# Comprendiendo la Convivencia Escolar

**Núcleo de Educación – Departamento de Sociología – Universidad de Chile**

## ¿Qué Pasa en el Colegio?

En el colegio ocurren muchas cosas. Cada una de las personas que forman parte del establecimiento escolar podrían tener opiniones distintas: algunos dirán que se pasa bien y van contentos al colegio, otros dirán que se pasa mal y se sienten obligados a estar en clases; otros dirán que no pasa nada, pero en definitiva, más de alguien preferiría que la vida en el colegio fuera de otra manera. Pase lo que pase en el colegio, ***la forma*** en que los distintos **actores escolares** se relacionan al interior de los establecimientos se llama **CONVIVENCIA ESCOLAR**.

La convivencia escolar es el contexto donde se da el proceso de enseñanza - aprendizaje, abarcando todas las interrelaciones que ocurren en la escuela. Una buena convivencia escolar posibilita que los procesos educativos se desarrollen en un ambiente favorable, adecuado y grato, mejorado la calidad de vida de las diferentes personas que participan de la comunidad escolar.

### Actores Escolares

- Estudiantes
- Profesores
- Directivos
- Inspectores
- Auxiliares
- Funcionarios
- Apoderados

## ¿Quiénes Desarrollan la CONVIVENCIA ESCOLAR?

La convivencia escolar **se desarrolla todos los días**, en el trato cotidiano que mantienen todas y todos los miembros de la comunidad escolar, considerando a los distintos estamentos, con diferentes roles y funciones dentro de la escuela. Si estamos en la escuela, somos todos responsables de la forma en que nos tratamos, **somos todos responsables de la Convivencia Escolar**.

Por eso es necesario reconocer que *todas las personas que se encuentran en el colegio son diferentes, manifiestan diversos intereses y necesidades, se identifican con distintas cosas y adhieren a múltiples puntos de vista*. En la escuela se encuentran diferentes edades, religiones, posturas políticas, gustos musicales, personas de diferentes niveles socioeconómicos, de diversos barrios y formas de pensar. En pocas palabras, **LAS COMUNIDADES ESCOLARES SON DIVERSAS**, y es en esa diversidad en la cual se debe desarrollar los procesos educativos.

Muchas veces, las diferencias entre nosotros nos llevan a tener roces o conflictos; esto no es ni bueno ni malo, en sí mismo, sino que es propio de la vida en sociedad y las relaciones que podemos establecer. Si la convivencia escolar es la forma en que nos relacionamos, es necesario decir, que ésta puede presentar constantemente conflictos.

## Y Entonces... ¿Qué Son los CONFLICTOS ESCOLARES?

Los **CONFLICTOS ESCOLARES** son *deterioros en las formas de relacionarnos entre todos quienes conformamos la comunidad escolar*, y por tanto **afectan la calidad de la convivencia escolar**.

Este deterioro o "mala relación" muchas veces la expresamos como una simple contraposición de intereses, insultos y peleas, agresiones verbales o físicas, ley del hielo, deterioro del mobiliario, robo de útiles escolares, pelambres, discriminaciones, hechos de violencia, etc. Siempre estas situaciones están dando cuenta de cómo se relacionan las personas en el establecimiento. Estas expresiones de los Conflictos Escolares es lo que llamamos Crisis.

**Conflicto Escolar**
Deterioro de las relaciones entre los Actores Escolares.

**Crisis**
Formas Visibles de los Conflictos Escolares.

Habitualmente el conflicto es visualizado negativamente, sin embargo, es una **OPORTUNIDAD DE APRENDIZAJE**, no sólo para los estudiantes, sino que **PARA TODA LA COMUNIDAD ESCOLAR**.

Esta oportunidad de aprendizaje requiere del desarrollo de habilidades y destrezas en metodologías apropiadas y al mismo tiempo, voluntad institucional para enfocar sus acciones, no en sentido individual y castigador, sino más bien con **acento en lo colectivo y en la transformación de las formas de relacionarnos al interior de la comunidad educativa**.

La apuesta en definitiva *es pasar del caso particular al aprendizaje colectivo*, de esta forma la convivencia se construye como aprendizaje para todos los estamentos. Para esto, debemos asumir la convivencia escolar colectivamente. **Todos y todas somos responsables de ella, todos pueden deteriorarla pero también mejorarla**.

# ¿Qué HACER frente a los CONFLICTOS ESCOLARES?

Usualmente, en el sistema escolar, el conflicto es reducido sólo a su expresión más visible, es decir, a las diferentes situaciones de crisis que se presentan en un establecimiento escolar. Por lo demás, **son tratadas casi exclusivamente como faltas de los estudiantes** y están muchas veces consagradas en el Reglamento Interno o Manual de Convivencia. En otras palabras, la Convivencia Escolar es reducida a sus aspectos DISCIPLINARIOS, trabajando en forma puntual caso a caso, sin producir aprendizajes ni cambios en como se tratan los estudiantes.

Poco a poco están tomando fuerza otras formas de abordar los conflictos, que pretenden dejar de lado su aspecto confrontacional y simplista de falta y sanción, reemplazándolo por un abordaje pedagógico que reconoce la inherencia del conflicto a la vida social y abre la posibilidad de intervenir positivamente en los conflictos escolares.

Una nueva forma de abordar los Conflictos Escolares, **requiere de la voluntad personal** de quienes vivencian un conflicto específico, pero también del **apoyo institucional del colegio**, que respalde el proceso de abordaje, y por último, de **Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos** (**ERAC**), que orienten a los actores de la comunidad escolar, sobre visiones, herramientas y técnicas que permitan solucionar conflictos y obtener aprendizajes significativos durante el proceso.

Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos (ERAC)

- Arbitraje
- Negociación
- Mediación

La idea que hay detrás de todas las **ERAC**, es que l**as partes de un conflicto son las responsables de su mantención y desarrollo**, descartando de plano la culpabilización personal o las categorías de bueno y malo, victima y victimario, agresor y agredido o normal y anormal. **La idea no es buscar "culpables" sino encontrar soluciones**. Una de las ERAC más apropiadas al sistema escolar es la MEDIACIÓN DE CONFLICTOS.

## Partes

Personas que participan directamente en un Conflicto
En un conflicto siempre hay dos o más Partes.

# ¿Qué es la MEDIACIÓN?

La **MEDIACIÓN** es una forma de resolver conflictos a través de una conversación entre los involucrados y uno o dos mediadores; se conversa sobre como se sienten las personas, sus puntos de vista, las posibles soluciones al conflicto, hasta conseguir acuerdos. No es un juicio, no hay que buscar culpables. Los mediadores no se abanderan por ninguna de las partes de un conflicto.

La Mediación busca que en el colegio, las personas se traten mejor, sin agresiones y dialogando frente a sus conflictos. Para realizar una mediación se requiere:

## Disposición a Asumir Compromiso

Las partes se comprometen a buscar y construir voluntariamente una solución a su conflicto, lo que requiere reconocer errores y asumir voluntariamente compromisos.

## Libertad de Expresión

Las partes se expresan sinceramente y con libertad, pero asumiendo que en la conversación están prohibidos los insultos y ataques verbales, físicos o psicológicos.

## Confidencialidad

Los mediadores y las partes se comprometen a mantener la discreción sobre el contenido de las conversaciones.

## Intimidad

Se debe generar un espacio de confianza y respeto, que fomente el dialogo y la expresión de sentimientos.

### Imparcialidad

Los mediadores no deben abanderarse con ninguna de las partes, pues las categorías de bueno y malo no son propias de la mediación.

## ¿Cómo se realiza una Mediación?

Una mediación se desarrolla a través del dialogo entre las partes en conflicto y uno o dos mediadores. Esta conversación se compone de cuatro etapas o pasos:

**1) Validar la Mediación**

Los mediadores darán a conocer las reglas y requisitos de la mediación preguntando explícitamente si las partes quieren solucionar su conflicto o si están voluntariamente.

**2) Primer Acercamiento**

Los mediadores preguntaran sobre el conflicto a cada una de las partes: ¿Qué ocurrió?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Cómo?, ¿Cómo se sintieron?, ¿Qué crees que sintió tu compañero?...

**3) Resolución del Conflictos**

Las partes asumirán que se están relacionando de mala forma y propondrán soluciones concretas para relacionarse adecuadamente en la escuela.

**4) Acuerdos**

Compromisos explícitos y concretos sobre la forma como se tratarán las partes de aquí en adelante. Por ejemplo, saludarse todos los días, jugar juntos a algo, conocerse más, compartir cosas, etc.

Lo importante es que la mediación se desarrolle como una conversación tranquila y sincera, sin insultos ni agresiones, donde cada parte puede dar a conocer sus puntos de vista, sus sentimientos y proponer las posibles soluciones.

## ¿Qué HERRAMIENTAS existen para CONVERSAR?

Para desarrollar el dialogo durante una mediación, los mediadores disponen de diferentes herramientas de conversación, entre las que se cuentan:

1.- Escucha Activa.
2.- Preguntas.
3.- Mensajes en Primera Persona

### 1.- Escucha Activa

Los mediadores deben **escuchar mucho y hablar sólo lo necesario**, prestando atención a las palabras, gestos y emociones de cada una de las partes, para esto, se debe:

A) Mirar a la cara a la persona que está hablando.
B) Inclinarse ligeramente hacia la persona que está hablando.
C) Prestar atención y no interrumpir.
D) Preguntar lo que no se entienda, pero no hablar demasiado.

## 2.- Preguntas

Las preguntas nos sirven para comprender el conflicto y conocer los puntos de vista de cada parte, éstas deben ser:

**A) Específicas.**
Cada pregunta debe relacionarse solamente con una cosa o hecho, es decir, se debe evitar las preguntas sobre varias cosas a la vez.

**B) Claras.**
Las preguntas se hacen con palabras sencillas y fáciles de entender por cada parte.

## 3.- Mensajes en Primera Persona: YO

Las partes y los mediadores deben hablar desde su propio punto de vista, expresando *"mis"* opiniones, *"mis"* sentimientos y *"mis"* inquietudes, no atribuyéndoselas a los demás.

# ¿Cuánto dura y donde se desarrolla una Mediación?

Una mediación puede durar aproximadamente **una o dos sesiones de media hora cada una**. Se desarrolla en un espacio que facilite el dialogo entre las partes y resguarde la **privacidad** del proceso.

En cuanto al mobiliario, es necesario contar con sillas iguales para todos los asistentes, ordenadas en círculo a la misma distancia unas de otras.

Los mediadores se deben sentar **entre** las partes y a la misma distancia de una que de la otra, pues de lo contrario, podría interpretarse como abanderamiento o favoritismo por una de las partes en cuestión.

## En definitiva, ¿Puede mejorar la Convivencia Escolar?

Por supuesto que la Convivencia Escolar puede mejorar, pero para eso se requiere el compromiso y la voluntad de todos los actores escolares.

Reconociendo nuestros conflictos y enfrentándolos constructivamente a través de la Mediación o de otra Estrategia de Resolución Alternativa de Conflictos (ERAC).

**El desafío es tuyo, mejorar la Convivencia Escolar del establecimiento**

# ¡¡DEPENDE DE TI!!