

**Universidad Academia de Humanismo Cristiano
Escuela de Educación
Pedagogía en Educación Básica**

**EL ROL DEL PROFESOR COMO MEDIADOR
FRENTE A LAS SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL AULA
DE 2° CICLO DE ENSEÑANZA GENERAL BÁSICA**

Profesora: Loreto González L.

Integrantes:

Antonio Santos A.

David Chávez C.

Susana Adasme A.

Santiago-Septiembre del 2004

Indice

	Páginas
❖ Introducción	1 - 2
I Planteamiento del Problema	3 - 4
❖ Preguntas de Investigación	5
II Objetivos del Proyecto	5
❖ Generales y Específicos	5
III Marco Teórico	6 - 32
◆ El contexto de las Políticas educativas	7
◆ La Convivencia Escolar	8 – 9
◆ Límites	10
◆ Conflictos	11
◆ Simetrías y Asimetrías	12 – 13
◆ Vivencias	14
◆ Estilos de comunicación	14 - 16
◆ Los valores de convivencia en la ley orgánica constitucional de enseñanza	17
◆ La Convivencia escolar como política	18
◆ La convivencia escolar y la reforma educacional	19
◆ Convivencia escolar, nuevo currículo y formación ciudadana	19 – 20
◆ Principios Rectores y Orientadores	21
1. Todos los actores de la comunidad son sujetos de derecho	21
2. Convivencia democrática y construcción de ciudadanía en la institución escolar	22
3 La convivencia escolar: un ámbito de consistencia ética	23
◆ Naturaleza del conflicto y su presencia en la escuela	24
◆ ¿Qué es un conflicto?	25
◆ Distinciones necesarias	26
◆ Relación de la escuela con el conflicto	27

◆ El rol del profesor como mediador de los conflictos	28 - 31
◆ Una experiencia Innovadora	32
IV Relevancia. del Estudio	33 -34
V Aspectos Metodológicos	35
❖ Enfoque	35
❖ Técnica de recolección de información	35
VI Análisis e Interpretación de la Información	36 - 39
Matriz de Datos	36 - 39
❖ Levantamiento de Categorías	40 – 43
❖ Análisis e Interpretación de las entrevistas	44 - 49
VII Conclusiones	50 - 52
VIII Una Propuesta para resolver conflictos en el aula	53 - 55
IX Bibliografía	56 - 57
X Anexos	
1. Pauta de entrevistas en profundidad para profesores	58
2. ...Entrevistas contestadas por los docentes	59 – 82

Agradecimientos Generales

Agradecemos a quienes nos han dado la oportunidad de ser maestros.

A nuestros profesores que durante el período de formación nos entregaron sus conocimientos y caminaron junto a nosotros hasta convertirnos en profesionales de la educación

Antonio Santos Araya

Agradezco el sacrificio de mi familia durante este período, su abnegación y sacrificio.

David Chávez Contreras

Agradezco a la Profesora Alba Lazo quien me estimulo a seguir adelante y me dio fuerzas en mis momentos más difíciles.

Susana Adasme Ahumada

Agradezco a Dios por abrir la puerta de la educación.

A mi esposo Claudio, mi hija Susy Ester y a mi madre Maria Inés por su gran apoyo durante todo este período.

Agradecimiento Especial

Agradecemos afectuosamente el compromiso y dedicación que para con este trabajo tuvo.

Profesora Loreto González L.

Introducción

La convivencia escolar es un ámbito fundamental para la formación personal y ciudadana de los estudiantes y para lograr aprendizajes de calidad. La escuela actúa desde su especificidad: a través de la enseñanza y el aprendizaje; transmitiendo valores y promoviendo la transformación de las pautas culturales vigentes. Las conductas, actitudes y formas de convivir no violentas, solidarias, responsables, justas y autónomas se aprenden y por lo tanto son parte integrante de las prácticas de convivencia en los colegios. Ellos se inserta en el horizonte de una sociedad que aspira a vivir los valores de la democracia, de la paz del respeto por la persona humana.

Así lo recoge el nuevo currículo en los objetivos fundamentales transversales que cruzan todo el quehacer escolar cuando afirma que “la formación ética busca que los alumnos y alumnas afiancen sus capacidades y voluntades para entregarles su conducta y autonomía en función de una conciencia éticamente formada en el sentido de su trascendencia, su vocación por la verdad, la justicia, la belleza, el bien común, el espíritu de servicio y el respeto por el otro”. Sin embargo, una comunidad educativa como todo espacio formado por personas, esta expuesta a vivir situaciones de conflicto. Ella debe ser capaz de reconocerlas y valorarlas como instancias de aprendizaje. Por lo tanto, lo importante no es el “Conflicto” sin la forma en que lo afrontamos. En base a este contexto se exige, hoy en día que los profesores sean capaces de adquirir y desarrollar mayores competencias y habilidades que le permitan: diagnosticar, actuar y evaluar los conflictos, surgidos de la complejidad de intereses y necesidades de las personas, que interactúan en diferentes contextos.

El rol del profesor como mediador a la hora de resolver conflictos al interior del aula requiere nuevas habilidades, ya que la mediación nos proporciona una herramienta idónea para actuar en los conflictos, constituyendo un potencial transformador de las personas y la cultura institucional. También la mediación escolar puede ser enseñada y aprendida para mediar altercados, polémicas, contiendas, agresiones, etc. Con miras a reestablecer el

“equilibrio” perdido, destrabando la posición inicial de la contienda y ayudando a describir los intereses y necesidades de los involucrados a partir de los cuales se buscaran y se diseñaran diferentes alternativas de solución.

En este contexto, el proyecto se orienta a abordar este tema expresado como un problema real situado en ciertas escuelas, recabando información desde los propios actores, en este caso, profesores de tres establecimientos educacionales, acerca de las formas en que éstos conciben, enfrentan y abordan los diferentes problemas de convivencia al interior del aula, con especial énfasis en la resolución de conflictos.

Nuestra investigación contempló entrevistas en profundidad a diez profesores de establecimientos de educación municipal (tres profesores de Quinta Normal, tres profesores de Quilicura y cuatro profesores de Renca), donde nos relataran sus experiencias al interior del aula y como intervienen en los distintos conflictos de los alumnos. Luego, realizaremos un análisis en torno a las distintas respuestas que emergieron en las entrevistas, y por último terminar con una propuesta de intervención para ser aplicada a los distintos colegios del sector municipal.

I Planteamiento del Problema y Antecedentes

Los docentes de hoy se encuentran en las aulas con nuevos alumnos, y muchos educadores no poseen las competencias actitudinales y cognitivas necesarias para responder a los desafíos propios de la formación de las nuevas generaciones. La autoridad pedagógica entendida como reconocimiento y legitimidad, sigue siendo una condición estructural, necesaria de la eficacia de toda acción pedagógica. Pero, hoy en día el maestro tiene que construir su propia legitimidad entre los alumnos ya que los niños no solo son

portadores de una nueva cultura hecha de nuevos saberes y valores, sino que son portadores de una nueva relación con la cultura.

Pensamos que la labor docente es clave a la hora de abordar situaciones problemáticas en las salas de clases, que tiene que ver con el desarrollo y estilos de convivencia social. Por lo tanto el rol del profesor va más allá de enseñar contenidos, más bien tiene que ver con enseñar a convivir en comunidad entendida como la generación de condiciones propicias para el intercambio, el encuentro y la cooperación entre los integrantes de la comunidad educativa, la cual en definitiva se traduce en un mejoramiento de la calidad de vida de todos sus integrantes.

Esta nueva tarea de educación es compleja y difícil, ya que hay episodios que se repiten diariamente al interior de las salas de clases y que tiene que ver con los distintos conflictos que se entretienen en la relación de los alumnos.

Manuel, un niño flaco y pequeño de un colegio particular religioso, sus compañeros de curso lo apodaban el “basura”, lo agarraron en el recreo dejándolo dentro del tarro de la basura. Manuel no quería volver al colegio. En el quinto año básico rural de la décima región contado por un par de niñas huilliches, ocurría que el curso discriminaban a todos los “no mestizos”, marginándolos de los juegos y de las competencias intelectual al interior de la sala de clases. En muchas situaciones como estas en donde están los ingredientes de agresividad y violencia, situaciones de discriminación, también se presentan dificultades de los profesores para manejar a los alumnos en la sala de clases que quedan sin ser denunciados ni controlados. Sin lugar a dudas todas estas situaciones afectan el clima de convivencia de la sala de clases dañando el desarrollo de los alumnos y alumnas y, a su vez, perjudicando el desempeño profesional de los docentes.

Los profesores debemos intervenir cada día en los conflictos que se van originando, desde expresiones de sentimientos de rechazo hasta la presencia de maltrato físico. Somos responsables de crear el clima de convivencia en situaciones límites, y atender a tiempo los

conflictos antes que los problemas se vuelvan más complicados. Desde aquí se hace necesario profundizar en esta problemática en un contexto particular para llegar a conocer las formas en que los profesores del sector municipal abordan el problema de convivencia escolar al interior del aula, con especial énfasis en la resolución de conflictos.

Preguntas de Investigación

1. ¿Qué entiende usted por conflicto en el aula?
2. ¿Cómo los profesores resuelven las situaciones que se hacen evidentes en la convivencia en el aula?
3. ¿Qué antecedentes señalan los profesores sobre las causas de conflicto en el aula?

II Objetivos del Proyecto

◆ Objetivos Generales

1. Describir la convivencia en el aula a partir de la opinión de diez profesores con énfasis en la resolución de conflictos.
2. Identificar las formas en que se enfrentan los problemas de convivencia en el aula por parte de los profesores.

◆ Objetivos Específicos

1. Describir cuales son los conflictos más frecuentes que se hacen evidentes en la sala de clases.
2. Analizar las distintas estrategias que aplican los profesores en la resolución de conflictos.
3. Conocer las formas en que los profesores median las situaciones de conflictivas en el aula.

III MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico abarcará conceptos que dicen tener relación con los temas de Convivencia Escolar y los elementos que la constituyen. También se abordarán temas en relación a la transversalidad del currículo escolar que corresponde a la formación de los alumnos como ciudadanos. Por otro lado se desarrolla lo referente a los conflictos al interior del aula y al profesor como agente mediador de situaciones en donde se analizarán las diferentes estrategias que éste emplea para su solución.

La convivencia escolar se define como: “La interrelación entre los miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético socio-afectivo e intelectual de los alumnos y alumnas. Es una construcción colectiva que responsabiliza a todos los miembros y actores educativos sin excepción” (Edwards, 2003, Ministerio de Educación).

La manera que el ser humano tiene para convivir entre los de su misma especie es una creación de los propios seres humanos, que tienen consecuencias fundamentales para el desarrollo de las personas y de la humanidad.

Atender a la manera en que nos relacionamos, es entonces un imperativo ético que nos permite responsabilizarnos por los estilos de convivencia social que estamos promoviendo, y recrear las formas que visualizamos entorpecedoras de la manera de convivir que quisiéramos tener.

La escuela promueve un estilo de convivencia social, se da como una cultura de relaciones sociales. Pero esto no quiere decir que esta sea la única responsable de la cultura social, pensamos que la cultura de convivencia de una sociedad se construye sistemáticamente: La familia y escuela son determinantes de la educación de los niños y la cultura social más amplia, dada por los medios de comunicación, la organización y el rol del estado, la organización y actividad política etc, son a su vez muy determinantes de la forma de ser de las familias y el sistema escolar.

Como miembro de la escuela, de esta nueva y pequeña sociedad, el/a niño/a no sólo ha de adquirir destrezas académicas básicas, sino que como participante activo de ella, ha de desarrollar las herramientas necesarias para la convivencia social.” En este sentido la tarea fundamental de la etapa escolar es lograr un sentimiento de competencia cognitivo, afectivo, físico y social que confirme su identidad extrafamiliar.” (Montenegro H., 2000, pág.28).

En el marco de las transformaciones de nuestra sociedad se demanda a la escuela y sus profesores que pongan énfasis en el logro del pleno desarrollo de sus estudiantes y de todos los miembros de la comunidad que la habitan. En este sentido hay que considerar que una cultura escolar que favorece el desarrollo de una convivencia escolar armónica y democrática, favorece también el aprendizaje de una ciudadanía activa inspirada en valores de respeto mutuo, diálogo, solidario y vocación para la felicidad.

El contexto de las Políticas Educativas

Ana María Cerda, dice: “que en el contexto social, la institución escolar se encuentra cruzada por dos funciones que son contradictorias entre sí. Por un lado, la escuela es uno de los espacios de socialización fundamental en el marco de la reproducción social y de la conservación del orden estatuido.

Desde este punto de vista, la institución escolar se transforma en un instrumento al servicio de orden social en tanto contribuye de manera decisiva a asegurar la integración de los sujetos al tipo de sociedad imperante”. (2000, pág.19)

En el marco del modelo de gobernabilidad adoptado en el primer gobierno democrático, con el presidente Patricio Aylwin se estableció una educación de los derechos humanos que emitió un informe en 1993, estableciendo la importancia ética y pedagógica de enseñar los derechos humanos en el sistema escolar y propuso líneas de acción en el sentido de incorporarlos en las transformaciones curriculares promovidas por la reforma educativa.

La Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación, que sucedió oficialmente a la llamada comisión Rettig, desarrollo, hasta 1997, un programa de acciones educativas, capacitación de educadores y de articulación entre las organizaciones de la sociedad civil.

La Reforma Educativa chilena ha orientado sus esfuerzos a mejorar la calidad de la educación en los sectores más pobres, la introducción de nuevas estrategias pedagógicas, la extensión horaria y la preocupación por construir una nueva cultura de no discriminación y de convivencia respetuosa y no violenta en la escuela, son logros que contribuyen a crear ámbitos propicios para la Educación de los Derechos Humanos.

LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Son tiempos de reforma en el sistema educativo nacional. “Desde la sociedad en proceso de modernización y democratización, se demanda no sólo mejor educación, sino otra educación” (Núñez, 1999, pág. 10).

Inserto en las dinámicas globales económicas y culturales que dominan el escenario de nuestra sociedad contemporánea, el sistema escolar comienza lentamente un proceso de preocupaciones que se perfilan durante los años noventa se refieren a la calidad, la equidad y la participación.

“Aprendizaje más que enseñanza, conocimiento contextualizado, aprender a aprender, adquisición de competencias en vez de acumulación de datos, preparar para la vida antes que para la universidad, capacitar para una vida de trabajo, en lugar de capacitar para un empleo son algunas de las ideas fuerza que están detrás de la vasta y profunda reforma educacional que Chile lleva adelante” (Mineduc, 1999).

Dentro de este cuadro, se ha iniciado un camino en el nivel de la educación básica tensando una transformación curricular destinada a una formación para la vida. Parte de este desafío lo constituye la atención a los jóvenes como uno de los actores protagónicos de la reforma, traducido en el apoyo a los establecimientos educacionales para que incorporen la cultura juvenil (intereses, inquietudes, necesidades) como factor relevante a tomar en cuenta en la vida escolar.

En el marco de las transformaciones de nuestra sociedad se demanda a la escuela y sus profesores que pongan énfasis en el logro del pleno desarrollo de sus estudiantes y de todos los miembros de la comunidad que la habitan. En este sentido hay que considerar que una cultura escolar que favorece el desarrollo de una convivencia escolar armónica y democrática, favorece también el aprendizaje de una ciudadanía activa inspirada en valores de respeto mutuo, diálogo, solidario y vocación para la felicidad.

En las interrelaciones que se verifican y producen en nuestras escuelas y liceos se pueden apreciar algunos elementos que tienen directa incidencia en la convivencia escolar. No todas las personas se relacionan de igual manera unas con otras. Las interrelaciones dependen de factores facilitadores, obstaculizadores, hay elementos de tipo normativo, hay algunos que formalizan las interrelaciones y otros que las liberalizan, etc. Uno de estos elementos son los límites.

_ Límites

“Los límites son verdaderas fronteras no perceptibles, imaginarias, pero que existen para identificar hasta dónde puede llegar la interrelación entre unos y otros. Se establecen en la práctica, en las interrelaciones, en la cotidianeidad o en la norma explícita o implícita. Para graficarlo claramente es lo que separa a un grupo de otro. Los límites no son obstaculizadores de por sí para una adecuada convivencia escolar. Aquellos límites rígidos, inamovibles, resistentes a los cambios, entorpecen la convivencia.

Los límites muy delgados o inexistentes tampoco facilitan de por sí la convivencia, pues producen lo que en psicología social se denomina aglomeración, es decir, no se sabe quien es quien, todos actúan los roles de todos y esa forma de relación provoca inseguridad en muchas personas". (ACHNU-PRODENI, 2002, pág. 36)

Por eso es que sin estos límites sería imposible observar una estructura social que da forma a las relaciones que se desarrollan.

Los límites entre los subsistemas, o los límites del propio sistema escolar, están dados por pautas y normas según las cuales las personas interactúan entre ellas. Orientan respecto a con quien, cómo y cuándo se realiza una particular acción. Muchos de los límites en el sistema escolar responden a normas establecidas e incluso escritas; explícitas, y también coexisten mecanismos paralelos implícitos de control y regulación de los comportamientos.

Sabemos que el no respeto de estos límites constituye una indisciplina que afecta la vida escolar. Pues bien, si los límites establecidos se basan en acuerdos e incorporan las necesidades y deseos de quienes forman parte de la comunidad escolar, serán más respetados, porque se basarán en relaciones de confianza y se visualizarán en forma clara las consecuencias de su desconocimiento.

Entonces ¿cómo se puede saber si los límites son perjudiciales en qué caso lo son y cuando están bien? En índice más claro es la generación de malestar. Si los límites entre las personas perjudican la comunicación, si establecen barreras demasiado rígidas que impiden una integración adecuada entre las personas, o si son demasiado invisibles y débiles que todo el mundo se aglomera y hace de todo, sin distinción de roles, y esto genera un desorden en que nadie se hace responsable, probablemente podríamos afirmar que hay alguna dificultad con los límites.

_ Conflictos

Los conflictos forman parte de la convivencia. En personas diferentes las relaciones e interrelaciones están orientadas por distintos puntos de vista, además cada persona lleva consigo sus experiencias, sus vivencias, que son muy propias y únicas en el sentido que han sido significadas de particulares maneras que los demás desconocemos. Por eso cuando las personas no se entienden y por el contrario entran en conflicto, éstas situaciones son probablemente inevitables. Generalmente son momentos en que aparecen en la superficie conflictos que se han mantenido encubiertos, pero siempre constituyen una oportunidad de aprendizaje.

Todo el mundo se pregunta si son evitables. La ciencia psicológica señala con claridad que no. No es posible evitar los conflictos. Es posible manejarlos y solucionarlos. Esto sucede porque en ellos se presenta la subjetividad de las personas, sus emociones, sus pensamientos, sus temores, sus desconfianzas. Surgen también entre personas que no tienen un buen manejo de sus emociones, que se sienten heridas y que como forma de expresar esa tristeza, actúan la rabia. “Algunas teorías psicológicas entre ellas el existencialismo y el psicoanálisis consideran que al ser humano lo constituye el conflicto entre la norma social y el placer. Eso nos recuerda la imposibilidad de evitarlos, pero al mismo tiempo nos orienta en el sentido que, si el conflicto es esencialmente humano, se puede solucionar, se puede manejar. Entonces no es algo para temerle, sino para acogerlo”. (ACHNU-PRODANI, 2002, pág. 37)

Entonces, el conflicto puede ser un momento y oportunidad de aprender, de cambios, pueden ser eventos que promuevan el crecimiento personal. Esta visión de los conflictos se puede aprender, habría que disponerse a hacerlo por ejemplo utilizando la mediación de conflictos.

Enfrentar conflictos es un proceso muy enriquecedor, un proceso de aprendizaje. En el proceso de resolución pacífica de conflictos se adquieren y desarrollan habilidades sociales y cognitivas muy necesarias justamente para que los seres humanos nos relacionemos adecuadamente unos con otros.

Son métodos basados en la confianza del entendimiento entre las personas. Indiscutiblemente hay momentos en que el ser humano no está en condiciones de racionalizar, de entender, de pensar en forma distinta, se puede encontrar en un momento de demasiada rigidez para el aprendizaje, puede haber demasiado dolor encubierto y actuado de rabia, de aislamiento o silencio profundo, pero es sólo un momento. Luego se modifica. Y como la ciencia pedagógica y la psicología señalan, todos los seres humanos tienen la facultad de pensarse en el otro, de ponerse en su lugar y de comunicarse.

_ Simetrías y Asimetrías

Las simetrías y asimetrías se manifiestan en las posiciones en que se ubican las distintas personas que se interrelacionan en la escuela y que se expresan en igualdad o diferencia de posición y de poder. Hay personas que desempeñan roles considerados de mayor rango que otros y se comunican como si fueran ellas mismas solo estos roles. Esta situación en ocasiones impide una buena comunicación entre quienes comparten y conviven en la escuela.

“Otros aspectos en que se comprueban estos elementos de la convivencia son el tipo de relaciones que se establecen, la forma en que se toman las decisiones, cómo se definen los acuerdos, la manera en que se comunican, qué tipo y estilos de liderazgo existen, si existe democracia y rotatividad en los cargos y en las posiciones. Pero las asimetrías y simetrías se dan también entre los pares, entre profesores, hombres y mujeres, los nuevos y los que tienen tiempo de estar en la escuela, los que se formaron en una universidad y otros, y entre los estudiantes, no solo de distintos cursos sino asimetrías entre niños y niñas de un mismo curso, entre otras formas. (ACHNU-PRODENEI, 2002, pág. 39)

Una forma de superar estas situaciones de rigidez, normativas obstaculizadoras que a veces están interiorizadas en nuestra subjetividad, es ir generando espacios de confianza. El minuto de confianza, espacios para compartir sin discursos formales, espacios de

convivencia de distinto tipo (deportivos, de música, y otras formas de expresión artística, conversaciones y reflexiones, trabajos de grupo, entre otras) favorecen claramente la generación de vínculos de mayor confianza. Así las personas que actúan solamente sus roles descubren que en realidad no es tan necesario hacerlo todo el tiempo y quienes no pueden expresar ante esas personas sus sentimientos lo hacen con mayor facilidad.

Es prudente recordar que las asimetrías se establecen no sólo por imposición de quien se encuentra en una posición de poder, sino también por la aceptación muchas veces tácita de quien no está en esa posición y que se adapta prácticamente en forma natural a esa relación así establecida. Por lo tanto, saber si existen exageradas asimetrías y que esto esté perjudicando la convivencia escolar sería de gran ayuda.

Podemos también pensar que hay situaciones de simetrías que puedan tener incidencia en una mala convivencia escolar. Esto podría ocurrir, por ejemplo, si las personas a quienes se ha elegido para que desempeñen un rol específico no lo realizan por incapacidad o simplemente porque consideran que todos pueden hacer de todo. Sin embargo, hay que decir que la jerarquía por sí misma no es impedimento para una buena convivencia escolar ni tampoco es necesariamente obstaculizadora. Hay situaciones en que se pueden observar ciertos dinamismos, procesos e inevitables transformaciones que se van produciendo en las interrelaciones de modo que estas simetrías y asimetrías generalmente no se mantienen estáticas.

_ Vivencias

De acuerdo a las experiencias personales, a nuestras formas de pensar, a las fantasías que desarrollamos, a las formas de relacionarnos y a la sensación de adecuación, satisfacción y logro respecto de las expectativas, se configuran nuestra vivencias, las que adquieren un significado propio. Así, si nos hacemos expectativas y no las conseguimos,

probablemente nos frustramos. Algunas personas manifiestan estas frustraciones en formas agresivas contra sí mismos o contra los demás.

Una importante contribución a la convivencia escolar es facilitar los espacios de acogida a estas tristezas y frustraciones, a esas sensaciones de soledad y de abandono. Esto no es difícil y no es sólo asunto de docentes, sino también de sus iguales. Si las frustraciones y dolores, las sensaciones de abandono son recepcionadas y acogidas adecuadamente, éstas se expresan de forma asertiva, en confianza y probablemente mejoran la significación negativa de las vivencias que a veces tienen los alumnos y profesores.

_ Estilos de Comunicación

“Toda conducta es comunicación. Hoy se sabe que es imposible no comunicarnos. La totalidad de las interacciones que se manifiestan en la vida cotidiana de la escuela o liceo son formas de comunicación y ciertamente dan cuenta de la manera en que las personas se interrelacionan e interactúan entre ellas”(ACHNU-PRODENI, 2002, pág. 40)

Expresar concreta, precisamente y sin ambigüedades lo que se quiere comunicar es contribuir a mejorar las relaciones interpersonales a través de la comunicación. La libertad de expresión, que es uno de los objetivos y finalidades de la educación se basa en una buena forma de comunicar. Esto se aprende en las interrelaciones.

En las comunidades escolares hay diferentes estilos de comunicación y de circulación de informaciones. Los estilos de comunicarse al interior de las escuelas tienen incidencia en la convivencia escolar. La reiterada comunicación escrita mediante circulación de memorándum formaliza las comunicaciones. La comunicación sólo verbal, sin mayor formalidad, liberaliza de formalidad, les otorga algunas veces una cierta improvisación. Las formas de comunicarse oralmente o por medio de gestos tiene gran importancia. La

comunicación excesivamente formal rigidiza las relaciones entre las personas, la excesivamente informal puede caer cierta superficialidad, y por lo tanto perder trascendencia o importancia. De modo que no hay una sola manera de comunicar. Lo que si es claro es que todo el mundo comunica, incluso cuando no habla y se niega a contestar. Esas son de igual manera formas de comunicar.

Las formas de comunicación verticales, que no toman en cuenta lo que dice quien interlocuta, simplemente no ayudan en el aprendizaje para integrarse socialmente, ni a equipos. De algún modo formalizan la comunicación a tal nivel que simplemente el otro no lo sigue intentando y la comunicación no logra su cometido.

La circulación de información es también otro aspecto que puede incidir en la convivencia escolar. La circulación de todo tipo de información generalmente facilita la comunicación entre las personas, fortalece los vínculos establecidos pues toda la comunidad se siente parte de los que está sucediendo. El mantener por ejemplo información secreta y moverse en círculos cerrados, puede generar desconfianzas. Pero existe y hay que reconocerlo información innecesaria, que sobrecarga la atmósfera. El rumor es producto algunas veces de sobrecarga de información y otras puede deberse a falta de información necesario que, requiriéndose, se presenta como especulación, se presta para que alguien pueda especular y dar por sentado juicios inexactos. Las especulaciones son manifestaciones de problemas de comunicación.

La comunicación requiere coherencia, pertinencia, consistencia. Los mensajes contradictorios confunden. Muchas veces los mensajes no se explican por si mismos, pero pensamos lo contrario porque suponemos que toda la gente nos puede entender. Los supuestos no favorecen la comunicación. Por eso es importante desarrollar las habilidades sociales y especialmente las comunicativas, una buena comunicación es muy importante en la convivencia escolar.

La fluidez de los mensajes favorece la convivencia y a la vez la convivencia adecuada favorece la fluidez de los mensajes, y por tanto del entendimiento y de la colaboración entre las personas que conviven en la comunidad escolar. Todos estos elementos se interrelacionan.

Los elementos de la convivencia se interrelacionan, se influyen unos a otros, se desarrollan en forma simultánea. Trabajar alguno de estos elementos es de alguna manera influir en los otros. Toda la convivencia es producto de estas formas de interrelacionarse e interactuar. Por eso es modificable. Se requiere disposición para hacerlo y reordenar algunas ideas acerca de cómo se construye la convivencia, mirar de otra manera teniendo en cuenta estos elementos.

Al rigidizarse u obviarse uno o varios de estos elementos se produce un deterioro en esta red de relaciones dando origen a una convivencia insana donde se dificulta la cooperación entre los distintos agentes de la comunidad y se facilita la confrontación violenta de intereses y prioridades.

Los valores de convivencia en la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza

La Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza fija los requisitos mínimos que deben cumplir los diferentes niveles de enseñanza y establece el deber del Estado de velar por su cumplimiento. En su Artículo 2º, la LOCE señala:

La educación es el proceso permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo moral, intelectual, artístico, espiritual y físico, mediante la transmisión y cultivo de valores, conocimientos y destrezas,

enmarcados en nuestra identidad nacional, capacitándolas para convivir y participar en forma responsable y activa en la comunidad.

El Presidente Lagos ha señalado la importancia que tiene para la construcción de país la manera en que las escuelas y liceos abordan el tema de la convivencia:

Mejorar la convivencia social en las escuelas y liceos significa asegurar relaciones respetuosas entre los miembros de la comunidad educativa y superar las prácticas discriminatorias. Significa aprender y enseñar a los alumnos y alumnas a desenvolverse en una institucionalidad normada por reglas de colaboración, resolviendo los conflictos de manera justa y formativa. Una convivencia escolar así entendida, es la anticipación de la vida social que queremos para el país. (Mensaje presidencial del 21 de Mayo, 2000).

Las medidas que conduzcan a estos fines deben considerar y proteger los derechos de los estudiantes y de todos los miembros de la comunidad educativa, evitando concepciones reivindicatorias y confrontacionales. La perspectiva del resguardo de derechos debe estar animada por el desarrollo de un sentido de comunidad, de proyecto compartido. De allí surge la responsabilidad por el otro, presente en los valores de solidaridad y colaboración. *A la mirada de los derechos hay que agregar también la mirada de la responsabilidad. A la mirada de los derechos individuales hay que agregar también la construcción de comunidad, de proyecto común.*

• **La Convivencia Escolar como política**

La Política de Convivencia Escolar pretende ser un marco para las acciones que el Ministerio de Educación realice en favor del objetivo de aprender a vivir juntos. Así, **esta Política cumplirá una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores emprenden y emprenderán en favor de la formación en valores de convivencia:** respeto por la diversidad; participación activa en la comunidad; colaboración; autonomía y solidaridad. Tiene además un carácter estratégico, pues por una parte ofrece un marco de referencia que otorga sentido y coherencia a dichas acciones y, por otra, busca

promover y estimular las acciones específicas que vayan teniendo lugar en los distintos sectores. (2003, MINEDUC).

La Política de Convivencia Escolar contiene las orientaciones éticas, valóricas y operativas, que permitirán disponer de un instrumento de planificación efectivamente sistémico, que contribuirá a instalar en la gestión educativa la definición de cuál será la responsabilidad de cada uno de los actores involucrados, concordar y consensuar las orientaciones valóricas que nos inspiran, diseñar en conjunto las acciones que deben llevarse a cabo y definir compromisos compartidos. Es necesario que las comunidades educativas hagan suyos estos propósitos en el marco de su proyecto educativo y que demanden del Ministerio de Educación todos los apoyos y acompañamientos que se explicitan a través de esta Política. Estos compromisos sólo podrán cumplirse en la medida en que trabajemos en forma interdependiente, garantizando eficiencia y eficacia en la protección integral de una convivencia sana y estimulante que favorezca el desarrollo de los niños, niñas y jóvenes, tanto en la calidad de sus relaciones interpersonales, como en mejoramiento de los aprendizajes, en su formación ciudadana y en el sentido que den a su quehacer y a su vida.

La Convivencia Escolar y la Reforma Educacional

La Reforma Educacional señala, en los Objetivos Fundamentales Transversales, aquellas definiciones que favorecen el que los estudiantes ejerzan de modo responsable grados crecientes de libertad y autonomía personal; que respeten y valoren las ideas de otros; que participen solidariamente en actividades de la comunidad; que se relacionen armónicamente con los demás y que desarrollen hábitos de trabajo cooperativo. Todo ello implica acceder a estas prácticas a través de un trabajo intencionado desde cada subsector de aprendizaje. Es así que se espera de cada docente que incorpore en su planificación las

actividades y perspectivas tendientes a dar presencia a los Objetivos Transversales pertinentes a cada unidad.

Convivencia Escolar, Nuevo Currículum y Formación Ciudadana

En el marco de transformaciones de nuestra sociedad, se demanda a la escuela y al liceo poner énfasis en la convivencia escolar democrática, entendida como una oportunidad para construir nuevas formas de relación inspiradas en los valores de autonomía, diálogo, respeto y solidaridad. Es decir, si pensamos en una escuela que brinda a sus alumnos y alumnas, a sus docentes y apoderados, oportunidades para expresarse, participar, decidir y ejercer responsablemente su libertad, dispondremos de una plataforma de formación de extraordinaria potencialidad, que estará apoyando a los estudiantes en su búsqueda de identidad e integración social, en la definición de sus proyectos de vida, en el logro creciente de su autonomía y en el desarrollo de actitudes democráticas, a través del ejercicio de la ciudadanía.

La Reforma Educacional ha incorporado estos valores en el marco curricular, entendiendo que la formación ciudadana es tarea prioritaria en el avance hacia la construcción de una sociedad plenamente democrática. Es así que a partir de la Reforma, la educación para la ciudadanía no se encuentra circunscrita al sector de las Ciencias Sociales, sino que puede abordarse desde cualquier subsector del currículum. En efecto, la concepción de los Objetivos Fundamentales Transversales confiere una nueva dimensión al currículum, el que no debe verse compartimentado en áreas aisladas sin conexión entre sí, sino que aparece vertebrado en diferentes ejes claros de objetivos, contenidos y modalidades de acción que le dan coherencia y solidez. Desde esta óptica los objetivos transversales contribuyen a definir más claramente el horizonte educativo hacia el que se tiende.

Hay que tener presente la influencia que ejerce en la calidad de la convivencia y en la formación ciudadana, la metodología utilizada en clases por los docentes: ella puede contribuir en forma decisiva a la estimulación del pensamiento crítico, a destacar la

importancia que tiene la fundamentación de las posturas personales y el respeto por las posiciones diferentes, a ejercer prácticas de autoevaluación, a desarrollar capacidades de análisis y a la utilización de un lenguaje correcto y preciso para expresar un pensamiento, y tantas otras competencias que favorecen la dignidad de las interrelaciones. Todos estos objetivos son transversales y, en consecuencia, susceptibles de ser desarrollados en todos los subsectores de aprendizaje.

Cabe destacar la incidencia que tiene la calidad del clima escolar en la calidad de los aprendizajes. El desarrollo cognitivo se ve ciertamente favorecido por la práctica de los valores de respeto, tolerancia y colaboración, así como por la calidad de las habilidades sociales de alumnos, alumnas, docentes, paradocentes y, en general, de todos los miembros de la comunidad educativa. Los ambientes en que están presentes la agresión, la intolerancia y la violencia, se ven cargados de distractores emocionales que interfieren significativamente en los procesos de aprendizaje y en el desarrollo de habilidades y destrezas.

. Principios Rectores y Orientadores

La Política de Convivencia Escolar reconoce un conjunto de principios éticos y orientadores, basados en un Marco Legal Institucional, que garantizan y evalúan la calidad de las formas de convivencia al interior de los establecimientos educacionales.

1. Todos los actores de la comunidad educativa son sujetos de derecho.

Aprender a vivir juntos y junto a otros aprender a vivir, conlleva implícita y explícitamente el reconocimiento del otro como un legítimo otro en la convivencia, y la convivencia cotidiana como un espacio singular para el aprendizaje y valoración de la diversidad y pluralidad en las relaciones humanas. Estos dos elementos cobran particular sentido en la convivencia que tiene lugar a diario en los establecimientos escolares, por cuanto la vida escolar congrega, en un mismo tiempo y espacio, a personas de distintas edades, sexo, religión, función e intereses en torno a un fin común.

El artículo N° 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos expresa: *Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.* A la luz de estas palabras, se espera que en toda comunidad educativa que está al servicio de la persona y de la sociedad, los derechos esenciales de la naturaleza humana, como lo expresa la Constitución de la República de Chile, sean respetados, ejercidos y promovidos por cada uno de los distintos actores educativos: docentes, estudiantes, paradocentes, apoderados y apoderadas en la convivencia cotidiana.

2. Convivencia democrática y construcción de ciudadanía en la institución escolar.

La institución escolar es considerada como una institución de privilegio en la formación ciudadana de los estudiantes y, por consiguiente, en el fortalecimiento de la democracia en nuestro país. Por ello, la formación y desarrollo ciudadano es un eje intencionado en el marco curricular chileno, que involucra los distintos sectores de aprendizaje como distintos ámbitos de la vida escolar.

La ciudadanía y la democracia tienen un pilar común: la participación genuina de los sujetos. La participación es un derecho y es también una habilidad que se aprende a lo largo de la vida. Sólo participando se aprende a participar.

Por tanto, siendo la escuela y el liceo instituciones esenciales en la formación ciudadana de los estudiantes, la valoración de "lo democrático" en el sistema escolar no sólo hace referencia a un conjunto de conocimientos cívicos y a un sistema de gobierno, sino también a una forma de vivir y construir comunidad educativa con los otros.

En el campo de la convivencia, la enseñanza requiere que la retórica y la vida sean una sola cosa. Sin esa sólida coherencia, es muy difícil llegar a un buen final. No se puede ser autoritario y formar en valores democráticos; y esto que parece dicho muy fácilmente, significa una tremenda demanda para los adultos que estamos cerca de los niños y de los jóvenes, ejerciendo educación formal e informal. Significa nada menos que traducir en nuestros comportamientos los valores de los que hablamos.

En este sentido, convivir democráticamente en la institución escolar requiere explicitar los ámbitos de participación, de opinión, de deliberación de cada uno de los actores y de acuerdo a los roles y funciones que desarrolla en la comunidad educativa. Requiere hacer uso de las facultades y herramientas consultivas que en democracia se pueden usar sin demagogia.

La transversalidad educativa de este principio, permite afirmar que sólo participando de una convivencia escolar democrática, donde los valores compartidos se encarnan en la cotidianeidad de la escuela, los actores educativos desarrollarán las competencias para ser ciudadanos participativos en una sociedad plural y democrática.

3. La Convivencia escolar: un ámbito de consistencia ética.

La ética nos remite a los valores que la comunidad educativa ha establecido como valores fundamentales en el Proyecto Educativo. Son los valores que impregnan la misión y

visión de la escuela o liceo; que configuran la relación entre los actores; orientan los sentidos de la normativa escolar; definen criterios frente a procedimientos de resolución de conflictos. Del mismo modo, es la ética consensuada, compartida, conocida, que unifica y da sentido al conjunto de acciones, saberes y lenguajes a los que los docentes dan vida a diario.

La consistencia ética refiere a la coherencia entre los valores declarados y la vivencia de ellos en el ámbito escolar. En otras palabras, a la coherencia y consistencia entre el decir y el hacer pedagógico.

A través de la convivencia escolar se transmiten modelos —consciente o inconscientemente a los niños, niñas y jóvenes. Precisamente en las vivencias y expresiones del diario convivir.

La dimensión de convivencia escolar tiene diferentes matices en donde podemos observar sus distintas complejidades.

Nosotros como profesores podemos dar cuenta de los que ocurre en los diferentes establecimientos educacionales donde hacemos clases.

Al interior de estos existen diferentes atmósferas y clima de convivencia, donde podemos identificar diferentes conflictos que van quedando como nudos en el convivir con el otro sin que nadie pueda desatar y resolver conflictos que van provocando un deterioro en el desarrollo de los alumnos, daños morales y sociales, deterioro de autoestima y concepto de si mismo.

Naturaleza del Conflicto y su Presencia en la Escuela

Se ha fundamentado que la escuela es, antes que nada, una instancia de convivencia social. A esto podemos agregar que el conflicto es parte constitutivo de la escuela, en tanto quienes conviven en ella, son personas diferentes unas de otras con sus propias necesidades, motivaciones, creencias y valores. Esta diversidad que se presenta en la escuela, al igual que en otro contexto social, puede dar origen a tensiones entre las

personas, quienes en un momento dado, pueden encontrarse en posiciones que perciben como incompatibles.

Según Calo Iglesias Díaz, nos dice que para comprender el origen y estrategias de solución de un conflicto es necesario considerar conjuntamente factores estructurales y psicoculturales. Es decir: El conflicto es connatural a los seres humanos, que vivimos en un mundo de relaciones diverso y contradictorio. Somos seres condicionados indudablemente, pero también con un cierto grado de libertad, podemos optar por el amor, por la indiferencia, por el aprecio, etc. El conflicto es el resultado de la diversidad que caracteriza a nuestros pensamientos, actitudes, creencias, percepciones, sistemas y estructuras sociales.

¿Qué es un conflicto?

María Moliner, define el conflicto como: “Choque, o situación permanente de oposición, desacuerdo o lucha entre personas o cosas” (Díaz, C., 1999, pág. 29).

Dudley Weeks, en sus investigaciones para la solución de conflictos, encontró una semejanza en distintas respuestas de distintas culturas. Las palabras más usadas, asociadas al conflicto eran: lucha, ira, guerra, destrucción, error, perder, odio, maldad. (Díaz, C., 1999, pág. 31)

Telma Barreiro, dice: "que las situaciones de conflicto en el aula, ocasionan un malestar al educador, que le resultan perturbadoras para desempeñar adecuadamente su rol. En el caso específico del docente estando al frente de un curso, constituye un obstáculo para desarrollar normalmente su clase y obtener los resultados deseados en su proyecto pedagógico" (2000, pág. 27).

La presencia del conflicto es una realidad insoslayable que acompaña y que ha acompañado, en distintos grados de intensidad y de visibilidad, el desarrollo de la sociedad y de las personas. Por lo tanto, cualquier estrategia educativa orientada a educar en y para la vida, debiera fundarse en este dato de la realidad; los conflictos existen y son cercanos a cada una de las personas.

Los conflictos son parte del diario vivir, son inevitables, no son buenos ni malos, simplemente existen y pueden llegar a ser administrables constructivamente.

En la literatura actual es posible encontrar varias definiciones de la convivencia humana.

- ❖ El conflicto es un desacuerdo de ideas, intereses, o principios entre personas o grupos (en el momento del conflicto las partes perciben sus intereses como excluyentes).
- ❖ Es un proceso que expresa insatisfacción, desacuerdo o expectativas no cumplidas de cualquier intercambio dentro de una organización.
- ❖ El conflicto es la divergencia de intereses percibido. La creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden alcanzarse simultáneamente.

Desde estas definiciones de conflicto podemos distinguir como elementos comunes:

- ❖ La incompatibilidad o divergencia de intereses.
- ❖ Reconocimiento de dos o más partes comprometidas o involucradas en el conflicto.
- ❖ La idea de proceso reversible si se cuenta con algunas condiciones básicas para su "administración" (habilidades de resolución de conflictos).

Distinciones Necesarias

Es necesario distinguir claramente entre situaciones de violencia escolar y problemas del ámbito de la disciplina. Los asuntos relativos a la disciplina escolar tienen que ver con dificultades de parte de los alumnos y alumnas para incorporarse al código de convivencia establecido por la institución escolar, o por normas inapropiadas que dificultan su incorporación. Los relativos a la violencia escolar se manifiestan en situaciones de agresividad que revelan una forma peculiar de expresarse y hacer justicia, para abordar los conflictos.

- ❖ También es importante distinguir entre conflicto y abuso. Siempre habrá conflictos pues son inherentes a la sociabilidad humana y, en la educación de niños y jóvenes, éstos representan una oportunidad para crecer. El conflicto se refiere a diferencias de criterio, de intereses o de posición personal frente a temas, situaciones o puntos de vista, posibles de abordar a través del diálogo y la negociación. En cambio, el abuso ocurre entre personas que se ponen en disparidad de condiciones. Hay una persona que, en forma despótica y prepotente, intenta dominar a otra que, a su vez, se convierte en víctima en tanto se siente desbordada por la situación. Esto genera un círculo vicioso en donde las víctimas pueden llegar a transformarse en victimarios.(2003, Mineduc, pág.7)

Relación de la Escuela con el Conflicto

Telma Barreiro, nos dice que “al interior del colegio existen conductas que develan o ponen de manifiesto alguna forma de malestar o de deterioro por parte del alumno y que éste

expresa, por ende, una forma de protesta con su conducta, protesta sin duda sorda, errática o bizarra, pero protesta al fin” (2000, pág., 63)

El alumno si se siente bien consigo mismo, si estuviera cómodo en la sala de clases y en colegio, no adoptaría una conducta que, en última instancia, lo esta perjudicando y que opera como un accionar autodestructivo.

En nuestra cultura nos relacionamos de manera “conflictiva” con el conflicto, éste no es bien visto, ya que no es algo que tomemos con naturalidad sino que por el contrario, nos complica, tiende a producirnos una mezcla de malestar, temor e incluso inseguridad.

- ❖ Al interior de la escuela nos resulta difícil reconocer que el conflicto forma parte de ella, es más, la sola idea de conflicto dentro de la escuela produce intranquilidad. Es como si la escuela, por el hecho de estar ocupada de fines tan nobles como educar o formar a las futuras generaciones, quisiera eliminar de sí, todo aquello que aletarga, dificulta o impide el logro de sus fines. En tal contexto el conflicto es percibido fundamentalmente como algo disfuncional, como un obstáculo y por tanto pasa a ser algo no deseado. Pero, dado que el conflicto es consustancial a la institución escolar inevitablemente emergerá en un momento u otro. Cuando esto ocurre con mucha frecuencia tiende a producirse, reacciones como las siguientes:

- ❖ La reacción más habitual, es la que busca sancionar, tanto a quienes participaron directamente en el conflicto, como a quienes no supieron controlarlo a tiempo.

- ❖ Otra reacción se caracteriza por buscar explicaciones para mejor comprender lo ocurrido.

- ❖ Una tercera reacción de alta frecuencia en la escuela, es la de programar las intervenciones que se realizarán, para prevenir o limitar al máximo la ocurrencia de situaciones de este tipo. (Arellano M., 2002).

El profesor como Mediador de los Conflictos

Según Kohlberg: “El rol esencial de la persona educadora es el de educadora moral, en consecuencia deben ser muy sensibles a las dimensiones morales de los contenidos y del proceso de instrucción. La consideración de los llamados temas transversales, son la mejor prueba de que un profesor o profesora toma en serio su rol de educadores en valores, ya que hay valores absolutos que es preciso descubrir y vivir” (Díaz I., 1999, pág., 21).

El docente como figura de autoridad frente al grupo y en particular al grupo de la sala de clases, la actitud de éste es crucial, ya que ejerce una gran influencia sobre el grupo. Pero siempre, inevitablemente, los educadores adoptan determinadas actitudes, y esas actitudes dejan su huella, para bien o para mal, en el grupo.

Telma Barreiro dice: “que si un docente adopta una actitud descalificatoria, irónica o amenazante, esto supone una carga negativa para el grupo. Por una parte, como dijimos su propuesta opera como modelo y estimula conductas de mutua agresión. Por otro lado, estos alumnos se sentirán agredidos y no pudiendo eventualmente animarse a repeler la agresión rebelándose contra el docente, terminan desplazando la energía negativa que acumulan hacia sus pares o hacia otros sujetos más vulnerables, incluso hacia otros docentes que sienten como menos intimidatorios.” (2000, pág. 87).

El aula o mejor dicho el curso es el lugar donde se da un proceso de aprendizaje y de formación de la convivencia, puede llegar a ser un espacio desconfiable y atemorizante, siendo una desventaja indudable.

Un curso que se constituye como terreno de desconfianza es entonces un mal contexto de aprendizaje.

Creemos que los profesores tienen gran influencia en la escuela; somos nosotros los que podemos otorgar los espacios necesarios para el diálogo y la participación de los alumnos.

Alfredo Furlan, dice: “Aunque la disciplina y la indisciplina son temas en general ausentes o muy poco abordados en la formación docente los jóvenes que se preparan para el ejercicio de la enseñanza quieren aprender muy pronto su importancia estratégica: Controlar el orden en la sala de clases es la primera aptitud laboral que deben demostrar.” (2003, pág., 12).

No cabe duda que el planteamiento realizado por el señor Furlan, da una mirada tradicionalista, un paradigma centrado en la imagen del profesor controlador el cual se mantiene en su lugar de poder, evitando todo contacto con su alumnado, lo cual provocaría su derrocamiento social y laboral, menoscabando su persona, dejando a la deriva el control que le hace sentirse seguro.

En contraposición con el señor Furlan, encontramos el pensamiento de Don Juan Carlos Tedesco, que expone: “Los docentes de hoy se encuentran en las aulas con nuevos alumnos. Estos poseen características socio-culturales inéditas”. Aquí interesa reflexionar en torno a dos ejemplos: el primero tiene que ver con la modificación significativa en el equilibrio del poder entre las generaciones, la segunda, con la cultura propia de los alumnos de hoy. Tenemos que ser realista no cerrar los ojos frente a lo que está sucediendo día a día al interior de las aulas.

Muchos educadores no poseemos las competencias actitudinales y cognitivas necesarias para responder a los desafíos propios de la formación de las nuevas generaciones. Muchos docentes viven frustrados con un gran malestar profesional, pero esta carga emocional nos lleva a reflexionar seriamente, en torno a la posibilidad de construir en cualquier tipo de circunstancias una convivencia que sea capaz de hacer frente a los problemas del aula.

La función de la escuela en el contexto de la transformación exige a los profesores el dominio de competencias que le permitan operar en la vida de relación, los problemas y el conflicto.

Alicia Cattoggio, nos enseña que “lo importante no es el conflicto sino la forma que lo afrontamos, consecuentemente el profesor debe ser un facilitador y generador de un fluido canal de comunicación entre los distintos integrantes de la comunidad educativa, bajando tensiones, objetivadas en problemas que generalmente son formas manifiestas de conflictos de diferente naturaleza.

Por ello, para actuar ante éstos, se requiere adquirir y desarrollar, paulatinamente, mayores competencias y habilidades que permitan: diagnosticar, actuar y evaluar los conflictos, surgidos de la complejidad de intereses y necesidades, de las personas, grupos humanos e instituciones que interactúan en diferentes contextos.

“El profesor como mediador debe poseer cualidades personales (sensibilidad, facilidad de comunicación, credibilidad), capacitación (para comprender y saber aplicar las etapas del proceso) y manejo de habilidades (caber escuchar, crear armonía, evaluar intereses y necesidades, armar opciones, saber reenfocar, equilibrar el poder, saber remitir a otros servicios)”. (Gottheil J.-Schiffrin A.,1996, pág. 32).

La mediación, como destreza social nos proporciona una herramienta idónea para actuar en los conflictos, constituyendo un potencial transformador de las personas, los grupos humanos y la cultura institucional” (Cattoggio, A., 1999).

Esta autora nos habla de un enfoque realmente transformador, que consiste en la revalorización del propio valor, capacidades y fuerza personal (saber escuchar, saber indagar, tomar conciencia de diferentes alternativas de solución y de los recursos y distribución de los mismos) y e reconocimiento de otro como semejante y no como mero instrumento u objeto, para satisfacer mis necesidades (considera la perspectiva del otro, otorgando reconocimiento en el pensar, admitiendo diferentes puntos de vista,

comunicándolo verbalmente y por último, adaptándose a la situación, concediendo así el reconocimiento en actos).

Este proceso promueve el crecimiento moral de las personas involucradas durante el desarrollo del proceso de resolución de un conflicto. En este sentido la mediación escolar permite y genera el respeto de todas las partes involucradas en el conflicto, donde el profesor recibe un potencial para resolverlo, capacidad que surgirá durante el proceso de la aplicación de la mediación escolar.

Una experiencia Innovadora

La convivencia escolar es posible de construir en cualquier tipo de circunstancias, si es que se es capaz de hacer frente, como comunidad, a los problemas de la escuela. Eso es lo que hacen en la Escuela República de Chipre, un establecimiento municipal de la comuna de La Reina de gran vulnerabilidad social a la que llegan muchos alumnos repitentes o que han sido expulsados por conducta, pero que, sin embargo, ha sabido construir un clima escolar positivo.

Un árbitro, con sus respectivos pito y tarjetas, y dos guarda líneas, ninguno con más de siete años entraron a la cancha de la Escuela República de Chipre durante el recreo. Esto, según los alumnos del segundo básico, ayudaría a que en las “pichangas” hubiese

justicia y los niños pelearan menos. Pero esta idea no nació de la nada, sin que la profesora jefa, Ximena Villavicencio, basándose en actividades entregadas por el Programa “En la escuela aprendemos a convivir” del CIDE, hizo el siguiente procedimiento: llamó a los niños más desordenados y peleadores del curso y les relató una situación similar a la que viven cotidianamente para que luego la actuaran frente a sus compañeros. Ésta consistía en que dos niños del curso se organizan para jugar un partido con el otro curso durante el recreo. Ellos, como siempre, deciden quiénes jugarán y definen las posiciones, dejando de lado a los que juegan mal, o simplemente a los que no son sus amigos. Los marginados se acercan a los líderes para pedir jugar y éstos se burlan, los rechazan y los empujan.

Terminada la actuación de los pequeños, la profesora pregunta al curso cómo resolverían este problema. Organizados en los grupos en los que habitualmente trabajan, conversan de lo sucedido, lo escriben en un papel y, luego, un representante por grupo lo expone frente al curso, para después terminar con conclusiones generales y una resolución al conflicto. Fue así como, junto con potenciar el trabajo grupal y colaborativo, desarrollar las habilidades de expresión oral, corporal y escrita, juntos pudimos llegar a resolver un problema concreto, solución que día a día se pone en práctica en los recreos. Ahora hasta los malos y los gorditos tienen un rol en la cancha” dice orgullosa la profesora. (Revista docencia N° 19, Santiago de Chile 2003)

Relevancia del Estudio

Hoy se afirma que uno de los pilares de la calidad de la educación, de sus logros sociales y personales, es el estilo de convivencia en pro de la constitución de comunidades de aprendizaje escolar.

“La convivencia escolar, desde este ángulo, alude fundamentalmente, a uno de los temas básicos de la pedagogía. El aprendizaje, es decir, el proceso por el cual un sujeto adquiere o desarrolla una nueva conciencia y conocimiento, que le proporcionaran nuevos significados” (Lanni,N., 2003,pág.6).

Este trabajo pretende aportar una propuesta de intervención a la hora de abordar problemas e ir en busca de las posibles soluciones para resolver conflictos específicamente al interior de la comunidad educativa, nos vemos enfrentados a realizar una propuesta distinta que aporta a fortalecer la convivencia en nuestros colegio.

Como profesores nos damos cuenta que el aula reproduce en escala la falta de comunicación, pobreza, marginación, intolerancia, perdida de valores, la existencia de una violencia física y psicológica etc. Estos vistazos dan cuenta de cómo en el colegio se van depositando las distintas fisuras y crisis que ocurren en la familia. Por lo tanto, la convivencia escolar permite responder a esta temática en conflicto, tratando de construir una cultura de paz, basada en los principios democráticos fortaleciendo las relaciones humanas, el desarrollo ético moral del estudiante en el aula.

Este trabajo también es un aporte a la convivencia escolar ya que permite romper la brecha entre lo que piensa un profesor que solo esta preocupado de entregar contenidos intelectuales, olvidando por completo la formación de las personas, como un agente de cambio que debería influir en la calidad de vida de los alumnos.

Nuestra tesis permite dar espacios de participación a los diferentes actores de la comunidad educativa, logrando un clima de opinión y diálogo necesarios para intervenir en las normas de convivencia permitiendo poder vivir juntos en comprensión y aceptación del otro, como amigo, compañero de trabajo, apoderado, director, auxiliares, etc.

V ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para esta investigación usaremos un enfoque cualitativo, ya que lo que se pretende es indagar en torno a concepciones y vivencias de personas, de una realidad particular, sin afanes de generalizar. De aquí que para ello se utilizarán técnicas de recolección de información como la entrevista en profundidad (Anexo 1), concebida como una conversación informal sobre las distintas formas de abordar los conflictos al interior de la sala de clases. En estos fragmentos de vida podemos resaltar sus luchas, sus éxitos y sus fracasos.

Uno de nuestros objetivos principales es poder detenernos en las respuestas que nos dan los distintos profesores a la hora de confrontar los diferentes conflictos en el aula. Por lo tanto los intereses de nuestra investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos de hecho, nuestras preguntas están estructuradas de tal forma que se

pregunta por la especificidad en torno a las vivencias que viven a diario los profesores en relación a cómo se abordan los conflictos. También las preguntas están construidas de tal forma que nos permitan conocer íntimamente a los profesores, ver el mundo a través de sus ojos, e introducirnos vicariamente en sus experiencias. Por último, pensamos que la entrevista en profundidad que aplicaremos a los profesores seleccionados, nos permitirán conocer a la gente y comprender lo que quieren decir.

Creemos que este tipo de entrevista permite a su vez la creación de una atmósfera de confianza en la cual se abran espacios para que el profesor entrevistado se exprese libremente, relatando sus actividades presentes, evocando acontecimientos pasados y obtener así un aprendizaje en torno al conocimiento de sí mismo y su mundo.

La muestra fue extraída de un universo de 10 profesores pertenecientes a colegios municipales de la comuna de Quinta Normal, Quilicura y Renca., seis de ellos tienen una trayectoria de 20 años de servicio docente, todos trabajan en el segundo ciclo de enseñanza básica.

VI ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

MATRIZ DE DATOS

PREGUNTAS	Ximena	Patricio	Gloria	Oswaldo	María
1.- ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?	Problemas de malos hábitos y conductuales.	Violencia física, imitan modelos negativos.	Desmotivación por el estudio, agresividad.	Falta iniciativa por parte de los alumnos.	Ninguno.

2.- ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?	Alumno que bota comida al suelo. Paseos continuos dentro de la sala de clases.	Niñas que se golpean porque no toleran las burlas.	El curso no respeta a los delegados de disciplina.	Alumnos que deambulan por la sala causando desorden.	Alumno que hecha una mosca en mi bebida.
Estrategia 3¿Cómo lo resuelves y porqué de esta manera?	Charlas de buen comportamiento Premio cuando mejoran sus actitudes.	Presento al curso el problema y el curso da ideas para solucionar el conflicto.	Converso con apoderados y alumnos.	Siento al alumno junto a mí, para que todos trabajen tranquilos.	Imponiendo a la Directora que suspenda al alumno.
4.- ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?	Un niño estaba enfermo y en su casa no podían venir a buscarlo.	No. He pedido ayuda al jefe de U.T.P	Evalué con nota deficientes a alumnos que no presentaron trabajos en el tiempo estipulado.	No, ninguno.	No, ninguno.
5.- ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencias?	Falta de orientación desde su casa.	Poca comunicación. Poca tolerancia Violencia en su entorno La música.	Modelos que ven en sus hogares. Agresividad en los programas de T.V.	Problemas familiares.	No existen reglas claras. Los apoderados pasan sobre la autoridad del profesor.
6.- ¿Por qué crees	Por falta de	Cuando dos	Por diferencia	Problemas	Directores y

tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?	tolerancia y cariño por el otro.	líderes de bandos contrarios quieren dominar.	de opinión entre niños y niñas.	de la casa que descargan en el colegio.	profesores sin liderazgo.
7.- ¿Has hecho algún curso de perfeccionamiento?	No. Solo conocimientos de psicología.	Si, Solución de conflictos. Dinámica de Grupo para monitor de catequesis. Conocimientos de psicología.	No.	Si, Orientación vocacional. Niños con problemas de riesgo social.	Si, en el PIE. Manejo bastante información sobre el tema.

PREGUNTAS	Arturo	Héctor	Rosa	Jaime	Claudio
1.- ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?	Falta de hábitos de escucha y responsabilidad Agresividad.	Irreverencia de los alumnos hacia sus pares y profesor. Agresividad desproporcionada.	Competencia Rivalidades.	Lenguaje grosero y vulgar. No acatan órdenes.	Descalificaciones Personales. Agresividad en los juegos.
2.- ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en	No cumplen con las tareas. Salen sin permiso de la	Alumno que no quiere mostrar las actividades al profesor antes de	Alumna que manipula a sus compañeras	Alumna que no acata ordenes de abandonar la sala de	Manifestación rebelde de un alumno que no acata ordenes.

el aula?	sala.	salir a recreo, respondiendo en forma grosera empuja al profesor y escapa.	y después de ser rechaza por las demás las golpea.	clases. Grupo de alumnos que no son aceptados por el resto del curso por tener un lenguaje grosero.	Alumna Peleas entre niñas.
Estrategia 3¿Cómo lo resuelves y porqué de esta manera?	Hago sentir culpable al alumno y procuro que recapacite de su actitud.	Llevo al alumno a inspectoría y luego cito su apoderado.	Converso con las alumnas Son llevadas a inspectoría y se cita el apoderado.	Doy aviso inspectoría. Diálogo haciendo reflexionar en torna a la conducta.	Instancias de diálogos, conversaciones con los apoderados e intervención de Inspectoría.
4.- ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?	Exceso de confianza por parte de los alumnos, no quieren trabajar solo jugar	El robo, ya que para acusar se deben tener pruebas concretas.	Tuve que sugerir al apoderado y a la alumna buscar otro colegio.	Lo resolvió el jefe de U.T.P sin preguntar al profesor afectado.	El alumno se cita solamente a rendir las pruebas finales.
5.- ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencias?	Por falta de apoyo en el hogar. Autodisciplina y auto-control del los alumnos.	Falta de reglamento interno de la escuela. Respetar acuerdos.	Falta de comunicación de las alumnas.	Los alumnos no acostumbran respetarse entre ellos.	Mala comunicación entre compañeros.
6.- ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en	Diferencia de carácter entre los alumnos, diversidad cultural y	Por el medio social de donde vienen. Falta de conocimiento por	Sector de donde vienen los alumnos.	Por el mal trato que acostumbran a tener entre sí. Falta de cariño	Poca preocupación de los padres.

el aula?	ambiental.	parte de los profesores acerca del tema. Medidas arbitrarias por parte de la dirección. Falta de comunicación de los distintos estamentos de la escuela.		en sus casas y de profesores.	
7.- ¿Has hecho algún curso de perfeccionamiento?	Si, Resolver un conflicto básico y fundamental. Una sana y buena comunicación.	Si, investigaciones acerca del tema.	No.	No.	No.

LEVANTAMIENTO DE CATEGORÍAS SEGÚN DISCURSO DE PROFESORES ENTREVISTADOS

Pregunta N° 1.

En relación a los hábitos de estudio encontramos diversas respuestas por parte de los profesores, el discurso de éstos nos dice que existe un problema asociado a los hábitos de los alumnos, como por ejemplo, el no respetar las normas de higiene personal, esta forma de actuar da cuenta de un cierto descuido personal, por otro lado tenemos un deterioro en su

responsabilidad diaria, con sus tareas, con sus obligaciones mínimas como estudiante. También podemos notar que los principios de escuchar a otro en forma respetuosa no están del todo internalizados, produciendo así un ruido en la comunicación básica.

Existe violencia física y Psicológica entre sus pares y en algunos casos hacia la autoridad del establecimiento, al parecer hay modelos negativos que están influyendo para la repetición de conductas agresivas al interior del colegio. No podemos dejar de mencionar el lenguaje de los alumnos a la hora de realizar actividades en conjunto, hay profesores que dan cuenta de lo grosero y vulgar que llegan a ser cuando se trata de poder solucionar los conflictos, no sólo hay descalificaciones, sino que se presentan rivalidades en el orden de lo violento.

Pregunta N° 2

En esta pregunta podemos dar cuenta nuevamente del incumplimiento de deberes escolares, y por otro lado detectar la falta de recursos o mejor dicho la falta de habilidades sociales a la hora de resolver conflictos. Al parecer los problemas se centran en cómo poder sacar a un alumno de su estado de frustración. Es decir no poder reaccionar positivamente frente al rechazo, frente a la burla, a la descalificación. También podemos notar ciertos grados de agresividad hacia la autoridad misma, empujando al profesor, no acatando órdenes, provocando la burla y el malestar en los docentes

Pregunta N° 3

En esta pregunta encontramos una serie de alternativas y estrategias a la hora de resolver un conflicto. Podríamos decir que la principal de todas ellas es el diálogo reflexivo, aquel que desea llevar a los alumnos a una toma de conciencia, aquel que permite la reflexión individual y grupal de curso. En esta estrategia podemos dar cuenta de la

importancia de la participación de los alumnos en torno a un problema específico, ya que cuando éstos son escuchados por sus profesores y profesoras, se producen acuerdos internos, porque lo que está en juego es la palabra de ellos frente a como poder solucionar los conflictos, por lo tanto, tienen algo que decir o mejor dicho mucho que aportar cuando se les entrega la oportunidad y el espacio para poder opinar en relación a como enfrentar los problemas.

También encontramos la intervención de terceros cuando al parecer el profesor no puede con los conflictos del curso, dejando en manos del director la determinación de aquello que no se puede resolver por medio de la conversación.

Pregunta N° 4

Las respuestas en este ámbito fueron variadas, en la relación profesor-alumno encontramos una respuesta que nos llamo la atención, que dice relación con el exceso de confianza y por esta razón los alumnos no desean trabajar académicamente. Podemos notar una cierta contradicción, ya que se deduce que el acercamiento, una buena relación con los profesores es clave a la hora de abordar los conflictos, pero, al parecer aquí se nos habla de exceso, como algo que se escapa de las manos, como un descontrol a propósito de la relación de confianza, o mejor dicho de un establecimiento de relaciones sin dirección y sin pautas claras.

Desde el discurso de los profesores podemos dar cuenta de que hay muchos conflictos que en su debido tiempo no se pudieron resolver o simplemente quedaron desplazados a un segundo plano pidiendo ayuda a terceros para ejercer la autoridad, que finalmente terminaba en un castigo o disciplina para el educando. También podemos dar cuenta de una cuota de frustración por parte de los profesores, como si hubiesen casos en los cuales es necesaria la intervención de especialistas, como por ejemplo aquellas conductas desadaptativas, que rompen el esquema de todo un curso y organización escolar.

Pregunta N° 5

En este ámbito damos cuenta de la causalidad, es decir, los profesores arrojan conciente e inconscientemente respuestas al ámbito de la familia, a la agresividad que están expuestos día a día los alumnos. Algo que nos llamo la atención en este ámbito fue la falta de un reglamento interno al interior de los colegios, punto fundamental para llevar a cabo una sana convivencia, o al menos para discutir que conductas son sancionadas y cuales de ellas requieren de una intervención.

Pregunta N° 6

Aquí encontramos nuevamente respuestas asociadas a factores externos, como por ejemplo, la falta de cariño en sus hogares, transferencias de problemas desde el hogar hacia el colegio. También hay un auto análisis en relación a como son llevados a cabo las distintas situaciones de conflicto por parte de los profesores, de hecho se habla del poco o nulo perfeccionamiento en esta área, que dice relación con las formas para resolver conflictos en el aula.

Otro punto importante de destacar es la conflictividad que se da al interior de los cursos, en el discurso de los profesores aparece un fenómeno que no se había mencionado, el de los líderes negativos que se quieren imponer sobre el resto de aquellos alumnos que no marchan según su ritmo y forma de actuar.

Pregunta N° 7

En este ámbito hay un porcentaje significativo de profesores que no ha recibido perfeccionamiento en relación a la resolución de conflictos. También hay profesores que

dicen tener conocimientos en relación a la pregunta, como por ejemplo, conocimientos básicos de psicología, capacitación en dinámicas de grupo, investigaciones acerca del tema y capacitación en el trabajo con niños de riesgo social.

Análisis e Interpretación de las entrevistas

En la siguiente fase nos proponemos analizar las respuestas provenientes de las entrevistas realizadas a los profesores, y sobre las cuales se ha podido levantar un conjunto de categorías que permiten hacer una lectura de los hechos en concordancia con el marco teórico que sustenta este proyecto. Todo ello permite llegar a definir y analizar un problema con mayor fundamento y profundidad.

Actitudes y Conductas del Alumno

En relación a este tema la mayoría de los profesores dan cuenta de los diferentes manifestaciones conductuales que tienen los alumnos al interior de la sala de clases. Existe una falta a nivel de normas de higiene a nivel de hábitos de estudio a nivel de conductas básicas como por ejemplo saber escuchar. Esta falta de cosas responden a un proceso de socialización deteriorado, en el cual el alumno al ingresar al mundo del colegio debe responder a las exigencias de las normas que se dan al interior de la institucionalidad pero al no tenerlas internalizadas desde la cuna familiar emergen como un problema para el profesor que desea realizar su clase sin este tipo de ruidos en tanto normas y hábitos.

Podemos observar que en este tema los profesores describen ciertas conductas de los alumnos que tienen una connotación negativa: agresividad en los juegos, lenguaje grosero y vulgar, descalificaciones, falta de iniciativa personal etc.

Estas descripciones que señalan los profesores tienen una alta cuota de agresividad y violencia en donde en muchos casos se rompen los límites de convivencia escolar.

El colegio da a conocer virtualmente los límites por los cuales el alumno se debe conducir, pero lo negativo de todo esto es que encontramos alumnos que desbordan los límites, alumnos con poca capacidad del diálogo alumnos que descalifican por sentirse ellos mismos descalificados y rechazados socialmente. Muchas de estas manifestaciones conductuales son un modelo que se repite en el ámbito familiar de acuerdo al discurso de los profesores dan cuenta de actitudes internas que se hacen notar negativamente en la convivencia con sus pares.

Normas

En este tema el profesor evoca recuerdos en donde se le presentan conflictos al interior de la sala de clases. En su discurso podemos notar un cierto malestar e incomodidad al tratar de señalar los diferentes conflictos que tuvieron que vivir con los alumnos niños y

niñas que no se respetan, alumnos que reaccionan violentamente al rechazo de sus compañeros, alumnos que responden groseramente al profesor, etc.

De acuerdo al discurso de los profesores señalan un problema puntual en relación a las normas y en relación a problemas de conductas desadaptativas. Algunos profesores no soportan ni toleran alumnos con estas características de hecho existe rigidez a la hora de volver a recordar las normas de la institucionalidad y rotular con fuerza aquel alumno que se escapa de la norma social de la convivencia. Aquí encontramos manifestaciones de todo tipo, alumnos que salen de la sala de clases sin autorización, hasta actos de rebeldía de los alumnos hacia los profesores.

Comunicación y Diálogo

En este tema podemos observar las distintas estrategias que tiene cada profesor para resolver los conflictos que se le presentan.

La gran mayoría de los profesores intervienen desde un diálogo reflexivo, esperando que el alumno recapacite de su conducta y pueda cambiar, pero en este diálogo encontramos que el profesor también impone sus ideas; espera que a través de su discurso oral los alumnos puedan tomar conciencia de su mala conducta y rara vez le otorga el poder al alumno para decidir que es lo correcto e incorrecto. En este sentido, nos da la impresión que va quedando un vacío a la hora de establecer una buena comunicación con sus alumnos. Por lo tanto no hay acuerdos a la hora de tomar decisiones con respecto a un problema.

Otra estrategia que el profesor tiene para resolver los conflictos son las intervenciones con agentes externos al aula; en donde el inspector, el Jefe de U.T.P y el Director deben tomar la decisión con respecto a una conducta específica que ha sido sobrepasada por el profesor.

También aquí podemos observar la subjetividad del profesor a la hora de intervenir en los conflictos, ya que pone en marcha su propia estrategia, su experiencia, sus esquemas cognitivos en relación a lo que él considera que debe ser lo mejor para resolver los conflictos, y construir así una convivencia en base a su visión.

Relación Profesor-Alumno

Aquí podemos dar cuenta de la relación que existe entre profesor y alumno, relación que en muchas oportunidades se ve deteriorada la autoridad del profesor.

En el ámbito del colegio podemos observar como la relación de poder entre profesor-alumno se ve distanciada, ya que el profesor no tiene la capacidad de acercamiento y romper en cierto sentido la asimetría que se ha establecido desde la institucionalidad.

Por otro lado las conductas desadaptativas que presentan los alumnos corresponden a un ámbito social difícil de abordar. Estas conductas se tornan muy complejas, ya que las alternativas de solución pasan por el Director, llegando a suspender y en muchos casos a brindarles la oportunidad de rendir pruebas finales según el discurso que se manifiesta por parte de los profesores.

La mayoría de los profesores se queja en relación a la falta de respeto, actos de rebeldía, manifestaciones de poca tolerancia por parte de los alumnos. En muchas ocasiones se ven sobrepasados y abrumados por los distintos conflictos de convivencia que se le van presentando, por ende las alternativas de solución llegan y se construyen desde el director del colegio, sancionando y castigando a los alumnos.

Factores Externos del Aula

En relación a los factores externos del aula la mayoría de los profesores manifiesta en su discurso la existencia real de estos factores, como por ejemplo: falta de apoyo en el hogar, problemas familiares, violencia en su entorno familiar, música agresiva, programa de T.V con altos contenidos de violencia, etc.

Con lo dicho anteriormente, podemos dar cuenta que una multicausalidad de factores que van a permitir que el profesor pueda tener una descripción clara de la conducta de los alumnos. En esta serie de causas que señalan los profesores con respecto a la manifestación de la conducta de los profesores y el porque de ella, es necesario agregar que gracias a estos factores se va construyendo la personalidad del alumno y en la medida que se produzca una identificación con el modelo de hogar, con algún contenido de violencia etc., repercutirá al interior del aula. También aparece en el discurso de los profesores un problema a nivel de normas, ya que no existen en algunos colegios el reglamento interno en la escuela, y si existe no se aplica a los problemas de convivencia social. En este sentido es importante señalar que desde la institucionalidad deben existir normas claras y un reglamento de convivencia que permita a los alumnos circular en él y así poder adaptarse a un régimen social, internalizando la convivencia que pide y exige la institución.

Problemas Conductuales

Este tema responde a la causalidad de los conflictos que se originan al interior de la sala se clases. Encontramos respuestas en factores externos al aula; transferencia de problemas desde el hogar al colegio. Falta de cariño en sus casas, por el medio social donde viven etc.

Al igual que en la pregunta anterior estos factores son los que originan la conducta del alumno en el aula, de alguna forma el problema que se vive en el hogar repercute en la convivencia con sus compañeros, dando cuenta de un sistema familiar que no cumple un rol protector ni facilitador de aprendizajes que lo lleven a respetarse a si mismo, a amarse a sí

mismo, sino que por el contrario su autovaloración se ve empañada a hora de construir la armonía en el aula.

Son pocos los profesores que toman el desafío de enseñar valores, que se dan el tiempo para conversar con sus alumnos sobre qué es lo realmente sucede al interior de la familia, sólo se limitan a disciplinar cuando la ocasión así lo amerita.

Perfeccionamiento Docente

En esta categoría se señala específicamente acerca del perfeccionamiento en relación a resolución de conflictos, existe en su gran mayoría profesores que no han recibido orientación ni perfeccionamiento en relación al tema. También existen profesores que se han dedicado a investigar y a recibir capacitación, pero aquí hay un problema mayor, a nivel macro, ya que los cursos de perfeccionamiento no tienen la especificidad de abordar los temas que dicen relación a como resolver un conflicto en el aula y que papel debe desempeñar el profesor para construir una convivencia sana y armónica.

La respuesta de los profesores demandan un compromiso social donde se vean involucrados distintos estamentos e instituciones con políticas que dicten acerca de la construcción de la convivencia al interior de la educación. Por lo tanto, si existe un porcentaje significativo de profesores que no han recibido perfeccionamiento en relación a este tema es necesario que el profesor aprenda nuevas habilidades sociales, nuevos conocimientos que le permitan intervenir de manera efectiva.

VII CONCLUSIONES

El proceso de investigación que se ha llevado a cabo ha permitido abordar con mayor profundidad la problemática señalada y en relación a ello, se presentan a continuación un conjunto de conclusiones que en primer lugar guardan relación con los objetivos del proyecto.

En relación a lo anterior, es posible señalar que:

La convivencia escolar es compleja de construir en cualquier tipo de circunstancias, ya que se debe hacer frente, como comunidad, a los problemas de la escuela, nuestros profesores entrevistados pertenecen a colegios municipalizados con distintas realidades cada uno de ellos, donde existe gran vulnerabilidad social como por ejemplo, alumnos repitientes que han sido expulsados de otros colegios por su mala conducta, los altos grados de agresividad a los cuales se ven expuestos los profesores cada día al interior de la sala de clases, lenguaje vulgar y grosero, el rompimiento de las normas, el espiral de violencia generado desde su ámbito familiar etc. Frente a todas estas manifestaciones todos los profesores nos entregaron su propia visión y formas de resolver los conflictos y en donde podemos dar cuenta de un gran esfuerzo por parte de ellos a la hora de construir un clima de confianza y afecto que pueda influenciar a los alumnos a tener una convivencia sana y armoniosa.

No podemos desconocer que en las respuestas de los profesores frente a estas manifestaciones muchos de ellos se veían sobrepasados con los diferentes conflictos que se producían al interior de la sala de clases y en donde se recurría al agente externo como Jefe de U.T.P, inspectoría, y como última instancia el Director para poder dar un corte final a los diferentes problemas que tenía el profesor. En este sentido también podemos observar y dar cuenta de una mirada crítica en relación al perfeccionamiento docente en esta materia, ya que en muchos casos no existía la habilidad y la destreza para intervenir con efectividad a la hora de resolver un conflicto. En algunos casos se articula el modelo tradicional de resolución de conflictos que tiene como objetivo básico resolver el problema, mejorando la situación e imponiendo la opinión de profesor. Pero hoy en día existe una visión distinta de los que debe ser la escuela, los valores y principios que deben sustentarla, visión respecto de cómo deben ser las relaciones con otros actores, como por ejemplo con el sostenedor, padres y apoderados, con otros organismos o instituciones de la sociedad. Pero, la mayoría de los profesores entrevistados utiliza la conversación como herramienta de resolución de los conflictos, en donde el alumno es llevado al terreno del diálogo para lograr ciertos acuerdos entre sus pares.

Cada uno de los alumnos de la escuela tiene una historia. Cada uno tiene sus propios saberes, sus propias formas de conocer y de valorar la escuela, el conocimiento y el propio aprendizaje. También tienen actitudes y habilidades propias respecto de la perseverancia, el esfuerzo, la responsabilidad, la disciplina. De este modo tenemos que un mismo grupo curso, puede darse una amplia diversidad.

También queremos dar algunas razones para ejecutar programas de resolución de conflictos en las escuelas:

- ❖ El conflicto es algo connatural a los seres humanos, que puede provocar cambios en las instituciones o favorecer la maduración personal. Por ello, es mucho mejor encarar el conflicto aplicando habilidades y estrategias para regularlo, que huir de él.
- ❖ El uso de la mediación para resolver contiendas en las escuelas, puede dar por resultado una mejor comunicación entre profesorado, alumnados y padres y contribuye, en general a mejorar el ambiente así como a crear un foro para abordar preocupaciones comunes.
- ❖ El uso de la mediación como método de solución de conflictos puede reducir la violencia, barbarie, el ausentismo crónico, el fracaso académico.
- ❖ La formación en la mediación, ayuda a todas las personas, al profesorado y alumnado, a profundizar en la comprensión de sí mismos y de los otros, aporta aptitudes de resolución de contiendas para la vida.
- ❖ El adiestramiento en las técnicas de mediación, aumenta el interés de los estudiantes en la resolución de conflictos, en la promoción de la justicia, en el compromiso y responsabilidad cívica.

- ❖ Aceptar la responsabilidad de la solución de conflictos supone destaca más los aspectos educativos que los meramente disciplinares.
- ❖ La formación en las técnicas de mediación que pone el acento en comprender el punto de vista ajeno en la solución pacífica de las diferencias, ayuda a preparar al alumno para vivir en un mundo multicultural.

VIII UNA PROPUESTA PARA RESOLVER CONFLICTOS EN EL AULA

La Mediación:

En este último capítulo sugerimos algunas habilidades y estrategias de mediación que pueden ayudar a la regulación positiva de los conflictos.

En la mediación hay que prestar especial atención:

- 1.- Al tema o meollo propiamente dicho por el que se discute, etc.
- 2.- A la relación entre las partes (comunicación).

La función de la persona mediadora que en este caso sería el docente, es la de ayudar a las personas implicadas en el conflicto a establecer una relación comunicativa que lleve a soluciones satisfactorias en relación con el hecho conflictivo. La persona mediadora facilita, ayuda, pero no decide nada, ni dictamina nada, no es un juez, por lo tanto, tiene que ayudar desde su neutralidad.

Fases del Proceso Mediador.

1.- La premediación

Para iniciar el proceso de mediación no es recomendable que exista un clima emocional muy intenso, que hace imposible cualquier intento de diálogo.. También en esta primera etapa se considerarán si existen obstáculos técnicos psicológicos o de otra índole que hagan imposible la mediación, la metodología del trabajo en las reuniones y los lugares en las cuales se ejecutan.

2. La Entrada

Es aconsejable comenzar por una presentación personal, clarificando el rol de la persona mediadora, para evitar equívocos.

Se puede reunir con las personas por separado o conjuntamente, ya que en algún momento las partes en conflicto llegaran a tener reuniones conjuntas.

3. Los Primeros Pasos

Información: Escucha activa y parafraseo

La persona mediadora necesita obtener información clara y concreta sobre el conflicto, haciendo preguntas abiertas y practicando la escucha activa. Pedirá que sean respetados los turnos de intervención y que no empleen términos ofensivos y provocadores.

Después de escuchar haremos uso cada cierto tiempo de la paráfrasis, procurando reproducir fielmente el mensaje emitido por la persona que esta dando su versión de los hechos, sin cambiar su contenido esencial.

La persona mediadora invitara a la gente a que hable de los hechos, eliminando o suavizando, en la medida de lo posible los juicios de valor descalificadores otra habilidad de la persona mediadora es la de hacer llegar a las partes en conflicto la importancia del lema: “ponte en sus zapatos”. La capacidad para percibir unos hechos desde los zapatos ajenos (empatía), para comprender el punto de vista de la otra parte, no significa que tengas que estar de acuerdo, pero quita odio a la relación.

4. Acercándose al acuerdo:

La habilidad de la persona mediadora puede crear un clima en que las partes encaren el conflicto considerando las posibles soluciones. De esta manera, ya no percibiremos el conflicto desde el pasado, sino que comenzaremos a verlo también desde el futuro. Ahora los adversarios pasan a ser también colaborador

5. El acuerdo final:

El acuerdo final debe cumplir una serie de requisitos:

- ❖ Debe ser realista y no quimérico. Las partes tienen que ser conscientes de que van a ser capaces de realizar sus compromisos.
- ❖ Claro, comprensible. Adecuado al lenguaje final de las partes.
- ❖ Específico. Concretando bien: quién hace qué, cómo, cuándo, en dónde, evitando expresiones vagas y sujetas a distintas interpretaciones.
- ❖ Equitativo.
- ❖ Por escrito.

Esta propuesta permite y genera el respeto de todas las partes involucradas en el conflicto, la persona que actúa como mediadora descubrirá un potencial humano capaz de construir una mejor calidad educativa, a través de actitudes y procedimientos coherentes con la función de la institución educativa democrática.

IX BIBLIOGRAFÍA

-ACHNU-PRODENI. "Material de Apoyo para los comités de convivencia escolar democrática", Mineduc, 2002.

-Arellano Mireya Baxmann, "Aprender a Bienvivir en Sociedad" Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas del Ministerio de Educación, Santiago, Chile, 2002.

- Barreiro Telma, "Conflictos en el aula" Ediciones Novedades Educativas, 2000.
- Catoggio Alicia, "Para una escuela culturalmente pacífica", Revista Ser Docente, Ediciones Galena, Buenos Aires, 1999.
- Cerdeña Ana María y otros autores "Joven y Alumno: ¿Conflicto de Identidad?" LOM Ediciones, 2000.
- Díaz Iglesias Calo, "Educar para la paz desde el conflicto" Editorial Homo Sapiens Ediciones, 1999.
- Edwards María Luz, "Política de Convivencia Escolar", Ministerio de Educación, 2003.
- Furlan Alfredo, "Formación del Profesorado", Revista Electrónica Interuniversitaria, 2000.
- Gottheil Julio-Schiffrin Adriana, "Mediación: una transformación en la cultura", Editorial Paidós, Buenos Aires, 1996.
- Lanni Norberto Daniel, "La convivencia Escolar: una tarea necesaria, posible y compleja", Revista de Educación Iberoamericana, 2003.
- Montenegro Hernán-Guajardo Humberto, "Psiquiatría del niño y del adolescente", Publicaciones Técnicas Mediterráneo Ltda., 2000.
- Mineduc. Programa MECE Media, "Convivencia escolar y resolución de conflictos en educación básica y Media", Santiago de Chile, 1999.
- Nuñez Ivan, "Fundamentos y perspectivas de la reforma educacional chilena", Mineduc, Chile, 1999.

-Revista docencia 19. "Abordando la violencia escolar" Colegio de Profesores. (Chile, Santiago, Mayo 2003).

-Tedesco Juan Carlos, "Nuevos alumnos: las características sociales y culturales de los destinatarios de la acción educativa". En: www.iipe-buenosaires.org.ar/pdfs/ndocentes-tenti-tedesco.pdf, Buenos Aires, Junio, 2002.

-Página Web:<http://www.mineduc.cl/convivencia.cl>.

ANEXO 1 Pauta de Entrevista para los profesores

Preguntas de Entrevista
1. ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?
2. ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?

3. ¿Cómo fueron resueltos estos conflictos?
4. ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?
5. ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia estos conflictos?
6. ¿Por qué crees tu que se originan los problemas de convivencia en el aula?
7. ¿Has tenido algún curso de perfeccionamiento sobre el tema resolución de conflictos?

ANEXO 2 Preguntas contestadas por los profesores.

Entrevistada: Ximena

Edad: 34

Profesora: Jefatura de 5° año básico

Años de servicio: 8 años

Tiempo de duración de la entrevista: 25 minutos

Lugar de la Entrevista: Escuela Alejandro Gorostiaga Orrego.

Entrevistado: Antonio Santos.

Entrevistador: ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?

Entrevistada: Problemas de malos hábitos y conductuales.

Entrevistador: ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?

Entrevistada: Un alumno que come y bota el envase en el suelo.

- Paseo continuo dentro de la sala de clase:

Entrevistador: ¿y que hiciste?

- Entrevistada: Les llamo la atención y los mando a sentarse, pero al poco rato continúan como si nada se les haya dicho.

Entrevistador: ¿Cómo los resuelves y porqué lo haces de esta manera?

Entrevistada: Les explicó que no deben hacerlo, les doy charlas de buen comportamiento, también los premio y estímulo; cuando mejoran en sus actitudes.

Entrevistador: ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?

Entrevistada: Ayer, un niño lloraba por un terrible dolor de muela, llamé a su casa a su mamá no podía venir a buscarlo; el auxiliar había salido hacer un trámite y le hice un remedio casero, pero seguía llorando. No sabía que hacer, no lo podía dejar irse, traté de entretenerlo y que se olvidara del dolor, no lo logré, paso una hora y media.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia?

Entrevistada: Por la falta de orientación desde la casa.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?

Entrevistada: Por falta de tolerancia y cariño por el otro.

Entrevistador: ¿Qué entiendes por tolerancia?

Entrevistada: Aceptar al otro distinto de mí, saber convivir y respetar al otro.

Entrevistador: ¿Has hecho algún curso de perfeccionamiento sobre el tema en cuestión?

Entrevistada: No, sólo los conocimientos de Psicología que aplico, que algunas veces me permiten obtener buenos resultados.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Entrevistado: Patricio

Edad: 38

Profesora: Jefatura de 8° año básico

Años de servicio: 10 años

Tiempo de duración de la entrevista: 45 minutos

Lugar de la Entrevista: Escuela Alejandro Gorostiaga Orrego.

Entrevistado: Antonio Santos.

Entrevistador: ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?

Entrevistado: La violencia que se ven en los niños, ellos no llegan a un diálogo sino que todo lo solucionan a golpes. Ellos imitan modelos de las grandes potencias Ej. EEUU.; los niños dicen que el más fuerte vence.

Entrevistador: ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?

Entrevistado: Una niña le saca la lengua a una compañera y la otra la golpea en el brazo. Yo le pregunto al curso si es necesario irse a los golpes para solucionar el problema; y luego les pregunto como lo pueden solucionar este problema.

Entrevistador: ¿Cómo los resuelves y porqué lo haces de esta manera?

Entrevistado: Yo lo resuelvo presentándolo al curso y que el curso sea juez y que el mismo curso de las ideas para solucionar el conflicto. Ellos votan y ese es el resultado.

Entrevistador: ¿El curso acata las soluciones dadas por la mayoría?

Entrevistado: Sí, y cuando no están conforme yo les hago ver que luego ellos tendrán la razón en otro conflicto y sus compañeros tendrán que acatar.

Entrevistador: ¿En que cursos presentas esta alternativa de solución?

Entrevistado: De cuarto a octavo, porque en los más pequeños yo presento las soluciones, es decir aquí las soluciones son más dictatoriales.

Entrevistador: ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?

Entrevistado: No, ninguno. En el caso de los robos por ejemplo he tenido que pedir ayuda al jefe técnico.

Entrevistador: ¿Cuál es la sanción?

Entrevistado: El Jefe Técnico manda a buscar a los apoderados y les dice que si sus pupilos continúan con la misma actitud, se les va caducar la matrícula. Yo les digo que es tan culpable el que roba como el que sabe quien es, pues por guardar silencio es cómplice del otro.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia?

Entrevistado: Poca comunicación.

- Poca tolerancia entre los niños.
- La violencia a flor de piel.
- Su entorno, violencia intra-familiar (es común para ellos) imitan modelos.
- La música, cantos de las barras bravas, metálica, cantos a través de los garabatos.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?

Entrevistado: Cuando se presentan dos líderes de bandos contrarios y cada uno quiere dominar la situación.

Entrevistador: ¿Has hecho algún curso de perfeccionamiento sobre el tema en cuestión?

Entrevistado: Solución de conflictos, en la Vicaría de Educación.

Dinámica de Grupo, en cursos para Monitor de Catequesis.

Pero es fundamental aplicar la psicología en un 100%

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA.

Entrevistada: Gloria

Edad: 37 años

Profesora: Jefatura de 7° año básico

Años de servicio: 14 años

Tiempo de duración de la entrevista: 40 minutos

Lugar de la Entrevista: Escuela Alejandro Gorostiaga Orrego.

Entrevistador: Antonio Santos.

Entrevistador: ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?

Entrevistada: Falta de interés y poca motivación de los niños y niñas al presentar trabajos o tareas. Frecuentes peleas de niños.

Entrevistador: ¿Qué tipo de peleas?

Entrevistada: A combos y muchas veces lo hacen por llamar la atención.

Entrevistador: ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?

Entrevistada: Romina es la presidenta del curso y ella está a cargo de anotar a los que molestan o se portan mal, esta vez su compañera Valentina comenzó a decir que ella era muy pesada y que cuando esta anotaba era muy creída y algunos de sus compañeros compartían la opinión de Valentina. Romina se puso a llorar.

Entrevistador: ¿Qué hiciste tú en ese momento?

Entrevistada: Yo hablé con el curso y les dije que ellos tenían que respetarla y que Romina estaba cumpliendo con su responsabilidad, pero trate de explicarle a Valentina que en algún momento ella iba ser presidente y tendría la misma responsabilidad y si ella no cumplía sentiría la misma presión que hoy esta sintiendo Romina. Al escuchar esta reflexión Valentina inmediatamente cambio de actitud y dejo de molestar a su compañera.

Entrevistador: ¿Cómo los resuelves y porqué lo haces de esta manera?

Entrevistada: Lo resuelvo mandando comunicación y citando apoderado para conversar al respecto. Conversando con los alumnos y dándoles saber que las peleas no llevan a nada bueno.

Entrevistador: ¿Logras resolver los conflictos de esa manera?

Entrevistada: Sí la mayoría de las veces.

Entrevistador: ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?

Entrevistada: Alumnos que no presentaban disertaciones y carpetas dadas con un mes y medio de anticipación y tuve que evaluar con nota deficiente.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia?

Entrevistada: En cuanto a las peleas por modelos que ven en sus hogares y ellos lo reproducen en la escuela, o también por la alta agresividad que a menudo presentan los programas de televisión.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?

Entrevistada: Por diferencias de opinión entre los niños y niñas, diferentes valores que ellos traen de sus hogares.

Entrevistador: ¿Has hecho algún curso de perfeccionamiento sobre el tema en cuestión?

Entrevistada: No, no se ha dado ninguno.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA.

Entrevistada: Osvaldo

Edad: 40

Profesora: Jefatura de 6° año básico

Años de servicio: 12 años

Tiempo de duración de la entrevista: 25 minutos

Lugar de la Entrevista: Escuela Alejandro Gorostiaga Orrego.

Entrevistador: Antonio Santos.

Entrevistador: ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?

Entrevistado: Falta de compromiso de los alumnos hacia la materia de clase. El no preguntar cuando ellos tienen dudas, por lo tanto, estas dudas no son resueltas y el profesor viene a ser un pasador de materia.

Entrevistador: ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?

Entrevistado: Alumnos que deambulan por la sala de clase, o se paran a cada momento. Por lo tanto interrumpen a sus compañeros y no permiten el normal funcionamiento de la clase causando demasiados problemas.

Entrevistador: ¿Cómo los resuelves y por qué lo haces de esta manera?

Entrevistado: Yo traigo al alumno adelante y lo siento en el banco del profesor y así logra trabajar y permite el normal funcionamiento de la clase y sus compañeros trabajan tranquilos.

Entrevistador: ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?

Entrevistado: No, ninguno.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia?

Entrevistado: Por problemas familiares, ellos presentan más dificultad a modo de ejemplo. Tenemos problemas económicos, padres que sólo viven con la mamá y con padrastro.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?

Entrevistado: Los problemas de la casa los descargan en el colegio, y nosotros debemos enfrentarlos día a día. Algunas veces los escuchamos y le podemos ayudar, pero no siempre ellos nos presentan sus problemas.

Entrevistador: ¿Has hecho algún curso de perfeccionamiento sobre el tema en cuestión?

Entrevistado: Orientación vocacional (Belzart)

Niños con Problemas de Riesgo Social (Belzart);

Los dos cursos hechos por intermedio de la Corporación de Educación de “Lo Prado”.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Entrevistada: María

Edad: 35

Profesora: Jefatura de 8° año básico

Años de servicio: 12 años

Tiempo de duración de la entrevista: 25 minutos

Lugar de la Entrevista: Escuela Municipal N° 1963 Sector Santa Luisa.

Entrevistador: David Chávez.

Entrevistador: ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?

Entrevistada: No se presentan mayores conflictos, a mi me gusta mantener una disciplina rígida, con respecto a mis colegas considero que a muchos le falta dominio de grupo, yo les doy un grito y me obedecen inmediatamente.

Entrevistador: ¿Qué sucede cuando el curso esta con otros profesores?

Entrevistada: Bueno, se descontrolan un poco, tengo que ir a verlos y estar en la sala con el colega que tiene poca experiencia.

Entrevistador: ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?

Entrevistada: Recuerdo uno que me hizo sentir bastante mal, cuando un alumno me puso un mosca en mi bebida.

Entrevistador: ¿Qué le hiciste?

Entrevistada: Me enojé mucho y saqué de la sala al alumno, presioné a la Directora para que suspendiera indefinidamente al alumno. La directora no quiso en un principio acceder.

Entrevistador: ¿Qué hizo la Directora y cómo reaccionó usted?

Entrevistada: Muy ofuscada le contesté a la Directora, sino toma medidas usted con este alumno me voy del colegio; se tomó la medida de suspender al alumno

Entrevistador: ¿Cómo los resuelves y porqué lo haces de esta manera?

Entrevistada: Lo resuelvo imponiendo mi autoridad, no demuestro temor, ni me tiembla la mano al tomar una decisión, hoy en día los alumnos están muy atrevidos y si uno es débil abusan y no obedecen y así no se puede hacer clases.

Entrevistador: ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?

Entrevistada: No, ninguno.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia?

Entrevistada: Cuando no existen reglas claras, cuando se permite al apoderado pasar sobre la autoridad del profesor.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?

Entrevistada: Ante la no existencia de un liderazgo definido por parte de los directivos y profesores.

Entrevistador: ¿Has hecho algún curso de perfeccionamiento sobre el tema en cuestión?

Entrevistada: Sí, en el PIE, manejo bastante información del tema.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA.

Entrevistado: Arturo

Edad: 50

Profesora: Jefatura de 5° año básico

Años de servicio: 30 años

Tiempo de duración de la entrevista: 30 minutos

Lugar de la Entrevista: Escuela Municipal N° 1963 sector Santa Luisa.

Entrevistador: David Chávez.

Entrevistador: ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?

Entrevistado: Los niños no saben escuchar solo conversan, cuando uno les quiere hablar no escuchan.

No traen materiales ni los útiles necesarios para el desarrollo de la clase.

Peleas entre los alumnos que son bastante agresivos.

Entrevistador: ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?

Entrevistado: La irresponsabilidad de los alumnos "no sabía que tenía tarea" bastantes problemas con los apoderados que no se hacen responsables de la situación y achacan en fracaso del alumno en la labor del profesor; otra situación que me abruma es la mentira (salen sin permiso de la sala) y uno no sabe donde van y que hacen

Entrevistador: ¿Cómo los resuelves y porqué lo haces de esta manera?

Entrevistado: Le hago sentirse culpable y procuro que recapacite de su actitud, cuando se presenta una pelea ante la agresividad que demuestran los alumnos me veo obligado a tomar, retirar o separar a los alumnos.

Lo otro es lograr un acuerdo con los alumnos. (converso con ellos).

Entrevistador: ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?

Entrevistado: Lo que más me complica es el exceso de confianza que demuestran, no hay respeto, solo quieren jugar y no trabajar en clases.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia?

Entrevistado: Por la falta de apoyo del hogar, falta de autodisciplina y autocontrol en los alumnos.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?

Entrevistado: Por la diferencia de carácter que existen entre los alumnos, diversidad cultural y ambiental que traen los alumnos al colegio.

Entrevistador: ¿Has hecho algún curso de perfeccionamiento sobre el tema en cuestión?

Entrevistado: Si, he participado en algunos, donde se nos enseñó que para resolver un conflicto es básico y fundamental una sana y buena comunicación.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA.

Entrevistado Héctor

Edad: 28

Profesor: Jefatura de 5° año básico

Años de servicio: 5 años

Tiempo de duración de la entrevista: 25 minutos

Lugar de la Entrevista: Escuela Municipal Santa Luisa.

Entrevistador: David Chávez.

Entrevistador: ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?

Entrevistado: La falta de respeto por parte de los alumnos hacia sus pares y contra el profesor, y consigo mismo al no valorar los aprendizajes. Lo otro sería la agresividad con que reaccionan algunos alumnos al ser provocados por sus pares al descalificarlos con un sobrenombre o burla.

Entrevistador: ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?

Entrevistado: Cuando un alumno al solicitarle su tarea para que saliera a su recreo no la quiere presentar y responde de forma grosera al profesor y empuja para escapar de ella.

Entrevistador: ¿Cómo los resuelves y por qué lo haces de esta manera?

Entrevistado: Lo primero que hago es calmarme. Llamó al alumno a parte y converso con él para saber la razón de tal acción y posteriormente lo derivo a inspección, citando al apoderado para informar y hallar una solución al problema suscitado.

Entrevistador: ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?

Entrevistado: el robo de dinero y de especies en la sala, este ha sido bastante complejo, ya que al acusar a alguien se deben poseer pruebas concretas

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia?

Entrevistado: Por la falta de un reglamento interno de la escuela y la falta de compromiso por parte de algunos integrantes del establecimiento en crear una visión escuela en el cual todos acepten y cumplan los acuerdos tomados a fin de mejorar las relaciones humanas.

Entrevistador: ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?

Entrevistado: Por el medio social del cual vienen los alumnos que asisten a la escuela , por la poca claridad que se posee del tema por parte de los profesores , por las medidas arbitrarias y poco pedagógicas aplicadas por la dirección , además de la falta de comunicación entre los distintos estamentos de la escuela.

Entrevistador: ¿Has hecho algún curso de perfeccionamiento sobre el tema en cuestión?

Entrevistado: Si en un trabajo de investigación que estoy realizando del tema.

Preguntas de entrevista

Nombre de la entrevistada: Rosa

Edad: 55 años

Profesor: Jefatura de un 6° año básico

Años de Servicio: 25 años.

Tiempo de duración de la entrevista: 20 minutos

Lugar de la entrevista: Escuela Membrillar.

Entrevistadora: Susana Adasme

Entrevistadora: ¡Hola! Rosa ¿Cómo estas?

Entrevistada: Muy bien, pero un poco cansada, con la finalización del año.

Entrevistadora: Me gustaría hacerte unas preguntas en relación a cómo tú resuelves los conflictos en el aula. Para mí es importante recoger tu experiencia y poder darme cuenta como hasta el día de hoy se interviene con los alumnos.

Entrevistadora: ¿Qué conflictos se te presentan más a menudo en el aula?

Entrevistada: Los conflictos más frecuentes son entre las niñas. Hay una competencia fuerte en relación en quien es la mejor en notas, en quien es la que más se destaca en actuación a la hora de elegir los papeles principales. Y la envidia entre las niñas al sentir que unas son más son más preferidas que otras.

Entrevistadora: ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en la sala de clases?

Entrevistada: El conflicto más grande fue con las niñas.

Entrevistadora: ¿Qué sucedió?

Entrevistada: Hay una niña que ocasionó varios problemas entre el grupo de alumna del curso ya que le gustaba mandar a las demás, tenía una fuerte influencia sobre el actuar de las otras niñas, pero, de pronto este grupo de alumna se revelaron contra ella y la reacción de esta alumna "líder" fue agredirlas verbal y físicamente a cada una de ella, a tal punto que se pusieron de acuerdo para pelear a la salida de colegio, pelea en la cual el grupo de

alumnas fueron golpeadas, al igual que en la película de Bruce Lee, esta alumna peleadora les pegó a todas.(la profesora se ríe al comentar el episodio).

Entrevistadora: ¿Cómo resuelves esta situación?

Entrevistada: Después de ocurrido el incidente me propuse conversar con las alumnas personalmente para hacerles entender que la forma de resolver sus propios problemas no era la más adecuada. Les argumente que no por hecho de vivir en Cerro Navia iban a actuar de acuerdo a las distintas formas que ellos están acostumbrados a observar. Les hice ver lo que sentía cada una en ese momento, es decir, les inste a tener una actitud más empática, ya que la alumna que agredía se sentía sola y las alumnas agredidas estaban ofendidas. Les hice ver que en muchas situaciones en las cuales estar agrediendo verbal y físicamente lastimamos a quienes nos rodean.

. Luego las alumnas fueron llevadas a inspectoría para conversar de lo sucedido y posteriormente se les cito el apoderado.

Entrevistadora: ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?

Entrevistada: Después del incidente ocurrido con la alumna involucrada en la pelea la situación en la sala de clases se hizo insostenible, ya que cada vez que ingresaba a la sala de clases las alumnas agredidas no conversaban ni tomaban en cuenta a la compañera que las había agredido. Debido a esto tome la determinación de conversar con el apoderado estando la alumna presente en aquella conversación, sugiriéndoles que buscaran otra escuela en donde esta alumna se sintiera mejor con otras compañeras. Esta determinación indica que el conflicto me sobrepaso y no lo pude resolver.

Entrevistadora: ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia estos conflictos?

Entrevistada: Yo creo que a las alumnas les cuesta comunicar lo que están sintiendo en el momento que se ven envueltas en el problema, por lo tanto, se encierran en su propia opinión y las invade la emoción de rabia y enojo en ese momento.

Entrevistadora: ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?

Entrevistada: Yo creo que una de las causas tiene mucho que ver con el sector donde los alumnos viven ya que la gran mayoría son de Cerro Navia donde hay mucha violencia en las calles, en los hogares, a nivel de matrimonio, conozco muchos casos dramáticos. Entonces los alumnos repiten lo que ven a su alrededor.

Entrevistadora: ¿Has tenido algún curso de perfeccionamiento sobre el tema?

Entrevistada: No

Entrevistadora: Gracias Rosa por narrar tus experiencias en el aula

Preguntas de entrevista

Nombre del entrevistado: Jaime

Edad: 48 años

Profesor: Religión

Años de Servicio: 15 años

Tiempo de duración de la entrevista: 30 minutos

Lugar de la entrevista: Escuela Membrillar

Entrevistadora: Susana Adasme.

Entrevistadora: ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?

Entrevistado: Falta de respeto entre los compañeros; falta de respeto al profesor; lenguaje soez entre ellos (groseros).

Entrevistadora: ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?

Entrevistado: El no acatar una orden expresa y directa de una alumna cuando debe abandonar la sala.

Entrevistadora: ¿Podrías contarme lo que sucedió?

Entrevistado: Una alumna del 7° B, conversaba insistentemente en mi clase, la hice callar en varias oportunidades, pero ella contestaba que estaba eximida de la clase de religión. Al no respetar mi sugerencia, le pedí que abandonara la sala, pero ella se resistió a salir, en ese momento me dirigí a inspectoría a comunicar lo que estaba pasando con la alumna y cuando volví a la sala con el jefe de U.T.P (única persona que estaba en la oficina), la alumna estaba llorando, en ese momento, me di cuenta que varios alumnos habían abandonado la sala, sorprendentemente veo llegar a los alumnos que habían salido de la sala con la apoderada de la alumna: Imagínate Susana que estos niños que salieron de la sala, salieron también de la escuela y fueron a buscar a la apoderada de esta niña, cuando yo baje a buscar a la inspectora.

Entrevistadora: ¿Cómo resolviste este conflicto?

Entrevistado: El conflicto fue resuelto por el Jefe de U.T.P, ya que la alumna es hija de una apoderada que durante muchos años ha tenido a todos sus hijos en la escuela. Esto quiere decir que la sanción que se le dio a la niña fue el no asistir a mis clases, pudiéndose retirar a su casa, ya que mis clases se efectuaban en el último bloque de la tarde.

Entrevistadora: Jaime, sin duda, ¿te viste imposibilitado de resolver tú mismo el conflicto?

Entrevistado: Correcto, ya que el Jefe de U.T.P lo resolvió sin preguntar al profesor afectado.

Entrevistadora: ¿Qué otro conflicto recuerdas?

Entrevistado: La violencia verbal con que se tratan los alumnos.

Entrevistadora: ¿Cuéntame acerca de este conflicto?

Entrevistado: En el 7° C hay un grupo de niños que no son aceptados por el resto de las niñas y niños del curso. Ya que siempre han tenido problemas de conducta que afectan a los demás profesores y a sus pares. Cada vez que he tenido clases con ellos este grupo de niños hace insostenible la clase ya que si les molesta la actitud de las niñas las tratan con groserías y al mismo tiempo las niñas también les devuelven los insultos de la misma manera.

Entrevistadora: ¿Cómo resuelves este tipo de conflictos?

Entrevistado: En este caso diálogo con ellos haciéndolos reflexionar en torno a su conducta. En mi vida personal siempre he tratado de resolver los problemas conversando, por lo tanto, aquí en el colegio he tratado de hacer lo mismo y en muchas oportunidades me ha resultado llegando a acuerdos con los alumnos en torno a su comportamiento en la sala de clases.

Entrevistadora: ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia estos conflictos?

Entrevistado: Porque los alumnos no acostumbran a respetarse entre ellos y cuando uno hace que se respeten no les gusta porque es como normal para ellos ser agresivos entre sí.

Entrevistadora: ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?

Entrevistado: Por el mal trato que acostumbran a tener entre sí, por la falta de cariño en su casa y por la falta de cariño que no le dan los profesores.

Entrevistadora: ¿Has tenido algún curso de perfeccionamiento sobre el tema?

Entrevistado: No

Entrevistadora: Jaime, gracias por relatarme tus experiencias en el aula.

Preguntas de Entrevista

Nombre del entrevistado: Claudio

Edad: 33 años

Profesor: Jefatura de un 6° año

Asignatura: Lenguaje y Comunicación

Años de servicio: 10 años.

Tiempo de duración de la entrevista:

Lugar de la Entrevista: Escuela Membrillar.

Entrevistadora: Susana Adarme

Entrevistadora: Claudio ¿Cómo estas?

Entrevistado: Bien, preparando la despedida del curso ahora que termina el año escolar.

Entrevistadora: ¿Qué conflictos se te presentan a menudo en el aula?

Entrevistado: Bromas demasiado fuertes entre los alumnos a tal punto que llegan a ridiculizar y humillar a los compañeros. También hay bastante agresividad en los juegos de los niños hacia las niñas.

Entrevistadora: ¿Recuerdas los dos últimos conflictos que hayas tenido en el aula?

Entrevistado: El primero tiene relación a la manifestación rebelde de un alumno en particular. Le costaba guardar silencio en la sala de clases y no acataba órdenes de los profesores.

El segundo fue con una alumna demasiado peleadora con sus compañeras. Hay una niña en el curso que es rubia de ojos azules y participa en una academia de modelaje, que se junta con un grupito de alumnas, son blanco de pelea para esta alumna que se ha ganado el rotulo de peleadora.

Entrevistadora: ¿Cómo fueron resueltos estos conflictos?

Entrevistado: Primero fueron instancias de diálogos con los alumnos, como segundo paso fueron permanentes conversaciones con los apoderados y en último caso involucre a la inspectora general del colegio, a la orientadora y al jefe de U.T.P. para que se tomara una decisión con respecto al comportamiento de los alumnos.

Entrevistadora: ¿Recuerdas algún conflicto que no hayas podido resolver?

Entrevistado: Durante este año hubo un caso muy particular del cual te hice mención delante, este alumno conflictivo, llegó a manos de la inspectora, en donde tomó la decisión de suspenderlo por tres días, luego el apoderado vino a firmar el libro redactando un compromiso de comportamiento y disciplina. Pero los problemas continuaron, rayó los baños del colegio con un gran plumón negro, y nuevamente se le cita el apoderado estando de testigo el alumno más el jefe de U.T.P. donde determinan que solamente tendrá que venir a rendir las pruebas de finalización del año escolar.

Entrevistadora: ¿Por qué crees tú que ocurren con más frecuencia estos conflictos?

Entrevistado: El porque responde en parte a la mala comunicación entre los compañeros, se gritan las cosas, se golpean frente a las niñas, etc.

Entrevistadora: ¿Por qué crees tú que se originan los problemas de convivencia en el aula?

Entrevistado: Yo creo que una de las causas es un problema que se arrastra en el ámbito de la familia y que tiene que ver con la poca o nada de preocupación por parte de los padres de lo que ocurre con su hijo en el colegio. De hecho, éstos vienen sólo si tú los mandas a buscar cada vez que el hijo o hija ha cometido alguna falta disciplinaria.

Entrevistadora: ¿Has tenido algún curso de perfeccionamiento sobre el tema resolución de conflictos?

Entrevistador: Específicamente como resolución de conflictos, no.