donde ambas se beneficien y las cuales los conduzca a mejorar las relaciones. Cuando se ha establecido la mejor solución se invita compromiso y pacto de convivencia. Seguidamente deben registrar en un acta de mediación el acuerdo y dicho compromiso con la firma de los participantes del proceso y los Coordinadores. Al cabo de un tiempo el mediador debe vigilar que el conflicto fue verdaderamente resuelto y si no se vuelve a presentar inconvenientes en los involucrados. En caso de continuar o presentarse nuevos conflictos debe informar a las instancias competentes en este caso a Coordinación de Convivencia.

Sin embargo, en este intento para su inclusión, se observan diferentes falencias que afectan y obstaculizan su eficaz funcionalidad, las cuales no permiten que la medida alcance los

resultados esperados como son el empoderamiento y seguridad de los estudiantes para asumir su papel como mediadores, la confianza y credibilidad de los estudiantes en conflicto para buscar la ayuda de la mediación, y la confianza y apuesta de directivos y docentes en un camino alternativo como medio para la transformación y resolución de conflictos en sus estudiantes.

A continuación se hace una descripción de las falencias encontradas de forma generalizada en las instituciones:

- ***No inclusión de la Mediación en el Manual de Convivencia:*** se evidencia que la mediación se está intentando implementar sin tenerla en cuenta dentro del manual de convivencia, es decir como una práctica informal, no institucionalizada, razón por la cual en la comunidad educativa no se reconoce su importancia y el verdadero alcance que puede tener como mecanismo para el manejo del conflicto y el mejoramiento de la convivencia. Es de recordar que de acuerdo con lo dispuesto en los artículos de la Ley 115 de 1994:

El Manual de Convivencia debe contener una definición de los derechos y deberes de los alumnos y de sus relaciones con los demás estamentos de la comunidad educativa y en particular uno de los aspectos que debe contemplar son los procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos individuales o colectivos que se presenten entre miembros de la comunidad. Debe incluir instancias de diálogo y de conciliación. (Ley General de Educación. 1994. Artículo 73 y 87).

Por lo anterior, se considera que es una obligación de los comités de convivencia e instancias competentes de la institución es establecer los criterios y procedimientos para resolver los conflictos entre los estudiantes, precisando la instancia, el tiempo y las demás condiciones para promover su solución pacífica. Partiendo de ello, la mediación como mecanismo elegido por las IEPP para la resolución de las divergencias escolares, debe estar legitimado en sus M.C y en esa medida podrá darse paso a su funcionamiento.

Cabe decir que solo en una institución, caso del Liceo Central de Nariño, la medida se encuentra incluida en el M.C. y ha alcanzado 7 años de experiencia y resultados positivos, pues se tuvieron en cuenta diferentes aspectos para que actualmente sea una estrategia reconocida, aceptada e importante por toda la comunidad en los procesos de convivencia.

- ***Ausencia de un proceso para la implementación de la Mediación:*** la puesta en marcha de las Mediaciones en las IEPP, se ha realizado con una serie de pautas de actuación y actividades aisladas que no responden a un proceso planificado, estructurado y organizado. Ha faltado tener en cuenta diferentes factores sobre los cuales trabajar de manera procesual, para que estos no constituyan un riesgo en su plantación y consolidación. Un plan, proyecto o programa, consistente, que permita alcanzar exitosamente la propuesta de medición escolar. Es importante mencionar que cuatro instituciones están haciendo uso del mecanismo coordinado por una institución externa mediante un proyecto de práctica profesional el cual ha sido un valioso aporte, no obstante, los resultados no han alcanzado las expectativas que los directivos se han formulado.

- ***Falta de coordinación y seguimiento a la propuesta:*** en las IEPP recae la responsabilidad de la ejecución de la medición sobre los (las) coordinaciones de convivencia, pero no se han conformado equipo comprometidos en sacar adelante la propuesta. Se atribuye al escaso tiempo con el que cuenta el personal para atenderla adecuadamente, la alta población estudiantil y las múltiples actividades institucionales.

- ***Escaso empoderamiento de rol Mediador en Estudiantes:*** los profesores asumen el rol de mediadores en el aula, reduciendo y no permitiendo la participación activa de los estudiantes en la resolución de sus propias disputas, considerando que no poseen la habilidad para el manejo de estas y que como mediadores, aún no cuentan con el respeto y credibilidad de sus compañeros. Esto genera en los estudiantes falta de confianza en su potencial para intervenir en las dinámicas de convivencia y dependencia del profesor para resolver sus diferencias.

Los (as) coordinadores de convivencia consideran que en sus Instituciones si se está practicando la mediación en la resolución de las faltas cometidas por los estudiantes, ya que ellos intervienen tanto como mediadores y como jueces, haciendo uso de la escucha y fomentando el diálogo y respeto. Un mecanismo con el cual se hace la amonestación verbal dentro del debido proceso. Ante ello, no cuentan con un plan de mediación ejercida por los mismos estudiantes, donde sean ellos, quienes propicien y ejerzan esta función.

La función de estos mediadores se reduce a la supervisión de la convivencia y a ser informantes de los conflictos a los profesores y Coordinador de Convivencia. En otros el mediador solo realiza la amonestación verbal a las faltas leves cometidas por sus compañeros. Este manejo desvirtúa el verdadero objetivo y significado de la Mediación escolar.

- ***Escasa y débil formación en resolución de Conflictos y Mediación:*** la formación que han recibido los estudiantes mediadores ha sido escasa en tiempo y contenidos. Esto significa que las capacitaciones son esporádicas y los temas dirigidos al conocimiento y manejo de las fases de la mediación, sin dar cabida a otros contenidos muy importantes y necesarios como el entrenamiento de las habilidades sociales y emocionales para desenvolverse eficiente y asertivamente ante una mediación.

Al respecto Salm R. (1999) señala que *las habilidades sociales se basan en el desarrollo de la inteligencia emocional*, la cual potencia la facultad de analizar y comprender las relaciones, optimiza la capacidad de resolver conflictos, aumenta la destreza en la comunicación e incrementa la preocupación y consideración hacia los demás. Esto permitirá que los estudiantes generen conciencia sobre la responsabilidad social que deben tener al convertirse en mediadores y el referente y ejemplo de convivencia para la comunidad educativa.

- ***Desconocimiento de la propuesta de Mediación por parte de la Comunidad Educativa:*** falta desarrollar una campaña que logre sensibilizar a la comunidad sobre la necesidad de implantar el servicio de mediación estudiantil haciendo ver no solo sus ventajas y alcances en el manejo de la conflictividad, sino también generando la suficiente motivación en los estudiantes para involucrarse de forma dinámica en el proceso. Al no conocerse el trasfondo de la propuesta está es poco interesante y desapercibida por los estudiantes.

- ***Falta de un perfil para elección de Mediadores:*** los representantes de curso a quienes en la mayoría de I.E. dentro de sus funciones se les delegó también el ser mediadores, no se les brindó una previa información y motivación para su libre decisión de si ser o no serlo. Algunos

de ellos encontraron motivación para asumir este rol y poseen algunas cualidades necesarias para desenvolverse, otros fueron elegidos por mantener un buen desempeño académico y sanas relaciones con los demás, pero son introvertidos y poco asertivos. Esto ha ocasionado que no estén comprometidos con el proceso y no funcionen como mediadores.

5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS IEPP

El método alternativo para la resolución de conflictos que se propone en este trabajo investigativo es la *mediación*, ejercida por los mismos estudiantes. La mediación constituye una herramienta de trayectoria que se viene aplicando comúnmente y con gran acogida en diferentes ámbitos como el judicial, laboral y familiar. Son cada vez más las organizaciones sociales que emplean este método en la gestión de los conflictos. No determina culpables ni inocentes, tampoco atribuye sanciones, solo busca transformar el conflicto para establecer acuerdos, recomponer las relaciones entre las personas en pugna y reparar en aquellas situaciones que se crea conveniente.

Actualmente, también se implementa desde programas, proyectos y diversas acciones en el ámbito educativo. Para Fernández (1998), los Programas de Mediación escolar llenan de contenido una de las bases sobre las que se sustenta la educación integral de las personas, la formación y construcción de actitudes y valores. Al respecto el autor expresa:

Pensamos en la mediación como un proceso transformador que encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, respeto por el otro, generación y evaluación de sus opciones, dando así ocasión de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos. (Fernández, I.1998: 25).

A través de la mediación los estudiantes pueden abordar las situaciones de conflicto escolar de una manera nueva y más efectiva, responsabilizándose en una participación comprometida con los cambios consensuados, a partir de sus propias demandas. No sólo

poniendo en evidencia y movilizandoo las potencialidades de los involucrados sino tendiendo hacia una autonomía que ofrezca un desarrollo y evolución a la vida de la institución y a cada uno de ellos en particular como persona. Para desarrollar esta propuesta de Mediación se tuvo en cuenta a Monjo & Villanueva (2000), para quienes los objetivos de la Mediación en el ámbito educativo son:

1. Potenciar un cambio cultural en los centros que permita tratar el conflicto de forma constructiva y positiva,
2. Que los Consejos Escolares y las Comisiones de Convivencia consideren la mediación como un proceso de resolución de conflictos educativos, preventivo y útil para tratar la mayoría de conflictos que se dan en el contexto escolar (y de forma extensiva en la comunidad). Eso tiene que reflejarse en los Reglamentos de Régimen Interno y en el Proyecto de Centro,
3. Promover la construcción de espacios de negociación en los centros escolares donde se aborden los conflictos de forma constructiva, desde el diálogo y a la búsqueda de acuerdos consensuados,
4. Favorecer la participación de las partes implicadas en un conflicto en la resolución / gestión / transformación del mismo con la ayuda de un tercero, el/la mediador/a,
5. Promover más relaciones horizontales entre los miembros de la comunidad escolar: padres y madres, alumnado, profesorado y personal no docente. Esto daría un sentido más realista y coherente al tema de la participación. (Monjo& Villanueva, 2000: 36).

6. PROCESO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MEDIACION ESCOLAR EN LAS IEPP

A partir del análisis valorativo de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos utilizados por las IEPP, se propone un proceso para implementar la Mediación Escolar, teniendo en cuenta para su diseño que este ayude a superar las falencias y dificultades encontradas, pero también en que sea una medida novedosa y de mayor efectividad en el manejo de la conflictividad que viven estas comunidades. Un proceso que busca desarrollar un tipo de mediación que responda no solo a la resolución de los conflictos, sino también a su prevención y transformación, tal como lo señala Rozenblum (1996):

la mediación es una respuesta constructiva para la resolución de conflicto que utiliza el potencial de la transformación positiva de las personas, promueve la solidaridad y la prevención de

conflictos y capacita para la adquisición de habilidades de vida y la búsqueda de soluciones integradoras. (Rozenblum, 1996: 16).

Dicho proceso aterriza en la puesta en marcha de un servicio de mediación, que se fundamenta en los principios de la paz y la democracia donde se involucra a toda la comunidad educativa para legitimar su funcionalidad. Sobre este particular, vale la pena resaltar las afirmaciones de Conde (2005), cuando señala que tener proyectos compartidos institucionalmente pone a prueba la solidez moral y democrática de los estudiantes y favorece la conciliación y negociación frente a las situaciones conflictivas que se generan. La construcción de la estrategia se apoyó también en algunas experiencias significativas que se han consolidado en otras instituciones en el plano de la convivencia, conflictividad y resolución de conflictos. Pese a que hay muchos escritos sobre mediación escolar, son pocas las publicaciones que hagan referencia a los pasos que los profesionales de una institución educativa deban dar para implementar con garantías de éxito esta medida. Se considera que para otorgarle funcionalidad, la mediación debe instaurarse procesualmente, mediante un conjunto de actividades planificadas, que implican la participación de diferentes personas y de recursos materiales coordinados.

Se tuvo en cuenta para su implantación no solo la formación para un adecuado desempeño de los mediadores, sino otras condiciones necesarias para el éxito. Esta propuesta intenta integrar en su desarrollo diferentes aspectos para que el servicio de mediación se mantenga en el tiempo y aporte a la construcción de un clima de convivencia pacífico y democrático. Teniendo en cuenta dicho análisis, el objetivo del proceso es brindar a los miembros de la comunidad educativa una serie de herramientas pedagógicas para transformar los conflictos, a través del reencuentro con el diálogo y la concertación, haciendo uso de la mediación donde los estudiantes son los gestores en la forma de transformar sus propias divergencias. El punto de partida será trabajar en el cambio de paradigma sobre el significado y connotación de “conflicto” en las comunidades educativas. Solo en la medida que se considere a este, constructivo y oportunidad de cambio, se podrá ofrecer alternativas diferentes a los medios disciplinarios para abordarlos. Lederach (1990) en sus aportes a la teoría del conflicto, hace ver la importancia de cambiar la forma de ver y pensar el conflicto como elemento transformador de cambio social. Es así como se proponen nueve fases para el proceso de implementación, sintetizadas en el siguiente diagrama de flujo.

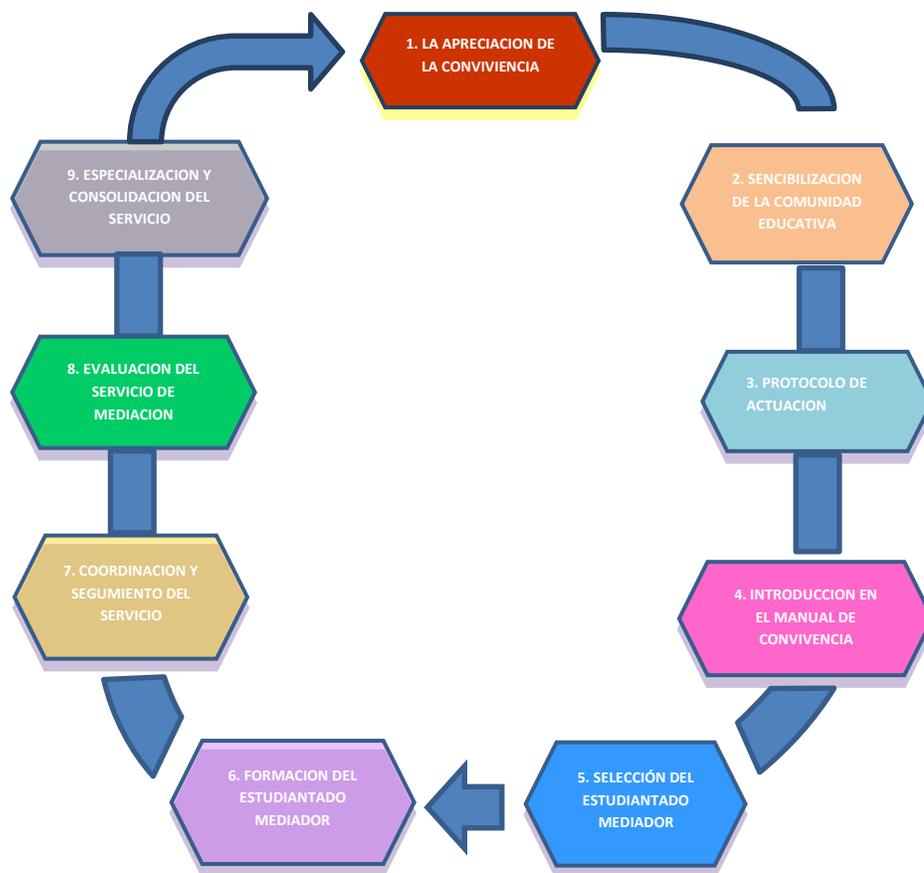


Figura No.1 *Diagrama de flujo, proceso para la implementación de la mediación escolar.*
Fuente: Esta Investigación, 2013

1. La apreciación de la convivencia.
2. La sensibilización de la comunidad educativa.
3. El protocolo de actuación
4. Introducción en el manual de convivencia.
5. Selección del estudiantado mediador.
6. Formación del estudiantado mediador.
7. Coordinación y seguimiento del servicio de mediación.
8. Evaluación del servicio de mediación.
9. Especialización y consolidación del servicio de mediación.

7. FASES DEL PROCESO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Las instituciones deberán designar un equipo de personas para coordinar y desarrollar el proceso el cual deberá contar con el apoyo de los directivos del plantel y los representantes de todas las áreas de la comunidad educativa.

7.1 Apreciación de la Convivencia. *Propósito: Justificar la puesta en marcha de la Mediación Escolar*

La implementación de un servicio de mediación para estudiantes implica costos de tipo, humano, material y organizativo. Es por ello, que debe establecerse la real necesidad que tiene la institución para asumir la puesta en marcha de este proceso, ya que si este medio no ayuda en la solución de una problemática sentida, serán mayores las expectativas para el éxito de su funcionamiento. Al hacer un análisis realista y concreto de la situación convivencial en los estudiantes, se podrán identificar las prioridades de actuación y como el servicio de mediación podrá responder a las mismas.

Se deberá diseñar instrumentos con indicadores de evaluación y el procedimiento para ser aplicado. Así mismo definir las personas que arrojarán la información para luego construir un diagnóstico veraz de la conflictividad escolar, las debilidades, y las situaciones que quiebran la convivencia sobre las cuales hay que actuar.

Los estudiantes constituyen un referente esencial en la obtención de dicha información, la cual se puede mediante el diseño de cuestionarios con preguntas que indague sobre el tipo de conflictos presentados, la frecuencia, la forma de abordarlos, las manifestaciones de violencia entre otros.

Otra fuente muy importante para conocer el tipo de incidencias entre estudiantes y la frecuencia con que se presentan, es la coordinación de convivencia, ya que es allí donde llegan y se dan manejo a la gran mayoría de estas. También, informa sobre el tipo de acciones reparadoras a las faltas cometidas, que en su mayoría de veces recae en la sanción, y/o tareas que no tienen ninguna relación con la falta. De la observación directa también se extraen evidencias de la

conflictividad entre iguales, como malos entendidos, chisme, burlas, insultos, apodos, discriminación, etc. gestionables desde la mediación.

Además, los representantes del Consejo Estudiantil y personero un referente básico para la detección y denuncia de la conflictividad escolar. Aprovechar de forma más efectiva su desempeño y hacer su participación más dinámica en la convivencia es deber de las instituciones.

El análisis socio-económico y cultural de la institución educativa, supone un argumento de apoyo para la implementación de la mediación, ya que en un entorno social y cultural desfavorecido. Y es la institución en su misión formadora quien debe suplir ese vacío y esa necesidad generando un cambio social en el entorno.

Este cuidadoso estudio de la convivencia escolar es un ejercicio que debe hacerse cada año, teniendo en cuenta que los grupos humanos y las realidades en los centros son cambiantes de acuerdo a las circunstancias internas y externas que suceden en estos.

7.2 La sensibilización de la Comunidad Educativa. *Objetivo: Promover el involucramiento de toda la comunidad educativa en el proyecto.*

Es difícil establecer un momento preciso para hacer la sensibilización de la comunidad educativa en el diagrama de flujo del proceso de implementación, ya que para su éxito, el interés, el compromiso y el apoyo de todo el personal será crucial durante toda la puesta en marcha, y una de las mejores formas de mantener motivadas a las personas es que puedan percibir que la implementación está funcionando y alcanzando los resultados esperados.

- Instancias de sensibilización:

En el marco del Proyecto Educativo, para que la comunidad educativa alcance un sentido de pertenencia por la mediación, esta debe registrarse en el PEI de la institución, como una vía alterna al sistema de corrección de conductas contempladas en el manual de convivencia, la cual debe entenderse como una estrategia de prevención y resolución de conflictos siguiendo un modelo pacífico, dialogante y participativo.

En el marco de la acción pedagógica: La formación integral del estudiantado es una misión del centro educativo. La mediación es una práctica que no debe trabajarse de forma aislada, sino involucrarse también en las clases. Es por ello que el profesorado debe capacitarse en el tema e incluirlo en sus asignaturas dándole un manejo transversal.

En el marco del Proyecto de convivencia: El propósito del PC es promover y enseñar a convivir en paz. La mediación proporciona una salida pacífica a los conflictos que surgen en el día a día. De allí que debe estar contemplada en el PC pues ayuda a la consecución de un ambiente libre de violencia.

Sensibilización a Directivos y Profesorado:

La sensibilización a los altos niveles de jerarquía es de gran relevancia, pues sobre ellos recae el manejo de la convivencia escolar. Es necesario que mediante reuniones entiendan y apoyen los objetivos de la implementación de la mediación y el proceso para su alcance. Es de prever que si ellos no comparten o desconocen los pilares de ésta, los conflictos terminarán enquistados o resueltos siguiendo técnicas tradicionales.

Sensibilización al Estudiantado: se puede delegar unas horas con los directores u orientadores de cada curso para desarrollar los primeros acercamientos del estudiantado a la mediación. Serán espacios informativos y formativos en los que se enseñara y reflexionará sobre lo que es la mediación, sus alcances y como acudir a ella, de manera que se logre promoverla y rescatar su importancia en el manejo del conflicto. Es crucial esta parte para atraer el interés de los estudiantes que serán los mediadores. Los representantes del Consejo Estudiantil son una pieza fundamental para sensibilizarlos y contar con su participación en las tareas de promoción del servicio.

Sensibilización a las Familias: las familias constituyen un pilar fundamental en la educación de sus hijos, por lo que deben ser informados de todas las actividades escolares en que ellos participan y los servicios que el colegio les ofrece. De igual forma reunir a las familias de los estudiantes mediadores y sintonizarles en el tema propiciando que desde el hogar motiven e y fortalezcan su participación en el servicio como mediadores.

7.3 El protocolo de actuación. *Objetivo: Redactar un protocolo que explique el funcionamiento de La Mediación.*

La gestión de la mediación implica establecer un protocolo de actuación que garantice la coherencia con todo el proceso y con el cual se familiarice toda la comunidad. Incluye: que casos son mediables, quienes median, como se accede a la mediación, como, cuando y donde se realizan las mediaciones, y las normas de organización y funcionamiento del servicio. Lo que debe interesar en esta parte, es que desde todos los estamentos de la institución los casos de conflicto identificados, se canalicen hacia el servicio de mediación sobre todo lograr que sean los mismos estudiantes quienes voluntariamente accedan.

7.4 Inclusión en el proyecto y Manual de Convivencia. *Objetivo: Buscar el respaldo institucionalidad y asegurar la viabilidad de la estrategia.*

Una medida que no se institucionaliza tendrá dificultades para implantarse y se encontrara con la resistencia del personal. El área de convivencia será quien desde un proceso a mediano y largo plazo logre legitimar el servicio de mediación y por tanto deberá ir preparando el terreno para que todo el claustro se implique y logre reflexionar sobre la necesidad y la importancia de adoptar un nuevo proyecto. Es así que la mediación deberá ser concebida en el proyecto y Manual de Convivencia como el mecanismo bandera para la búsqueda y construcción de una convivencia pacífica en el diálogo y respeto por la diferencia y diversidad.

Es desde aquí, donde se gestará toda la coordinación del proyecto, y las nueve fases propuestas para la implementación. Tareas cruciales para que su puesta en práctica sea exitosa tales como la aceptación y aprobación de los directivos, profesorado y estudiantes, dependerá de las gestiones de liderazgo del grupo coordinador.

La justificación de la propuesta es clave, ya que supone un primer estímulo para los miembros de la comunidad educativa. Dicho proyecto será así recibido como una necesidad y generara expectativas favorables para su puesta en práctica. Antes de la introducción al proyecto es importante tener en cuenta las creencias que los miembros puedan tener para resistirse o no

interesarse en el servicio la mediación, y en el proceso se deberá trabajar por cambiar esas mentalidades. Eso se logrará mostrando argumentos, razones válidas y resultados positivos.

El área de Convivencia deberá preparar muy bien las reuniones con otros estamentos como academia, profesorado y estudiantado, Consejo Escolar, Consejo de Padres, para dar a conocer, informar y organizar actividades que se requieran hacer para efectos de la implementación y el servicio de Mediación propiamente dicho.

7.5 Selección del Estudiantado mediador. *Objetivo: determinar quiénes formaran parte del programa de mediación.*

La selección de los estudiantes mediadores una labor para el equipo coordinador del proyecto bastante delicada pues queremos transmitir la idea de que todos podemos aportar en la vida de la institución y participar de manera activa; así como asegurar cierto éxito, seriedad y compromiso del servicio de mediación. Surgen al respecto inquietudes como: qué cualidades y requisitos debe poseer el estudiantado, que pasos y procedimientos debemos dar para seleccionarlos y qué hacer con aquellos que no reúnan el perfil.

- *Perfil del estudiantado mediador. Requisitos y Cualidades* es fundamental que los mediadores posean y desarrollen a lo largo del programa las cualidades como:

- Percibir las situaciones como oportunidades de aprendizaje,
- Saber escuchar activamente,
- Ser sensible ante los conflictos de los demás y tener una actitud positiva ante estos,
- Respetar la confidencialidad y neutralidad en la resolución de los conflictos.
- Hacer un uso asertivo de sus emociones y del lenguaje verbal y corporal,
- Ser creativo en la búsqueda de soluciones motivando al cambio en las partes,
- Tener liderazgo positivo en el grupo,
- Tener capacidad para soportar situaciones de tensión emocional.

Algunas de estas son innatas en los estudiantes pero deben mejorarse y potenciarse.

- *Pasos para identificar y seleccionara los mediadores:* hay múltiples formas de invitar y seleccionar; algunas son:

- Invitación abierta y extensiva a todo el estudiantado,
- Elección en cada curso a partir de una dinámica de resolución de conflictos, la cual permita identificar estudiantes líderes con las cualidades básicas anteriormente expuestas y,
- Designación del coordinador del programa a partir de las evidencias de los Docentes y Consejo Estudiantil.

Además, se proponen seis pasos para la elección:

1. Campaña de sensibilización y promoción: se debe presentar a los estudiantes en cada curso y de forma muy atractiva en qué consiste el servicio (como se ha explicado en el apartado anterior: “Sensibilización al Estudiantado”), es decir, dando a conocer todas las bondades de la mediación en el día a día de la vida escolar y las cualidades y requisitos que debe poseer un mediador. Se hace la votación en secreto, cada estudiante postula a tres compañeros que consideran, cuentan con el perfil y se cierra animando a los escogidos a que se presenten.

2. Prueba escrita de mediación: se diseña un formato enfocado a obtener información como sus motivos para formar parte del proyecto, sus cualidades como mediadores(as), su conocimiento de la medida, su grado de compromiso, su postura ante los conflictos, su deseo de ayudar a los demás.

3. Recogida de información: la información obtenida en la anterior prueba se confirma con los comentarios y opiniones que el profesorado, los directores de grupo, los coordinadores académico y de convivencia puedan generar sobre los estudiantes elegidos para conformar el grupo de mediadores (requisito indispensable, que no estén comprometidos en faltas graves de la institución, además deben poseer un desempeño integral tanto académico como convivencial).

4. Entrevista personal: si se requiere profundizar el conocimiento del candidato se procede a entrevistar. En este paso puede conocerse grado de madurez emocional, implicación, disponibilidad, carisma entre otros.

5. Reunión con el Estudiantado seleccionado: En las cuales se establecen sus funciones, obligaciones y se aclaran inquietudes. Se les hace reflexionar sobre su compromiso y responsabilidad para cumplir entusiastamente con el plan de formación y la participación en todas las reuniones a programarse.

6. Bienvenida a los integrantes: se felicita al grupo de mediadores al igual que a sus padres para poder dar apertura luego al proceso de formación. En el camino, la labor de los mejores mediadores debe reconocerse de varias formas (diplomas, medallas, premios etc.). Los estudiantes mediadores no deben mantener actitudes que perjudiquen la convivencia escolar.

Por otra parte, no todos los seleccionados desarrollan las competencias necesarias en la mediación. Durante el proceso se pueden identificar estudiantes con mayores habilidades para la mediación. Quienes no logran potenciarlas pueden ser de ayuda en acciones de apoyo como sensibilización a la comunidad, promoción, recepción y canalización de los conflictos al servicio de mediación, inducción a los nuevos miembros, elaboración de materiales, etc. Los diferentes perfiles ayudan a delegar diversas funciones en el servicio de mediación. Se apuesta por un servicio de mediación inclusiva, donde todos los seleccionados puedan tener un sitio en el equipo.

7.6 Formación del estudiantado mediador. *Objetivo: Determinar los recursos, momentos, contenidos y metodología de la formación.*

¿Quién imparte el curso de formación? Las instituciones pueden elegir entre varios modelos de formación. Formación externa, interna y mixta.

- *Formación Externa:* esta corre por cuenta de un equipo que se contrata externamente a la institución. Tiene algunas ventajas como que el equipo responsable de la medida coordina la formación, pero no se encarga directamente de impartirla, descargándole exceso de funciones, también la colaboración de agentes externos y especializados enriquece a la institución y se conoce nuevas metodologías. Sin embargo, este tipo de formación supone una inversión económica.

- *Formación Interna:* se puede llevar a cabo cuando el equipo coordinador de la medida en la institución se capacite y este en permanente actualización en resolución de conflictos y mediación escolar (participación en cursos, publicaciones, foros, seminarios, congresos). Entre las ventajas se destaca que los estudiantes mediadores tienen un referente de apoyo a quien pueden acudir en todo momento, los contenidos y actividades responden a las necesidades que vayan surgiendo en el contexto de convivencia, permite adoptar los materiales al estudiantado a quien va dirigido. Implica menos costos de inversión, pero mayor esfuerzo y dedicación por parte del equipo coordinador.

- *Formación Mixta:* en una propuesta más enriquecedora y global. Se puede optar por trabajar conjuntamente con las dos ya que se complementan, especialmente en la primera formación de mediadores, luego una vez logrado el dominio y entrenamiento el equipo coordinador puede continuar internamente la formación eximiéndose de la ayuda externa.

- *¿Cuándo se realiza el curso de Mediación?:* se propone llevar a cabo la formación en jornada extraescolar, ya que el curso tiene aproximadamente una duración de 25 horas y no se debe interrumpir o dificultar las clases de los estudiantes y otras labores del equipo coordinador. La disponibilidad de tiempo hará que el curso sea más enriquecedor y provechoso.

- *¿Qué contenidos tendrá la formación?:* básicamente se proponen los siguientes contenidos, los cuales responden a un curso taller completo que profundiza en la conceptualización y práctica de diferentes dimensiones del mediador competente.

1. Introducción al conflicto.
 - 1.1 ¿Qué es el conflicto? Educar en el conflicto.
 - 1.2 Enfoque transformador del conflicto.
 - 1.3 Conflicto y violencia.
 - 1.4 Estilos de afrontamiento al conflicto: Agresivo, asertivo y pasivo.
 - 1.5 Tipos de conflicto.
 - 1.6 Percepciones.
2. Habilidades de comunicación
 - 2.1 Concepto de comunicación.
 - 2.2 Obstáculos para una comunicación eficaz.

- 2.3 Tipos de comunicación.
 - 2.3.1 Comunicación verbal.
 - 2.3.2 Comunicación no verbal: espacios, postura, orientación, tono y volumen de voz, gestos ...
- 2.4 La escucha activa.
- 2.5 Los mensajes en primera persona.
- 2.6 Asertividad.
- 3. Expresión de emociones y sentimientos.
- 4. Habilidades socio-afectivas.
- 5. ¿Qué es la mediación? Figura del mediador: funciones y compromisos.
- 6. Proceso de mediación y sus fases.
- 7. Mediación en acción: Protocolo de actuación.

-Metodología de la formación: la metodología se recomienda sea activa y participativa, integrando la teoría con la práctica para permitir el compromiso del estudiante en su propio proceso de aprendizaje. Par mayor internalización de los contenidos se sugiere que el grupo no sobrepase los 20 estudiantes.

Entre las técnicas para impartir los contenidos están, las exposiciones magistrales, las dinámicas de grupo, el trabajo individual, el trabajo grupal, lluvia de ideas, puesta en común, debates, estudio de casos, dramatizaciones y simulacros entre otros.

Otra ayuda complementaria son las TICS para la extracción de material bibliográfico y de video. Lo importante es que la metodología sea motivadora, genere el interés por aprender, ayude a la cohesión y favorezca el clima grupal. Es importante que los contenidos se desarrollen siempre como habilidades necesarias para desarrollar todas la fases de la implementación del servicio, y no solo para ser mediadores.

7.7 Coordinación y seguimiento del servicio. *Objetivo: Analizar y dirigir las actuaciones relacionadas con el servicio de Mediación.*

Uno de los elementos centrales para el éxito de la estrategia, es sin duda alguna la ejecución de una buena coordinación, lo que implica una cuidadosa elección de esta figura. Por ello será designada atendiendo a unas características especiales.

- Perfil de la persona coordinadora:

- ✓ Capacitada en temas de resolución de conflictos, convivencia y mediación escolar.
- ✓ Con experiencia en coordinación y dinamización de grupos y/o proyectos.
- ✓ Que posea un liderazgo positivo entre el profesorado y estudiantado.
- ✓ Cercana y a la vez con autoridad hacia el estudiantado.
- ✓ Creativa
- ✓ Tolerante, dialogante y empática.

- Las funciones:

- ✓ Coordinar y dinamizar el servicio de mediación.
- ✓ Coordinar y facilitar la formación de los mediadores.
- ✓ Dirigir las reuniones de seguimiento con el grupo de estudiantes mediadores.
- ✓ Promover y programar las reuniones con los mediadores.
- ✓ Facilitar la campaña de sensibilización.
- ✓ Fomentar la cohesión de grupo del equipo de mediadores.
- ✓ Coordinar las acciones con el área de Convivencia.
- ✓ Realizar la evaluación continua de la propuesta y el servicio de mediación.
- ✓ Informar periódicamente mediante informes y reuniones a los órganos de gestión y participación de la institución.

- Reuniones de seguimiento:

La organización, planificación y ejecución de las reuniones de seguimiento con los mediadores, es un punto clave para mantener viva la implementación. Estas reuniones están enfocadas a:

1. Realizar el seguimiento responsable de los casos, así como a mejorar y fortalecer la organización del servicio de mediación.
2. Crear y promover el trabajo en equipo y un buen clima de trabajo para facilitar la funcionalidad de los mediadores.
3. Reforzar la formación de los mediadores. Se aprovecha este espacio para recordar la teoría tratada pero esta vez basándose en una realidad vivida, el análisis de casos.
4. Sensibilizarse en la detección de los conflictos. Los Mediadores deben comprometerse a observar y actuar asertivamente frente a los conflictos observados en día a día.
5. Fomentar la “denuncia” de los actos de violencia entre el estudiantado.
6. Diseñar materiales para la promoción y divulgación del servicio de Mediación.
7. Participar activamente en las actividades relacionadas con la Mediación (seminarios encuentros, congresos, foros etc.) y en aquellas relacionadas con la convivencia de la institución.

- Asignación de casos

¿Cómo se asignan los casos a los mediadores? ¿Qué criterios se siguen? ¿Cómo informamos a quienes tienen que mediar? ¿Cómo recopilamos y gestionamos esta información? En algunas instituciones que practican la mediación son los mismos estudiantes quienes escogen sus mediadores. Sin embargo, debido a los motivos que se exponen a continuación se propone que sea el Coordinador quien designe los mediadores más idóneos para cada caso de conflicto. Además de dar:

- ✓ Garantía de confidencialidad y neutralidad,
- ✓ Equilibrio en la asignación.
- ✓ Asignación de casos según el nivel de conflictividad o dificultad y tipología.
- ✓ Necesidad de urgencia de atención del caso.

- La coordinación en las mediaciones:

La persona que coordina el proyecto registra en una carpeta (carpeta de conflictos) todos los casos de conflictividad que son informados por los profesores, estudiantes, padres de familia y o

acceden voluntariamente al servicio. A medida que surgen los conflictos, debe designar de acuerdo a su criterio profesional quienes atenderán las mediaciones. Los estudiantes mediadores son informados con antelación para que tengan tiempo que conocer los datos del conflicto como: quienes son las partes en conflicto, de que curso, quien lo informo o solicito y que ha pasado de forma breve. Información que es sustraída de la carpeta.

El coordinador diseña un cronograma donde se registra, los datos del conflicto, el estudiante mediador, la fecha y hora de la mediación. Solicita los permisos académicos para los mediados y el mediador. Los mediadores una vez realizada la mediación informan al coordinador el estado del conflicto, marcando en una casilla del formato, con código de colores: amarillo, en proceso; verde, resuelto y rojo, sin resolver. Esta carpeta facilita mucho la comunicación entre el coordinador y los mediadores y la extracción de información y datos relevantes para la evaluación del proceso.

- *El registro de la información:* toda la documentación empleada durante el proceso: ficha de solicitud, registro de mediación, fichas de acuerdo y hojas de seguimiento quedan archivadas en la oficina de coordinación y se utilizan para hacer seguimiento, control y evaluación.

- *Coordinación en las primeras mediaciones:* las primeras mediaciones causan comprensiblemente cierto grado de ansiedad y temor en los mediadores. De ahí que es fundamental el acompañamiento emocional del coordinador. Los mediadores deberán saber que en cualquier momento pueden recurrir a esta persona y que si se equivocan no pasa nada, pues siempre hay una oportunidad para mejorar. ¿Cómo ayudarles?

- ✓ Trasmitiéndoles seguridad y aludiendo a su buena preparación.
- ✓ Dramatizando las situaciones de mediación aplicando dificultades para que se entrenen y logren confianza.
- ✓ Sugerirles que lleven su agenda de anotaciones como herramienta para registren, aprendizajes, frases, sugerencias etc. Esto les permitirá recordar más fácilmente.
- ✓ Asignar personas mediadores en función de sus habilidades y de la tipología del caso.

Es normal que en un principio exista resistencia a tomar este servicio de resolución de conflictos. Sin embargo esto obedece a la novedad de la medida y la inexperiencia de su uso, lo cual obedece a los siguientes motivos:

- Falta de confianza en la confidencialidad y neutralidad del proceso.
- Demasiado rencor para hablar entre las partes.
- Miedo a represarías
- Falta de confianza en la utilidad de la mediación.
- No querer perder clases
- Negarse a ocupar su tiempo libre.

En algunos casos se puede asesorar personalmente a las partes para generar confianza en el servicio y sensibilizarlos sobre las ventajas de esta ayuda.

7.8 Evaluación del servicio de Mediación. *Objetivo: Promover la evaluación continua para la mejora del servicio de Mediación.*

Lo que no se evalúa, no es susceptible de mejorarse. Por ello y para garantizar la funcionalidad de la propuesta de mediación, esta deberá ser valorada tanto desde sus resultados cuantitativos como cualitativos en relación al proceso utilizado para instaurar el servicio de mediación y el impacto que la mediación está logrando en el manejo de la conflictividad escolar y la convivencia.

Se proponen algunos indicadores y herramientas que pueden servir para diseñar un plan de evaluación como se muestra en los Anexos 3 Indicadores para la evaluación del servicio de Mediación Escolar y en el Anexo 4 Momentos y metodología de evaluación.

7.9 Especialización y consolidación del servicio de Mediación. *Objetivo: Mantener el servicio y conformar una red especializada*

Una vez lograda la implementación de la mediación en la institución, deberán unirse esfuerzos para mantenerlo y mejorarlo. Al inicio de cada año escolar se debe retomar la sensibilización y motivación de toda la comunidad educativa recordando que será una medida

institucionalizada y por tanto legítima desde el PEI y la convivencia. No hacer perder ni su importancia y ni el impulso para continuarla. Para ello podemos agrupar los miembros de equipo mediador en grados de especialización.

- *Plan de especialización:* para el segundo año una vez implementado el proceso ya los estudiantes mediadores han logrado mostrar sus habilidades y resultados, puede hacerse entonces agrupamientos, en función de su nivel de formación, experiencia, edad, perfil, compromiso etc., especializando sus funciones. Ello con el fin de constituir un sistema inclusivo donde no todos ni todas median pero si hay lugar para cada uno de ellos: el equipo de mediación.

A continuación se presenta los niveles de especialización:

Nivel 1. Ayudantes de convivencia: a este grupo pueden pertenecer los estudiantes con algunas dificultades de convivencia y con pocas habilidades sociales que no cuentan con el perfil para mediadores, pero que se interesan por pertenecer al equipo. Se les delega funciones como apoyo para la elaboración de materiales de sensibilización y promoción del servicio, cuidar la institución, ayudar al orden de la convivencia en los cambios de clases y el buen clima del aula.

Nivel 2. Estudiantado mediador de aula: se encargan de neutralizar los conflictos dentro del aula y enviarlos al Director de grupo, Coordinación de Convivencia y/o a Mediación, acompañan a los estudiantes que son desplazados por alguna condición para evitar que se sientan solos y ayudar en su adaptación y ayudan a mantener un buen clima de convivencia en el aula. No pueden mediar porque no poseen las cualidades necesarias, pero han recibido formación en habilidades básicas como empatía y asertividad. Son elegidos uno o dos por curso. Se recomienda este nivel de especialidad para la sección de primaria, ya los niños están desarrollando su dimensión emocional y aun no pueden afrontar la mediación de conflictos complejos.

Nivel 3. Estudiantado mediador entre iguales I: deben ser de 6° y 7° y son designados para ayudar a gestionar conflictos leves a través de la mediación en la primaria, 6° y 7° y 8°. Ya han sido mediadores de aula en la primaria y cuando entran a bachillerato deberán ser formados en conflicto y su tratamiento; la comunicación y percepción; sentimientos y empatía; en las fases y pilares de la mediación; en la escucha activa y en las funciones del mediador.

Nivel 4. Estudiantado mediador entre iguales II: se responsabilizan de mediar los conflictos complejos, son los expertos y expertas de la mediación y se eligen de los grados superiores. Pertenecen 9°, 10° y 11°. Están muy bien formados en mediación, pero constantemente se capacitan en temas de conflicto de adolescentes como drogadicción, violencia, xenofobia, acoso escolar etc. Ya fueron mediadores nivel 2 y 3. Entre otras de sus funciones es ayudar en la formación de los niveles inferiores, sensibilizar y promover el proyecto, dar a conocer la experiencia a otras instituciones y representar en encuentros externos.

CONCLUSIONES

-Las Instituciones Educativas del presente estudio asocian al conflicto con problemas, violación de normas y sanciones dándole una connotación negativa, donde este puede ser dañino y destructivo porque atenta con el reglamento de convivencia que orientan la cotidianidad de las interacciones de los estudiantes. Por tanto se infiere que en las I.E.P. se desconoce el valor positivo del conflicto como oportunidad de aprendizaje y agente de cambio y transformación.

-El sistema de sanciones es el mecanismo generalizado y legitimado en las Instituciones Educativas objeto de estudio para el manejo de la conflictividad entre estudiantes. Estas se aplican mediante el procedimiento del *Debido Proceso* y están dispuestas en los Manuales de Convivencia de acuerdo al grado y la tipología de las faltas. Ello deja ver que pese a que las políticas educativas en los últimos años han hecho énfasis en los procesos de democratización en los espacios educativos que faciliten la construcción colectiva de las normas que regulen las relaciones de los actores escolares tendientes a cambiar el modelo de disciplina propio de una cultura de autoridad y obediencia, este no ha podido ser superado.

-El establecimiento de sanción es un mecanismo que se queda corto a la hora de promover la formación ciudadana y la resolución pacífica de los conflictos, dado que los estudiantes, al no participar en su definición en los Manuales de Convivencia, y al no ofrecerles otras vías de afrontamiento, las consideran punitivas. De ahí que se sienten obligados a cumplir las normas establecidas por temor a un castigo.

-Las sanciones aplicadas son impuestas por una autoridad escolar, muchas veces no muestran coherencia con las faltas cometidas, son concebidas como castigo, y en algunos casos no presentan un componente formativo en valores, lo cual genera sentimientos y actitudes negativas en los y las estudiantes que desencadenan en rechazo hacia las instancias convivenciales. De esta forma, no se da una resolución duradera y efectiva de los conflictos y las relaciones de los involucrados terminan por deteriorarse.

-El método alternativo de resolución de conflictos que intentan implementar las Instituciones Educativas es la Mediación Escolar el cual resulta de acciones de apoyo

institucional externo, razón por cual en la mayoría de estas no ha sido institucionalizado ni legitimado en la comunidad, y no recibe la total convicción, el debido interés y seguimiento por parte de las autoridades educativas para una efectiva puesta en marcha.

-La Mediación es una herramienta que pese a la disposición que han tenido las Instituciones Educativas para abrir las puertas a su implementación presenta varias falencias en este proceso de funcionamiento ya que no se tienen en cuenta todas las condiciones necesarias para garantizar resultados positivos en el manejo de la conflictividad. Estas dificultades tienen que ver con la forma y los procedimientos utilizados por las competencias de convivencia, como por el proceso de inclusión de la Mediación por los entes institucionales externos que adelantan su inclusión.

-Las dificultades encontradas en el funcionamiento de la Mediación escolar en la mayoría de instituciones se sintetizan así: No inclusión de la Mediación en el Manual de Convivencia, ausencia de un proceso de implementación estructurado, falta de coordinación y seguimiento, escaso empoderamiento de rol mediador en los estudiantes, escasa y débil formación del estudiantado mediador, desconocimiento de la propuesta de Mediación por parte de la Comunidad Educativa y falta de un perfil para seleccionar los estudiantes mediadores.

-El estudio demuestra que en las Instituciones Educativas es necesario mejorar y fortalecerla resolución del conflicto a través de espacios y experiencias mediadas por el diálogo, la concertación, el consenso y la deliberación entre los estudiantes, que permitan reconocer al otro en su diferencia y en su dignidad humana, para desarrollar la capacidad del perdón y de conciliación. Para ello deberán considerar en los Manuales de Convivencia estrategias de resolución de conflictos más participativas que puedan legitimarse con el apoyo de las voluntades de los diferentes actores de la comunidad educativa.

-Teniendo en cuenta el análisis valorativo de la Mediación escolar y partiendo de las dificultades encontradas que no permiten un adecuado funcionamiento de la mediación con resultados positivos y efectivos, se propone un proceso para su implementación, el cual buscó que estas se corrijan y aporte nuevos procedimientos que garanticen las condiciones necesarias para que la experiencia alcance mejores resultados.

-El proceso que se propone para la implementación de la Mediación como método alternativo en la resolución de los conflictos entre pares de estudiantes se fundamenta en los principios de la paz y la democracia, el cual intenta integrar en su desarrollo diferentes aspectos para que el servicio de Mediación se mantenga en el tiempo y aporte a la construcción de un clima de convivencia pacífico. El objetivo es brindar herramientas pedagógicas para prevenir, resolver y transformar las divergencias en el estudiantado a través del diálogo y la concertación donde son ellos mismos los gestores y protagonistas de este proceso.

-Fue necesario organizar en nueve fases las actuaciones a seguir para el proceso de implementación de la Mediación escolar en las cuales se estableció objetivos, metodología, participantes y actores involucrados para su desarrollo.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, Marcela (2011). *La educación y la gestión de conflictos*. Uruguay: Editorial Concepto.
- Conde, S. (2005). *La formación de sujetos con una moral democrática*. México: Red Mexicana de Investigaciones en Educación en Derechos Humanos.
- Delgado Salazar, Ricardo & Lara Salcedo, Luz Marina (2008). *De la mediación del conflicto escolar a la construcción de comunidades justas*. Bogotá: Revista Universidad Nacional, Julio 2 de 2008.
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. . El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Editorial Narcea.
- Gutmann, A (1987). *Educación democrática*. México: Editorial Prisma.
- Martínez, D. (2008). *Mediación educativa y resolución de conflictos*. Buenos Aires: Novedades Educativas.
- Meza, Marisa (2010). *Democracia, Escuela y Sanción, Planteamiento de un problema y un esbozo de un camino*. Chile: Revista de Derecho y Humanidades No 16, Volumen 1.
- Randall, S. (1998). *La solución de conflictos en la escuela, una guía para maestros*. Santa Fe de Bogotá: Editorial Magisterio.

CIBERGRAFÍA

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2013). *Manuales de Convivencia Instituciones de educación formal oficiales y privadas*. En Línea <http://www.sedbogota.edu.co/archivos/Temas%20estrategicos/Inspeccion/2012/abril/orientaciones%20sobre%20manuales%20de%20convivencia.pdf> Consulta: 27-08-2013

Cajiao, F (1996). *Una aproximación sobre el adolescente escolar en Colombia*. Santa Fe de Bogotá: Editorial Tercer Mundo. En línea: http://www.ucentral.edu.co/movil/images/stories/iesco/revista_nomadas/4/nomadas_4_6_atlantida.pdf Consulta: 25-08-2013

Cámara de Comercio de Bogotá. (2009). *El Programa para la gestión del conflicto escolar Hermes*. En línea: http://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1.pdf Consulta 29-08-2013.

Congreso Nacional de la República (2013). *Ley 1620 sobre Convivencia Escolar*. En línea: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf> Consulta 20-08-2013

Darino, M., & Gómez, M. (2007). *Resolución de conflictos en las escuelas, proyectos y ejercitación*. Buenos Aires: Editorial Espacio.

De Zubiría Samper, Julián. (2008). *La violencia de los colegios de Bogotá*. Bogotá: En Línea: http://www.institutomerani.edu.co/publicaciones/articulos/2009/La_violencia_en_los_colegios_de_Bogota%20C3%A1.pdf Consulta: 12-08-2013.

Galtung, Johan (1980). *The Basic Needs Approach*, en Katrin Lederer, En Línea: http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc_n2_2009_dea3.pdf Consulta: 23-08-2013

Lederach, Jhon Paul. (2007). *Transformación de Conflictos y Construcción de Paz*. En Línea: <http://construcciondepaz.blogspot.com/2007/11/qu-es-la-teora-de-la-transformacin-del.html> Consulta: 23-08-2013.

República de Colombia, (MEN). (2013). *Política Educativa para la Formación Escolar en la Convivencia*. En línea: http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-90103_archivo_pdf.pdf Consulta 23-08-2013

Paz, M. & Serrano L. (2002). *La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas*. EE.UU. Trabajo Social. Universidad de Murcia. En línea: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5674/1/ALT_10_23.pdf Consulta 22-08-2013.

Sus, M. (2005). *Convivencia o Disciplina ¿Qué está pasando en la escuela?*, Revista Mexicana de investigación Educativa No 27, COMIE. En línea: http://www.ocse.org.mx/pdf/90_Sus.pdf. Consulta: 27-08-2013

Valencia, F. (2008). *Conflicto y violencia escolar en Colombia, lectura breve de algunos materiales escritos*. Grupo de investigación en educación y desarrollo humano. Universidad de San Buenaventura. En línea: http://investigaciones.usbcali.edu.co/ockham/images/volumenes/Volumen2N1/V2N01-02_Conflicto_violencia_escolar.pdf Consulta 28-08-2013

ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO ENTREVISTA

<p>CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANOS - CEILAT UNIVERSIDAD DE NARIÑO</p> <p>ENCUESTA</p>

Objetivos:

- Identificar el manejo que la Institución Educativa da a los conflictos escolares.
- Saber cuáles son los métodos de solución de conflictos que la institución contempla en su Manual de Convivencia.
- Conocer como funcional los mecanismos utilizados por la institución en la resolución de conflictos y la convivencia escolar.

Fecha de aplicación: _____

Institución Educativa: _____

Cargo de la persona a quien se aplica: _____

1. ¿Para Usted que son los conflictos escolares?

2. Marque con una X. ¿La Institución contempla en su Manual de Convivencia mecanismos o métodos de solución de conflictos para tratar las dificultades de convivencia escolar?

Si NO

3. Marque con una X. ¿De los siguientes MASC cuáles se están aplicando para tratar los conflictos escolares?

- Negociación
- Mediación
- Conciliación
- Arbitraje
- Ninguno

4. ¿Los MASC aplicados por la institución se contemplan en el Manual de Convivencia?

SI NO

5. ¿Marque con una X la forma más prevalente de los Estudiantes para resolver sus conflictos?

- Pelear
- Dialogar
- Evadir

6. ¿Desde el Manual de Convivencia cómo trata la institución los conflictos en los Estudiantes?

7. ¿Cuál es el mecanismo que se utiliza para aplicar métodos de solución de conflictos en los Estudiantes?

8. ¿Qué dificultades encuentra en el funcionamiento de los métodos utilizados por la Institución para la solución de conflictos en los Estudiantes?

9. ¿Qué dificultades encuentra la institución en el funcionamiento de los MASC utilizados por la institución?

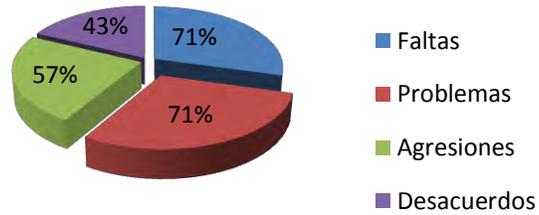
10. ¿Los métodos utilizados por la Institución ayudan a resolver los conflictos entre estudiantes?

11. ¿Los métodos utilizados por la institución ayudan a prevenir y disminuir la violencia escolar?

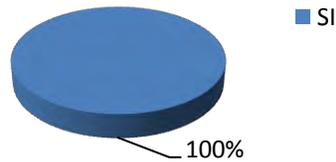
12. ¿Si se diseñara una propuesta para la implementar la Mediación Escolar cómo método alternativo de resolución de conflictos la cual propenda por la construcción de una convivencia pacífica, le gustaría conocerla?

**ANEXO 2 GRAFICAS RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADAS A
COORDINADORES DE CONVIVENCIA Y PSICOLOGOS**

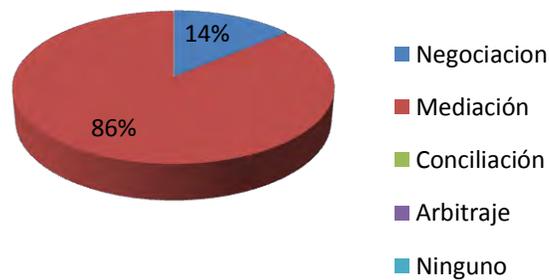
**1. ¿Para Usted que son
conflictos escolares?**



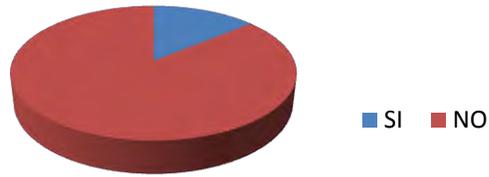
**2. Marque con una X. ¿La
institucion contempla en el
M.C. metodos para la...**



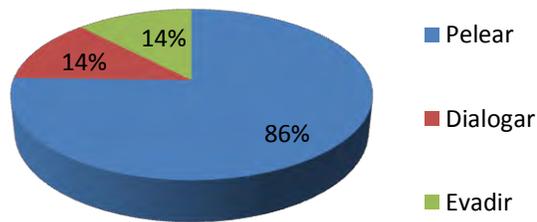
**3. Marque con una X. ¿De los siguientes
MASC cuales se están aplicando para
tratar los conflictos escolares?**



**4. ¿Los MASC aplicados por la institución se contemplan en el Manual de Convivencia?
SI - No**



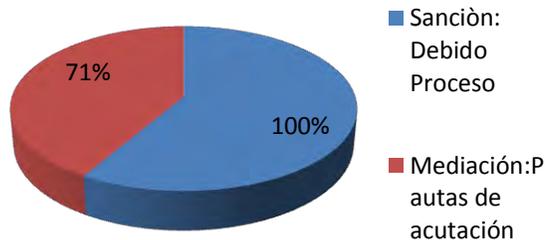
5. Marque con una X la forma mas prevalente de los estudiantes para resolver sus conflictos?



6. ¿Desde el Manual de Convivencia como trata la Institución los conflicto en los Estudiantes?



7. ¿Cual es el mecanismo que se utiliza para aplicar metodos de solucion de conflictos en los Estudiantes?

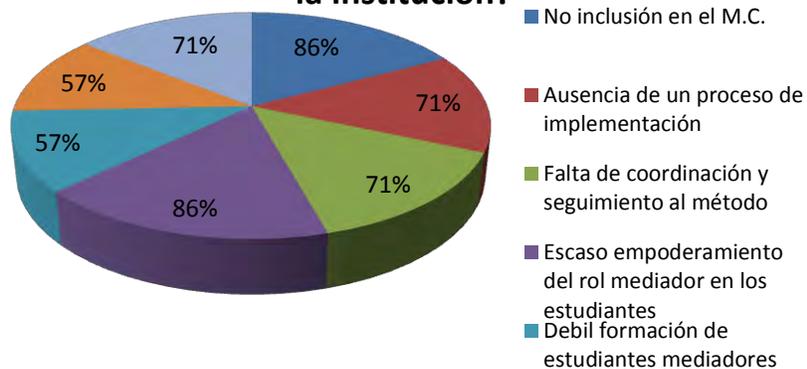


8. ¿Que dificultades encuentra en el funcionamiento de los métodos utilizados por la institución para la solución de conflictos en los estudiantes ?

SANCION

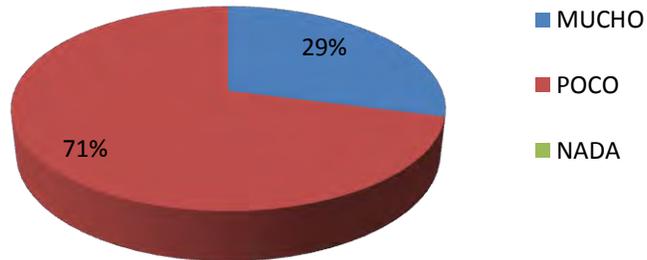


9. ¿Que dificultades encuentra en el funcionamiento de los MASC utilizados por la institución?



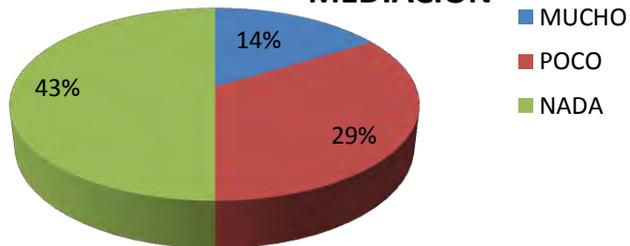
10. ¿Los métodos utilizados por la institución ayudan a resolver los conflictos entre estudiantes?

SANCION



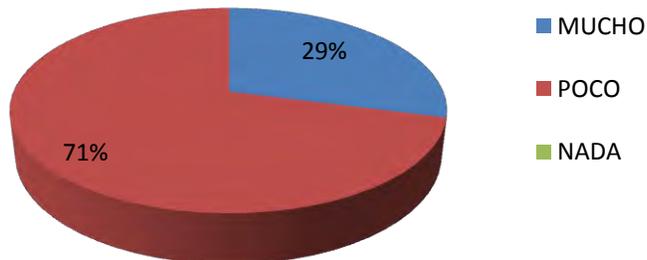
¿Los métodos utilizados por la institución ayudan a resolver los conflictos entre estudiantes?

MEDIACION



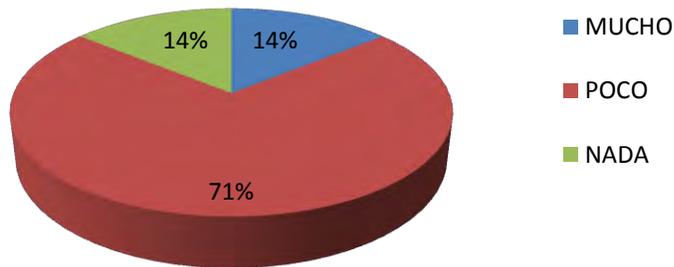
11. ¿Los métodos utilizados por la institución ayudan a prevenir y disminuir la violencia escolar?

SANCION

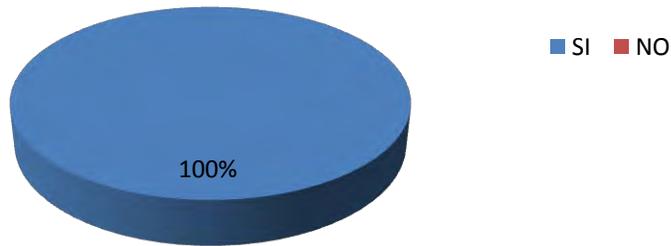


¿Los métodos utilizados por la institución ayudan a prevenir y disminuir la violencia escolar?

MEDIACION



12. ¿Si se diseñara una propuesta para implementar la Mediación Escolar cómo MASC la cual propenda por la construcción de una convivencia pacífica, le gustaría conocerla?



ANEXO 3 INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

¿QUÉ EVALUAR?

Indicadores de evaluación:

- Número de estudiantado y profesorado que solicita entrar al equipo de mediación.
 - Número de solicitudes para mediación.
 - Sectores de la comunidad educativa que remiten o informan casos para mediación.
 - Cursos/grupos que solicitan el servicio de mediación.
 - Grado de participación y concienciación de la comunidad educativa en el proyecto.
 - Número de estudiantes que inicia y finaliza el curso de formación.
 - Asistencia al curso.
 - Nivel de satisfacción de los estudiantes que terminan el curso.
 - Disponibilidad de materiales, contenidos, metodología y tiempo de formación.
 - Grado de satisfacción de los estudiantes mediados.
 - Número de conflictos resueltos satisfactoriamente con la Mediación.
 - Cumplimiento de los acuerdos.
 - Aprovechamiento de los recursos (humanos, materiales y organizativos).
 - Asistencia de los mediadores e implicados a las reuniones programadas,
 - Grado de logro de objetivos.
 - Funcionalidad de los materiales diseñados.
-

ANEXO 4 MOMENTOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACION ESCOLAR

¿CUÁNDO EVALUAR?

¿CÓMO EVALUAR?

Al inicio

Análisis de la convivencia y la conflictividad: Cuestionarios, observación directa, Entrevista, análisis sociocultural. Fuentes de información (estudiantes, Coordinación de Convivencia, Consejo Estudiantil)

Durante el proceso

- Observación directa
- Registro de asistencia a las reuniones de coordinación.
- Estadísticas de la conflictividad.
- Comentarios recogidos en actas e informes con los diferentes entes participativos.
- Registros de evaluación del proceso.

Al final

Análisis de los resultados obtenidos.

- Cuestionarios
- Encuestas
- Observación directa
- Registros de evaluación
- Comentarios recogidos en las actas

El informe de evaluación deberá contemplar:

- Objetivos alcanzados
- Dificultades encontradas.
- Propuesta de mejoramiento
