



Facultad de Pedagogía
Escuela de Educación Diferencial

**“Propuesta de un plan para potenciar el diálogo empático para
promover un clima escolar más armónico mediante la
comunicación no violenta”**

Alumnas: Verónica Lizama Martínez

Gabriela Cuevas Yáñez

Prof. Guía: Dr. Patricio Alarcón Carvacho

Tesis para optar al título de Profesor de educación diferencial mención Trastornos
específicos del lenguaje oral.

Tesis para optar al grado de Licenciadas en Educación

Santiago, diciembre 2019

Dedicatoria y agradecimientos

Este fue un arduo trabajo que nos consumió gran parte de nuestro tiempo durante este año. Es por ello por lo que antes que nada queremos dedicar este escrito y agradecer a nuestras familias que han sentido nuestras ausencias, aguantado nuestras dudas y dándonos el aliento necesario cuando quisimos claudicar.

Agradecemos también a los profesores y alumnos del 7mo B del colegio Nuestra Señora de Guadalupe de La Granja, por recibirnos, por escucharnos y por creer que lo que les planteábamos podía serles de utilidad, y además por la perseverancia de mantener el espíritu de la comunicación no violenta incluso fuera de los momentos de las intervenciones y reuniones con nosotras.

Agradecemos también al Doctor Patricio Alarcón Carvacho, quien fue nuestro profesor guía en esta investigación y quien cumplió un rol muy importante en el descubrimiento por parte de nosotras del método de comunicación no violenta de Marshall que es lo que funda y le da sentido a la investigación que aquí se escribió. También queremos a través de la figura del profesor Alarcón agradecer a todos nuestros profesores del programa, sin duda la educación que impartieron en nosotras nos va a permitir un mejor desarrollo en nuestras labores profesionales y ayudar en la formación de nuestros alumnos con nuevas herramientas y metodologías.

Por todo ello, muchas gracias.

Índice

Dedicatoria y agradecimientos	2
Índice	3
Abstract/Resumen	4-5
1. Introducción	6
2. Planteamiento del problema	10
2.1 Justificación del problema.....,	10
2.2 La pregunta de investigación	11
2.3 Red de objetivos	11
3. Marco Teórico	12
3.1 Discusión bibliográfica	12
3.2 Definiciones conceptuales. La comunicación no violenta	16
4. Marco metodológico. El marco lógico y planificación	19
4.1 Contexto y sujeto de estudio	19
4.2 Planificación y marco lógico	20
4.3 Árbol de problemas y de objetivos	26
4.4 Matriz de planificación.....	27
4.5 Carta Gantt.....	31
5. Conclusiones	34
5.1 Conclusiones de la intervención: los alcances del diálogo empático y en la creación de normas de convivencia propias del 7moB	34
5.2 Conclusiones generales.....	36
6. Bibliografía	39
7. Anexos	40

Resumen

Mediante la presente investigación se propone y se aplica un modelo de intervención basado en el método de Comunicación no Violenta de Marshall Rosenberg, basado en aumentar la “empatía” entre las partes involucradas en el conflicto mediante una comunicación que parta de la observación del problema sin juzgar la postura del otro, a fin de aportar en el proceso de resolución de conflictos y de comportamiento en aula de un séptimo básico de un colegio de la comuna de La Granja en que la aplicación tácita de las medidas sancionatorias de acuerdo al Reglamento Interno de Convivencia Escolar no han surtido el efecto esperado.

Al final de la investigación se logra apreciar avances en torno a la percepción de estudiantes y profesores respecto a un clima ameno para el estudio, en donde el respeto se manifiesta a través del silencio “para escuchar al otro” y en donde se ha logrado un diálogo efectivo para la resolución de conflictos menores.

Palabras clave: Convivencia Escolar, Comunicación no Violenta, diálogo, clima escolar, empatía, respeto, silencio.

Abstract

This research project proposes and pilots an intervention model based on the method of nonviolent communication introduced by Marshall Rosenberg, which sought to increase empathy among parties involved in conflict through a type of communication that comes from an objective observation of the problem without judgement of another's perspective, with the goal of assisting in the conflict resolution process and classroom behavior of a 7th grade class in a school in La Granja, in which the application of sanctions under the Internal Rules of School Coexistence have not had the expected effect.

Ultimately, the research succeeds in demonstrating advances with respect to the perception of students and teachers regarding the improved educational environment, one where respect manifests through silence, "in order to listen to one another" and in which effective dialogue has been achieved to resolve minor conflicts.

Key Words: School Coexistence, Nonviolent Communication, Dialogue, School Environment, Empathy, Respect, Silence.

1. Introducción

En el ejercicio profesional como educador(as) diferencial(es), nos vemos día a día enfrentados a las realidades en que el sistema escolar tradicional no logra los resultados esperados con un porcentaje aparentemente, mayor de alumnos año a año.

Nuestro compromiso es con ellos, y sin quererlo nos asumimos cada día como un actor relevante en la transformación del proceso educativo, democratizando el conocimiento y poniendo al servicio de nuestros alumnos todas aquellas herramientas que puedan confortarlos tanto en el ámbito de sus dificultades específicas del lenguaje oral como en lo que se refiere a la socioafectividad.

En el primer caso las directrices siempre parecen más claras, sin embargo, en cuanto a lo que se refiere a los problemas derivados del ámbito socioafectivo nos vemos inmersos en un sin fin de posibles diagnósticos y la misma cantidad de soluciones posibles.

Es por ello por lo que quisimos dedicar esta investigación al tratamiento de un problema que surge precisamente de este segundo ámbito.

Durante este año, y en el contexto del ejercicio profesional, observamos que en un curso 7mo básico (B) del Colegio en el que se desempeña como educadora diferencial (PIE) una de las autoras de esta investigación, el clima al interior de la sala hacía imposible el desarrollo de la clase.

Esta situación se repetía en todas las asignaturas y con todos los profesores. Las situaciones más frecuentes eran faltas menores pero muy recurrentes como, gritos, risas y burlas, uso de teléfonos celulares, conversación entre pares, pararse varias veces de su asiento, hacer muecas, responder de mala manera al profesor una vez que se les solicitaba no incidir en la acción distractora, entre otras.

Todas estas situaciones se abordaron desde la aplicación del Reglamento Interno de Convivencia Escolar, es decir, desde la amonestación verbal, la anotación de la falta en la

Hoja de Vida del Estudiante, el tratamiento de la situación en la hora de consejo de curso, hasta la citación del apoderado o apoderada e incluso haciendo un tratamiento especial del tema en la reunión de apoderados mes a mes.

A pesar de los esfuerzos los resultados eran mínimos, por lo que nos ofrecimos para plantearle al curso y a sus profesores una colaboración mediante la aplicación de una intervención que apuntara a mejorar la comunicación entre los diferentes actores del proceso educativo a fin de una resolución del conflicto basada en el respeto y la empatía, y con eso que lograsen apreciar “el silencio para escuchar y entender al otro” como un elemento importante del clima escolar en el aula.

Centrar la resolución del conflicto en el diálogo basado en el respeto y la empatía, nace de dos partes. La primera es que consideramos importante hacernos cargo del Proyecto Educativo Institucional del colegio, que siendo parte de la Red de Colegios de la Corporación Educacional del Arzobispado de Santiago, procura que la cultura del ambiente escolar se centre en “*el respeto entre todos los miembros de la comunidad escolar*” y “*el diálogo respetuoso y sereno*” contextualizado en el sello católico centra el respeto en la dignidad humana entendiendo a cada miembro de la comunidad educativa como hijo e hija de un mismo Padre Celestial, sea cual fuere el cargo, posición o rol que juegue en la comunidad educativa.

Por otra parte, durante el periodo de observación del conflicto en aula pudimos observar que las medidas sancionatorias tanto como amonestación verbal o escrita, hasta la citación del apoderado como la suspensión no surtían efecto. Los estudiantes no tenían una actitud correctiva al momento de ser sancionados, muy por el contrario, parecía desinteresado y “apáticos” por lo que sucediera y por los sentimientos que pudieran afectar al profesor o a sus compañeros, e incluso incentivando conductas burlescas en torno a lo poco efectiva de las medidas.

Es precisamente esta situación la que nos requiere hacernos cargo de una dificultad en el proceso de educación que se enmarca en una ruptura en el ámbito socioafectivo de la sala de clases.

La intervención planificada duró aproximadamente 5 meses en los cuales semana a semana se estuvo trabajando tanto con los profesores del curso y los alumnos por separado como en otros todos juntos.

Se buscó ofrecer una alternativa dialogante en vez de centrarnos en lo sancionatorio, partiendo de la premisa de la comunicación no violenta que es hacer un diagnóstico sin juicios y promoviendo la empatía.

Asimismo, se propuso que el curso primero entendiera los alcances y la necesidad de las comunidades en general, y las comunidades educativas en particular de reglamentar las relaciones y tener un marco normativo que defina cuales son las conductas apropiadas para el buen desarrollo del proceso educativo que se espera, mediante el entendimiento de bases que fundamentan el RICE del Colegio.

En este sentido se les invitó a realizar una normativa propia del curso 7mo B, que, en sintonía con el Reglamento del colegio, defina con mayor detalle aquellas conductas indeseables y sus sanciones, por ejemplo, *“Todo alumno o alumna debe procurar mantener el aseo de la sala, por lo que aquellos estudiantes que fueran encontrados tirando papeles o basura al suelo, deberán asear la sala durante el tercer recreo por tres días consecutivos”*

Este nuevo conjunto de normas fue consensuado y se hicieron un par de actividades de difusión y reforzamiento valórico del ejercicio, apuntando al mejoramiento objetivo del clima de convivencia intraaula, mejorando la relación entre profesores y alumnos, etc.

En definitiva, la intervención nos permitió desarrollar una arista de interés en cuanto a nuestro desarrollo profesional aportando las competencias que nuestra disciplina aporta en la resolución de conflictos socioafectivos en sala aportando también en el compromiso

personal de las investigadoras en la formación de personas que valoren la convivencia democrática, respetuosa de otro y favoreciendo el dialogo no violento.

2. Planteamiento del Problema

2.1 Justificación del problema

En el ejercicio de la profesión nos encontramos con un 7mo básico que durante los primeros meses de este año tenía contantes problemas de disciplina en aula. El entendimiento entre profesores y alumnos se hacía cada vez más complejo.

No era solo el problema con una asignatura, sino que el desorden, el ruido y las interrupciones se volvieron una constante y la aplicación del manual de convivencia simplemente no daba abasto.

Desde la Educación Diferencial, decidimos aportar en el entendimiento entre profesores y alumnos proponiendo una intervención basada en la comprensión del estudiante como un todo no-homogéneo, y poner el foco en lo socio afectivo. Desde ahí y en colaboración con nuestro profesor guía descubrimos el método de Comunicación no Violenta de M. Rosenberg (2006) que centra la comunicación en la empatía y en sincerar los sentimientos involucrados en la situación antes descrita y las necesidades que hay detrás de las acciones que originan la falta de comunicación efectiva llegar a soluciones consensuadas y negociadas que satisfagan a todos los involucrados.

En este caso nos pareció pertinente la aplicación de este método por cuanto el sello del colegio es principalmente católico, orientado a la formación de personas empáticas con quienes les rodea entendiendo que todos los miembros de la comunidad tienen un rol activo en el *amor al prójimo*.

2.2 La pregunta de investigación

¿Es posible mejorar el clima escolar en un curso 7mo básico mediante la promoción de un dialogo empático con el otro (ya sea profesor o alumno) a la hora de resolver conflictos y elaborando en conjunto un manual de convivencia propio atingente a la situación en la que estamos inmersos?

2.3 Red de objetivos

Objetivo general:

Fortalecer y mejorar el clima de buena convivencia escolar en un 7mo básico, mediante la aplicación de técnicas dialógicas basada en la comunicación no violenta o empática.

Objetivos específicos:

- *Recabar información respecto del actual clima escolar en 7°B.*
- *Establecer un dialogo efectivo y empático en el aula.*
- *Evaluar el clima de convivencia escolar posterior a la intervención.*

3. El marco teórico

3.1 Discusión bibliográfica

En la actualidad la escuela y el sistema escolar se ha convertido en un lugar en donde difícilmente se puede dar respuesta a los intereses del alumnado, Según Flavia Terigi (2016) en una entrevista para la Revista Docencia del Colegio de Profesores de Chile señala que las causas son multifactoriales. En primera señala que pensar en hacer cambios radicales en el sistema educativo pasa, en el caso de países como Chile, Argentina y Uruguay, en donde desde hace por lo menos 30 años hay programas institucionales para tener altas tasas de escolaridad en educación primaria y secundaria, el mismo sistema “conspira” para la inamovilidad del mismo por cuanto hay importantes incentivos económicos estatales, legislaciones, burocracia asentada para cumplir con los fines y que por ende es difícil de que en ella permeen formas más flexibles para una educación más pertinente con los nuevos intereses con los jóvenes y adolescentes actuales. Todo ello sustentado por un estudio histórico de las condiciones que han llevado a esta situación.

De la misma forma la autora señala que hay cuestiones de carácter cultural que debemos considerar a la hora de entender el contexto escolar actual. Y es que el sistema imperante no considera las diferentes situaciones sociales y culturales que rodean al estudiante en su calidad de sujeto. Por el contrario, el sistema escolar procura la homogeneización de las situaciones que rodean a los alumnos, a juicio personal de quienes escriben esta se ve remarcada por la segregación socioeconómica que se vive en las escuelas de Chile. Dicha homogeneización hace que los contextos personales y familiares de cada joven y adolescente no sean considerados, y asimismo queden fuera todos aquellos intereses educativos que sean distintos al oficial, como por ejemplo aquellos estudiantes que quisieran compatibilizar estudios y trabajo, o aquellos que estén a cargo de otro familiar (hijos propios o familiares mayores), etc.

Por último, pone el acento en un punto muy interesante y que nos servirá de punto de partida para hablar de lo que nos concierne.

Terigi, señala que también hay que considerar un punto respecto a la formación docente, que los planes y programas de formación docente son parte de la estructura educativa y responden a los intereses y objetivos de dicho tipo de educación “conspirando” también con esta falta de respuesta que señalamos al respecto de los intereses e inquietudes que tiene esta nueva juventud. Y en este sentido lo que nos permite enlazar nuestra investigación con la contextualización del problema de la educación de Terigi es que ella señala que uno de los problemas a los que se ven enfrentados los profesores hoy en la sala de clases, frente a estos nuevos adolescentes es el de la comunicación intergeneracional de profesores y alumnos.

Terigi (2016) señala que *“hay un (...) conjunto de problemas vinculado con las múltiples formas que tienen hoy en día los adolescentes de comunicarse, de informarse, de participar en una gran cantidad de asuntos que eran muy ajenos a las versiones de la adolescencia hace treinta o cuarenta años atrás, y ahí los profesores muchas veces experimentan es un temor a saber menos, a cierta desautorización, a no poder dar respuesta a demandas o intereses de unos adolescentes que están muy informados o por lo menos están informados por una vía que los profesores no siempre manejan”*. Es en este punto en que se suceden los conflictos que pudimos observar en el caso específico del 7mo B del colegio Nuestra Señora de Guadalupe de La Granja.

El indicador objetivo es el ruido ambiente de la sala. Los estudiantes parecen desinteresados por lo que los profesores exponen y por tanto se distraen de distintas maneras, en algunos casos conversando entre ellos, en otros haciendo comentarios distractores que causan risa entre sus compañeros, cantan fuerte coros de canciones de moda, hacen preguntas fuera del foco de lo que se les enseña, se paran constantemente, golpean mesas, entre otras formas distractoras que hacen que el profesor a cargo gaste buena parte de la hora en pedirles silencio, pidiéndoles que salgan de la sala o aplicando sanciones como anotarlos en el libro, llamar al encargado de convivencia o solicitando sus agendas para citar a sus apoderados, aun cuando se pudo concluir en el periodo de observación en aula que las medidas punitivas antes mencionadas no tuvieron las resoluciones esperadas.

Los que sucedió en nuestra aula lo podemos graficar con la siguiente cita de nuestro profesor guía Patricio Alarcón en su libro *Coexistencia y Educación*: “Las interacciones dentro del aula son la reproducción de modelo funcionalista del control social, vale decir; se puede reiterar una relación unidireccional en cuanto a distribución del poder, en donde, el tipo de relación más frecuente es el de la influencia social, en la cual un agente socializador define, dirige, controla y evalúa lo que el otro sujeto de control social (sujetable, socializarle) hace a nivel cognitivo, corporal y psicosocial” (p.15).

Mirando el conflicto desde el ámbito de la coexistencia intergeneracional, y apoyados en la contextualización de Terigi, nos parece prudente que el marco teórico con el cual abordar esta situación debe hacerse desde el entendimiento mediante un cambio en la lógica del diálogo, y por tanto aplicar el método de Marshall Rosenberg (2006) de “comunicación no violenta”.

Nos parece pertinente para nuestra intervención el método de Rosenberg porque centra la comunicación en la empatía con el otro, cuestión que se enlaza de manera muy sincrónica con el proyecto educativo del colegio y de la Corporación Educacional al que pertenece, por cuanto profesan la religión Católica y en particular tiene un sello muy propio a la comprensión de la antropología cristiana entendiendo a cada miembro de la comunidad educativa como hijo de un mismo *Padre*, y para desarrollarse en la *vida plena* necesariamente debe hacerlo en su *ser social* amando al prójimo como a sí mismo.

En este sentido, que el método de Rosenberg parta de la idea que la comunicación deba partir desde una observación *sin juzgar* hace inmediatamente la diferencia a la hora de escuchar el mensaje que el otro ofrece, por cuanto no se distorsiona con suposiciones ni prejuicios. De la misma manera el acento que pone en los sentimientos que pueda tener cada uno de los involucrados en la comunicación dirige inmediatamente la disposición de quienes se comunican a establecer un diálogo sincero y por sobre todo *empático* con el otro. Con esto a la hora de la formulación de la petición ambas partes están dispuestas a oír a su contraparte, teniendo en cuenta previamente cuales son las necesidades de los involucrados.

El resultado entonces es necesariamente un entendimiento que negocia la satisfacción de las necesidades y posibilidades de los participantes en el dialogo mediante acuerdos.

Del mismo modo el método de Rosenberg satisface el diálogo en el caso estudiado por cuanto se enlaza coherentemente con la socioafectividad que es clave en la educación diferencial, pues así podemos ver al estudiante como un todo. Es necesario ver al estudiante como un todo y no como a un sujeto al “que le falta algo” y a la escuela como responsable de completarlo. En palabras de Alarcón (2013) “esta mirada permitiría al profesor trabajar con el niño que “es” y no con el “debiera ser” (p.47).

La socioafectividad en este sentido permite al alumno a gestionar las emociones, desarrollar el autoconocimiento, autoestima y autonomía personal, aprende con ello a relacionarse con otros y sensibilizarse respecto de las necesidades del otro y resolver conflictos de manera óptima (Casanova 2017).

“Hay evidencia de que los conocimientos académicos se aprenden mejor si el alumnado está motivado, controla sus impulsos, tiene iniciativa, es responsable, etc. Es decir, si tiene competencias emocionales”. (Bisquerra y Pérez, 2007, p.65)

Por último, señalamos que mirar la educación desde un punto socioemocional es según Bisquerra (2006) la principal forma de prevención de situaciones de riesgo, como por ejemplo la deserción escolar, la baja autoestima de los estudiantes, e incluso la delincuencia, el consumo problemático de drogas, la depresión adolescente, entre otros. Por lo tanto, la aplicación de una intervención en el curso estudiado mediante la comunicación no violenta haciendo énfasis en el ámbito socioafectivo lograría la disminución de estos factores de riesgo *protegiendo a los estudiantes de interacciones problemáticas.*

3.2 Definiciones conceptuales. La Comunicación no violenta.

En este apartado queremos entrar de lleno a explicar sucintamente el método de comunicación no violenta de Marshall Rossemberg (2006).

Para ello hemos preferido hacerlo mediante la descripción de los cuatro pasos que propone el autor.

Primer paso: Observar sin evaluar

En este punto se espera que los participantes de la comunicación no violenta puedan tomar una actitud de observación de la situación que compete el dialogo sin juzgar, sin comparar y sin hacer suposiciones, pues si tomamos una actitud de evaluación de lo que el otro dice es probable que los comentarios que podamos hacer nazcan desde la crítica poniendo desde un inicio a ambas partes a la defensiva.

Segundo paso: Identificar y expresar sentimientos

En este punto se propone que los dialogantes reconozcan sus sentimientos en relación con la situación que se quiere dialogar. En este sentido Rosenberg propone un extenso listado de sentimientos y adjetivos para aprender a identificar lo que nos ocurre. Pues la identificación de sentimientos y estados de ánimo nos ayuda a establecer una comunicación empática. En este sentido consideramos pertinente utilizar la siguiente tabla resumida.

Tabla N°1: Sobre los sentimientos asociados a las necesidades satisfechas e insatisfechas

SENTIMIENTOS		
Cuando las necesidades no están satisfechas , los SENTIMIENTOS pueden fluctuar entre:		
Aburrida	Deprimida	Incómoda
Alarmado	Desanimado	Inseguro
Ansiosa	Desconfiada	Molesta
Apagado	Desesperado	Pensativo
Apática	Desilusionada	Preocupada
Asqueado	Dolido	Saturado
Asustada	Emocionada	Sensible
Aterrorizado	Enfadado	Sorprendido
Cansada	Frustrada	Tensa
Confuso	Furioso	Tímido
Curiosa	Harta	Triste
Decepcionado	Impaciente	Vulnerable, etc.
Cuando las necesidades están satisfechas , los SENTIMIENTOS pueden fluctuar entre:		
Agradecido	Emocionado	Pensativo
Aliviada	Entusiasmada	Receptiva
Animado	Esperanzado	Relajado
Cariñosa	Estimulada	Satisfecha
Confiado	Expansivo	Sensible
Contenta	Feliz	Sorprendida
Curioso	Ilusionado	Tímido
Despierta	Ligera	Tranquila, etc.

Extraído de <http://www.comunicacionresoluciondeconflictos.com/?p=1711> (Rev. 11/11/2019)

Tercer paso: Expresar nuestras necesidades

En este sentido el método propone que es vital la toma de conciencia de nuestras emociones no solo son provocadas por los otros, sino que las emociones dependen también de nuestros pensamientos, expectativas e interpretaciones, y por lo tanto las necesidades se manifiestan desde los sentimientos.

Si los sentimientos son placenteros es porque nuestras necesidades han sido satisfechas, y de ahí la importancia de la identificación de las propias necesidades a la hora de comunicarse. Para ello consideramos al igual que en el punto anterior trabajar con una tabla resumen de necesidades.

Tabla N°2: Sobre adjetivos para definir las necesidades satisfechas e insatisfechas

NECESIDADES		
Aceptación	Consideración	Humor
Afecto	Contacto	Integridad
Alimentación	Contribución	Interdependencia
Amor	Creatividad	Intimidad
Apoyo	Cuidado	Juego
Aprendizaje	Descanso	Libertad
Armonía	Duelo	Movimiento
Atención	Eficiencia	Orden
Autonomía	Empatía	Paz
Belleza	Entretención	Pertenencia
Claridad	Escucha	Quietud
Compañía	Espacio	Reconocimiento
Compartir	Esperanza	Relajación
Comprensión	Espiritualidad	Respeto de ritmo
Comunicación	Espontaneidad	Respeto
Conexión	Expresión	Seguridad afectiva
Confianza	Gratitud	Seguridad
Confort	Honestidad	Silencios, etc.

Extraído de <http://www.comunicacionyresoluciondeconflictos.com/?p=1711> (Rev. 11/11/2019)

Cuarto Paso: Formular una petición de lo que necesitamos

Para considerar la efectividad de la comunicación no violenta es importante terminar necesariamente con este punto. Los dialogantes deben poder realizar una petición concreta, viable y negociable.

Aquí las partes deben exponer lo que les gustaría que sucediese y focalizarse también en lo que no se quiere. Es importante también que las partes sepan desde el principio que en este punto que recibir una respuesta negativa a una petición implica que debemos volver al punto anterior por cuanto si no hay capacidad potencial de negociación significa que no se está haciendo una petición sino una exigencia, lo que bloquearía la empatía por lo que nos devolvería a los puntos anteriores hasta que se pueda convenir una solución que responda a todas las necesidades.

4. El marco metodológico. Marco lógico y planificación.

4.1 Contexto y sujeto de estudio

Nos parece importante contextualizar el escenario en el que se desenvuelve nuestra intervención.

Como hemos señalado largamente, debemos entender la coexistencia en el aula desde la complejidad del alumno como un todo, e igualmente reconoce la humanidad del docente, es decir que **ambos** tienen también sentimientos y necesidades que expresar a la hora de comunicarse.

Como señala Patricio Alarcón (2013), para el caso del alumnado “es evidente que la presencia física del niño, en el mismo espacio tiempo que el profesor, no es garantía de dicha existencia... dentro del aula sólo nos encontramos con fragmentos de alumnos... partes que además se subdividen en otras partes más pequeñas según la asignatura o subsector de aprendizaje o actividad metodológica (p.15)”

Es por ello por lo que nos parece coherente contextualizar brevemente el contexto socio espacial que rodea a la escuela.

El Colegio Nuestra Señora de Guadalupe se ubica en el límite sur oriente de la comuna de La Granja, Colindando por su puerta sur con la población Santo Tomás de La Pintana y por el oriente con las poblaciones del sector de Bahía Catalina (poblaciones El Concierto I y II) de La Florida.

A pesar del contexto en el que viven nuestros estudiantes este colegio ofrece un proyecto educativo que sobresale tanto en los índices de SIMCE y otras mediciones. Asimismo, es importante señalar que el colegio profesa la religión católica con administración laica mediante la Corporación Educacional del Arzobispado de Santiago, y con un importante componente pastoral.

El Colegio hasta hace unos años era particular subvencionado, sin embargo, se acogió las últimas reformas y ya las familias no hacen ningún copago por la educación de sus hijos, proveyendo educación gratuita en todos sus niveles.

La situación que estudiamos en el caso del 7mo B fue un caso particular. En los otros cursos en general las clases durante este año se desarrollaban con normalidad y los casos de indisciplina eran puntuales y se lograron corregir mediante la aplicación del Manual de Convivencia Escolar vigente. Es por ello por lo que consideramos pertinente y enriquecedor para nuestra formación personal profesional como para el establecimiento realizar este trabajo con alumnos y profesores.

4.2 Planificación y marco lógico

Al interior del curso 7° B, existen dificultades de convivencia escolar, no cumplen las normas dentro de la sala, es un grupo bastante disruptivo, se molestan entre ellos, y no permiten realizar la clase de manera fluida, estas conductas se manifiestan en todas las asignaturas. Debido a estas interrupciones los estudiantes en su gran mayoría no realizan sus actividades durante la clase, debido a que en general comienzan a molestarse y a realizar desorden; dentro de este curso existen 4 estudiantes que provocan el desorden, no respetan a los profesores y molestan a los compañeros, son conflictivas y peleadoras, son sacadas constantemente de las clases, en la mayoría de las asignaturas.

Son llevadas constantemente a formación, pero no reciben sanción que para ellas sea significativa, solo se le pide al docente que las anote en el libro y son devueltas a la sala.

Los profesores tratan de poner orden, pero se ven superados por las faltas de respeto de los estudiantes.

Desde convivencia escolar no hay una sanción real para estos estudiantes.

Para comenzar a investigar el porqué del comportamiento de los estudiantes es que se realiza una observación en sala de clases para visualizar sus comportamientos y crear un panorama del curso.

Recabar información

En esta observación se puede comprobar que lo que mencionan los profesores es efectivo y los estudiantes no dejan realizar las clases de manera eficiente y fluida, ya que constantemente las interrumpen.

Luego se realiza un cuestionario sociométrico en el cual debían responder a 2 preguntas:

- 1- ¿escribe el nombre de tres compañeros con los que te gusta jugar?
- 2- ¿escribe el nombre de tres compañeros con los que no te gusta jugar?

Al revisar las respuestas de este curso, los resultados obtenidos del cuestionario sociométrico, es que los estudiantes en su mayoría juegan entre ellos, no existen estudiantes que estén aislados o solos.

Frente a la pregunta ¿con quién no te gusta jugar? todos coinciden en los cuatro estudiantes problemáticos del curso.

El siguiente cuestionario relacionado a la convivencia escolar dentro de la sala de clases, en el cual debían responder a las siguientes preguntas:

- 1- ¿Por qué se produce desorden en clases?
- 2- ¿Cómo podría mejorar la disciplina en clases?
- 3- ¿Conoces el reglamento de convivencia escolar?
- 4- ¿Quién te lo dio a conocer?

A partir de estas respuestas se obtuvieron los siguientes resultados:

De 38 estudiantes encuestados, como respuesta a la primera pregunta del cuestionario, 21 estudiantes manifiestan que el desorden se produce, porque existen compañeros que no respetan a los profesores.

12 de ellos manifiesta que las clases son fomes.

5 que los profesores son fomes.

A la pregunta ¿cómo podría mejorar la disciplina de la clase?

24 estudiantes respondieron que sus compañeros que hacen desorden deberían irse del colegio.

9 estudiantes, que las clases podrían ser más entretenidas.

5 estudiantes que no saben.

En su mayoría no conocen el reglamento de convivencia escolar.

Para complementar el parecer de los estudiantes, se busca conocer la opinión de los docentes que imparten clases en el 7°B, por lo que también deben contestar un cuestionario, estos docentes son los profesores de las asignaturas de Lenguaje, Matemática, inglés, Ciencias Naturales, historia, tecnología y educación física.

Las preguntas que deben contestar son las siguientes:

- 1- ¿Cuánto tiempo demora aproximadamente en poder iniciar su clase?
- 2- ¿Qué dificultades encuentra para iniciar su clase?
- 3- ¿Cuáles son los problemas de disciplina más frecuentes entre sus alumnos que le dificultan el desarrollo de la clase?
- 4- ¿De qué manera enfrenta estas dificultades para lograr desarrollar su clase?
- 5- ¿Por qué cree que hay problemas de disciplina en su colegio?
- 6- ¿Qué apoyo necesita para iniciar y realizar su clase de manera adecuada?

Sus respuestas fueron las siguientes:

- 1- Demoran entre 15 a 20 minutos en comenzar la clase.
- 2- Desorden, conversan constantemente y no se dan cuenta de que entraron a clases.

3- Faltas de respeto hacia el profesor y hacia ellos, gritos de un punto a otro de la sala, además de molestarse entre ellos.

4- En su mayoría anota al alumno en el libro de clases, lo envía a formación (convivencia escolar), saca de la sala a los alumnos disruptivos.

5- Porque formación (Convivencia Escolar) no reacciona a los estudiantes más conflictivos, ellos hacen lo que quieren.

6- Que se intervenga el curso y se les cree conciencia a los estudiantes que molestan y no dejan trabajar. “Que echen a los malos elementos”

1era y 2da Jornada de reflexión docente:

Antes de empezar las actividades con los estudiantes es importante reflexionar con los docentes sobre el trabajo dentro de la sala de clases

Se realizarán dos jornadas reflexivas con los docentes, en la primera jornada deberán identificar las situaciones problemáticas dentro de la sala de clases, y cómo las abordan.

En la segunda jornada se deberán tomar acuerdos para trabajar dentro de la sala de clases con los estudiantes, y con estos acuerdos realizar un plan de intervención, que los ayude a enfrentar a los estudiantes y logren mantener el orden y la atención del alumnado, y así realizar clases motivadoras.

Las actividades que se realizarán serán de sesiones de 45 min semanales, para abordar de mejor manera las actividades, estas son las siguientes:

Conocer en conjunto con el curso el manual de convivencia escolar de la escuela, el apartado de los derechos y los deberes de los miembros de la comunidad educativa, dando énfasis a lo que corresponde a los estudiantes y profesores.

Taller 1: Conocimiento del Reglamento Interno de Convivencia Escolar. ¿Por qué tenemos normas de convivencia?

En esta actividad se les dará a conocer a los estudiantes el objetivo del plan de trabajo, y para esta actividad los estudiantes se entrevistan entre sí, haciéndose la pregunta ¿que necesitamos para alcanzar la meta?, luego de responder las preguntas, realizaremos un foro de conversación y de acuerdo con sus respuestas guiaremos a los estudiantes para que instalen sus propias normas de convivencia.

Taller 2: La formación de un nuevo acuerdo para la resolución del conflicto a través de la empatía.

Llegar a consenso con los estudiantes, cuáles son las normas de convivencia que se utilizaran dentro del aula durante la realización de las clases y que sanciones tendría el no respetarlas,

Taller 3: La convivencia en el aula. Coexistencia y diálogo. Redacción de nuevas normas de convivencia en aula.

(Como, por ejemplo, quedarse a limpiar la sala, ordenar el mueble de los libros, botar la basura del basurero), estas se deberán cumplir terminada la clase.

Taller 4: Promoción del acuerdo y del “Reglamento Interno del 7mo B”

Luego de decidir las normas de convivencia se formarán grupos, donde cada uno de los grupos debe realizar un cartel con una de las normas y luego se pegarán en un lugar visible de la sala.

Taller 5: La resolución de problemas mediante el diálogo.

Desde esta actividad la frecuencia cambiará y se realizarán sesiones cada dos semanas, donde se abordaron distintas actividades para favorecer el trabajo en equipo y las buenas relaciones dentro del aula.

Se realizará una actividad donde en grupos deberán solucionar una situación problemática y luego deberán exponerla frente a sus compañeros.

Taller 6: La importancia de los valores en el buen trato. “la redacción de un cuento”.

En esta actividad se trabajarán los valores, ¿qué son?, ¿para qué sirven?, ¿dónde los adquirimos?, ¿Dónde los encontramos?, se identificarán los valores más importantes y deberán realizar un cuento en grupo de tres estudiantes, que luego expondrán a sus compañeros en la siguiente sesión.

Taller 7: Presentación de los cuentos como obras de teatro.

En esta sesión los estudiantes deberán actuar el cuento creado además de relatar por qué eligieron ese valor.

Taller 8: Resolución de conflictos mediante el nuevo reglamento

“Qué harías en mi lugar”, los estudiantes analizaron cómo ha sido la convivencia desde el día que fijaron sus normas, se expondrán algunos problemas que haya habido dentro de la sala y se dará el tiempo para resolverlos.

4.3 Árbol de problemas

	ÁRBOL DE PROBLEMAS	ÁRBOL DE OBJETIVOS	
E F E C T O S	<p>-Sala bulliciosa.</p> <p>-Los alumnos utilizan celulares, parlantes o audífonos aun cuando se les solicita no hacerlo.</p> <p>-Los estudiantes se levantan en reiteradas ocasiones y sin razón aparente de su puesto.</p> <p>-Las clases y las exposiciones del profesor se interrumpen varias veces para reestablecer el orden.</p> <p>-Los alumnos no comprenden cabalmente los contenidos expuestos pues de distraen.</p> <p>-A los alumnos se les sanciona tan habitualmente que ya no ayudan a corregir conductas.</p>	<p>-La promoción de una nueva forma de dialogar en el aula mediante el método de la comunicación no violenta.</p> <p>-La formulación de acuerdos para mejorar el clima en sala que se registran en un apéndice del Reglamento Interno que rige solo para el 7mo B</p> <p>- Establecimiento de un compromiso del profesorado por innovar en la didáctica a fin de atraer el interés de los alumnos por la asignatura.</p> <p>- Promoción tener un espacio de retroalimentación al final da cada clase.</p>	P R O D U C T O S
P R O B L E M A	<p>El clima escolar en el aula dificulta el aprendizaje significativo. El desorden generalizado es multifactorial y ha llegado a un punto en que a pesar de la aplicación del Reglamento de Convivencia no hay entendimiento entre alumnos y profesores para solucionar la situación.</p>	<p>Fortalecer el clima de buena convivencia escolar en el aula del 7ºb mediante la metodología de la comunicación no violenta</p>	O B J E T I V O
C A U S A S	<p>-Los alumnos creen que las clases expositivas no son interesantes</p> <p>-La frecuencia con que son sancionados los alumnos por faltas menores hacen que no les interese “sumar una notación más” por lo que se convierten en poco efectivas.</p> <p>-Los profesores a razón de esta situación asisten a las clases de este curso con desazón y pesadumbre.</p> <p>-Al tratar el tema en sala (en Orientación no se logra un diálogo efectivo ni acuerdos que solucionen el problema.</p>	<p>Realización de 8 Talleres y 3 jornadas de reflexión con alumnos y profesores de asignatura en donde se les presente la comunicación no violenta como método para entablar el diálogo para mejorar de manera conjunta el clima escolar en aula</p>	A C C I O N E S

4.4 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

FORTALECER EL CLIMA DE BUENA CONVIVENCIA ESCOLAR EN EL AULA DEL 7°B MEDIANTE LA METODOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA.

Metas ¿QUÉ?	Actividades Relevantes ¿CÓMO?	Responsables ¿QUIÉNES?	Plazos ¿CUÁNDO?		Indicadores de Logro/verificador de logro	Recursos
			Desde	Hasta		
1. Recabar información respecto del actual clima escolar en 7°B	-Observación de la dinámica del aula en clases de distintas asignaturas y distintos profesores -Aplicación de un cuestionario sociométrico a los alumnos. -Entrevista a los profesores de las asignaturas de: Lenguaje, Matemáticas, inglés, Ciencias Naturales, Historia y Geografía, Tecnología y Ed. Física sobre las dificultades con las que se encuentran a la hora de hacer la clase.	Tesistas, con la colaboración del profesor jefe al momento de aplicar la encuesta al curso	abril 2019	Mayo 2019	-Catastro de conductas frecuentes que dificultan en buen desarrollo de la Clase	-Apuntes de Observación de clases. -Cuestionarios -lápices

<p>2. Reflexionar con los docentes que intervienen en el curso respecto a los posibles abordajes del problema.</p>	<p>1era Jornada de reflexión docente. Definición de la problemática de convivencia escolar del 7moB (45 min)</p> <p>-----</p> <p>2da Jornada de reflexión docente. Convención de directrices para el diseño de la intervención (45 min)</p>	<p>Tesistas</p> <p>-----</p> <p>Tesistas</p>	<p>Tercera semana de mayo 2019</p> <p>-----</p> <p>Cuarta semana de mayo</p>	<p>Tercera semana de mayo 2019</p> <p>-----</p> <p>Cuarta semana de mayo</p>	<p>-Listado de los conflictos y situaciones más recurrentes que afectan transversalmente a las asignaturas de desorden, y falta de disciplina dentro del aula.</p> <p>-Identificación de los alumnos líderes en cuanto al desorden y situaciones que potencialmente gatillan conductas indisciplinadas.</p> <p>-----</p> <p>-Convenir con los profesores un rutero que permite al equipo de tesistas diseñar una intervención.</p>	<p>Pizarrón y hojas de apuntes.</p> <p>-----</p> <p>-Pizarrón y hojas de apuntes.</p>
--	---	--	---	---	--	---

<p>3. Establecer un dialogo efectivo y empático en el aula</p>	<p>Sesiones de talleres de dialogo:</p> <p>Taller 1: Conocimiento del Reglamento Interno de Convivencia Escolar. ¿Por qué tenemos normas de convivencia?</p> <p>Taller 2: La formación de un nuevo acuerdo para la resolución del conflicto a través de la empatía.</p> <p>Taller 3: La convivencia en el aula. Coexistencia y diálogo. Redacción de nuevas normas de convivencia en aula.</p> <p>Taller 4: Promoción del acuerdo y del “Reglamento Interno del 7mo B”</p> <p>Taller 5: La resolución de problemas mediante el diálogo.</p> <p>Taller 6: La importancia de los valores en el buen trato. “la redacción de un cuento”.</p> <p>Taller 7: Presentación de los cuentos como obras de teatro.</p>	<p>Tesistas, equipo de orientación y profesor jefe</p>	<p>Primera semana de junio ----- Segunda semana de junio ----- Tercera semana de junio ----- Cuarta semana de junio ----- Segunda semana de julio ----- Primera semana de agosto -----</p>	<p>Primera semana de junio ----- Segunda semana de junio ----- Tercera semana de junio ----- Cuarta semana de junio ----- Segunda semana de julio ----- Primera semana de agosto -----</p>	<p>-Los estudiantes comprenden cual es el marco normativo en que se funda la convivencia escolar, cuáles son las conductas que transgreden o dificultan tener un buen clima escolar.</p> <p>-----</p> <p>-Los estudiantes trabajan en la redacción de acuerdos propios para la convivencia en la sala de 7moB</p> <p>-Las conductas de falta de respeto e interrupción de las clases disminuyen significativamente a</p>	<p>-Data show, - Copias del Reglamento de Convivencia Escolar. -Guías de trabajo. -Cartulinas y plumones. -Papel y lápiz</p>
--	--	--	--	--	--	--

	Taller 8: Resolución de conflictos mediante el nuevo reglamento		Tercera semana de agosto	Tercera semana de agosto	opinión de los involucrados. ----- -Los estudiantes puestos en distintos escenarios logran resolver el conflicto mediante el diálogo y la aplicación de normas desde un carácter valórico.	
4. Evaluar el clima de convivencia escolar posterior a la intervención	Jornada de finalización de la intervención	Tesistas, y profesor jefe	Primera semana septiembre	Primera semana de septiembre	-Percepción de reducción del ruido ambiente en el aula. -Disminución considerable de las interrupciones en la clase. -Aumento del tiempo entre las situaciones que requieran resolución de conflictos mediante el diálogo empático (contador de días)	Apuntes de entrevistas a los actores.

4.5 Carta Gantt de Actividades

Actividad																														
Mes	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Oct	Nov
semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1-4	1-4
Observación en aula																														
Aplicación de un cuestionario sociométrico a los alumnos.																														
Entrevista a los profesores de las asignaturas																														
1era Jornada de reflexión docente.																														
2da Jornada de reflexión docente																														
Taller 1: Conocimiento del Reglamento Interno de Convivencia Escolar. ¿Por qué tenemos normas de convivencia?																														
Taller 2: La formación de un nuevo																														

5. Conclusiones

5.1 Conclusiones de la intervención: Los alcances del dialogo empático y en la creación de normas de convivencia propias del 7mo B

La intervención antes descrita derivó en una conversación sincera entre las posturas sobre el clima en la sala.

Los profesores de las asignaturas y la profesora jefe aportaron mucho en este sentido tanto hablando de sus necesidades personales y los conflictos anímicos que les significaba el desorden en la sala, así como las frustraciones que sentían en el ámbito profesional en cuanto a no poder ofrecerles la educación que ellos sentían que merecían sus alumnos.

Este punto fue clave para que los estudiantes dejaran de “estar a la defensiva” y pudieran establecer una conexión emocional y empática con los profesores aun cuando se mantenía la condición relacional de asimetría entre profesores y alumnos, pero ahora no desde el carácter punitivo adulto centrista, sino más bien desde el acogimiento de un ser humano que quiere guiar a otro más joven en un tránsito educativo.

Así fue como, en cada una de las sesiones los alumnos se volvían más dóciles y abiertos a compartir sus experiencias, sentimientos y frustraciones. Los profesores se esforzaron mucho en no juzgar a los alumnos cuando respondían que tenían falta de interés por una asignatura o bien que “les caía mal un profe” o una forma de la exposición en clases.

De la misma manera los alumnos autoevaluaron sus actitudes concordando con los profesores que había actitudes y acciones que dificultaban el trabajo de los profesores y el proceso educativo propio y de sus demás compañeros.

A la hora de que cada parte, es decir, profesores por un lado y alumnos por otro, concordaron en el fondo del asunto y negociaron formas para mejorar el clima escolar de la

sala redactando un breve apéndice, que solo se aplicaría en este curso respecto del Reglamento de Convivencia Escolar.

En el “Reglamento interno del 7mo B” graficaron algunas acciones y actitudes que no querían que se realizaran en la sala de clases como gritar, cantar canciones o pararse mientras el profesor esté hablando, las cuales iban a ser “penalizadas” con, por ejemplo, turnos para barrer y limpiar la sala en los recreos, la entrega del celular personal del alumno durante todo el día al profesor, o copiar la materia para un compañero que hubieses faltado.

De la misma forma los profesores tomaron el compromiso de que al final de cada clase harían una ronda de preguntas de aproximadamente cinco minutos en donde los estudiantes podrían consultar sobre la materia expuesta, pero también podían hacer comentarios constructivos sobre las metodologías empleadas a fin de que el profesor las considere para las clases venideras.

Al consultar a profesores y alumnos por separado sobre los alcances de la intervención, ambas partes señalaron que se sentían mejor que como estaban al inicio del año escolar, la actitud y disposición cambió en ambas partes y en particular los estudiantes manifestaron sentían que si bien no se consideraban “un curso ejemplar” se sentían “escuchados por sus profesores” sobre todo porque cuando hablaban con ellos no se les juzgaba como un “curso problema” ni tampoco recibían un no rotundo a sus peticiones o comentarios.

Es por ello por lo que consideramos que la intervención fue exitosa y además desde el Área de orientación y el de Pastoral del colegio consideran que la metodología empleada podría ser replicable si se diera otra situación similar en un futuro, inclusive nos han comentado que desde las Asesorías pedagógicas de la Corporación de Colegios al que pertenece nuestra escuela se está considerando exponerles a las demás unidades de Orientación escolar la iniciativa a fin de promover el dialogo mediante la comunicación no violenta en otras aulas.

5.2 Conclusiones generales

Como Educadoras diferenciales en formación para trastorno específico del lenguaje, abordar esta investigación significó en primer lugar reconocer que nuestra labor es mucho más amplia que tratar los casos específicos que nos deriva la escuela o colegio, pues nuestro quehacer profesional está relacionado con cada situación que requiera una innovación en las técnicas y metodologías cuando las más tradicionales en la enseñanza no tienen los frutos esperados.

En este sentido relevamos como parte importante de nuestro trabajo de apoyo a la docencia en el ámbito socioafectivo, pues como señalamos anteriormente y a la luz de las lecturas realizadas, al estudiante hay que entenderlo como un *todo complejo*, y no desde una visión homogeneizante del estudiantado dentro de un aula.

En este sentido Romagnoli, Mena y Valdés (2010) han definido la socioafectividad como el “conjunto de habilidades que se relacionan y afectan los aprendizajes y desempeños personales, académicos y sociales”. Y las agrupan en cinco tipos: *Habilidades de comprensión de sí mismo, de autorregulación, de comprensión del otro, de relación interpersonal y de discernimiento moral* (p.10).

En el caso de las dificultades para un aprendizaje efectivo que se detectaron a principios de este año en el 7mo B, en donde como hemos descrito en los apartados anteriores la posible solución a los conflictos que se originaban en la sala y que dificultaban el proceso pasaban necesariamente por buscar una metodología nueva de diálogo, que pasara por entender tanto a los alumnos, pero también a los profesores su condición humana, es decir, que están inmersos en un contexto social, tiene familias, pero por sobre todo tienen sentimientos y necesidades que influyen directamente en el contexto educativo.

De ahí que el descubrimiento a través del seminario de grado del método de la comunicación no violenta de M. Rosenberg se convirtió en una luz de esperanza para generar un diálogo entre alumnos y profesores de este curso.

El método y la intervención que realizamos fueron tremendamente fructíferos, y todos los involucrados, es decir tanto profesores de asignatura, profesora jefe y en especial los alumnos tuvieron la oportunidad de dialogar en un espacio seguro, que partía desde un punto diferente al que se había dado hasta el momento, que iba desde lo punitivo “si se portan mal reciben un castigo” de los contemplados en el marco del Reglamento Interno de Convivencia Escolar Vigente, a un dialogo que partía desde el no juzgar lo sucedido y que se orientaba más bien desde la comprensión desde los sentimientos y las emociones en las que se circunscribían las situaciones que enfrentaban.

Es así como al poco andar el dialogo derivó en reconocer que había un problema de entendimiento entre las partes y que la comunicación no había sido efectiva y por consiguiente en la toma de acuerdos que quedaron refrendados en un pequeño apéndice que solo aplicaba al curso en cuestión del Reglamento Interno y que describía de forma más específica las conductas esperadas y no esperadas dentro del aula.

Pero esto no fue solo unidireccional. Los alumnos no fueron los únicos que cedieron y ofrecieron salidas de entendimiento, sino que los profesores acordaron innovar con las metodologías de enseñanza y de ofrecer al final de casa clase unos minutos para responder dudas que podían ser de los contenidos o bien ser comentarios respetos a las formas y medios a través de los cuales se les enseñó dicho contenido.

En este sentido, y siguiendo a Bisquerra (2007), sentimos que la evaluación del trabajo realizados por nosotras en este curso es positiva por cuanto ““Hay evidencia de que los conocimientos académicos se aprenden mejor si el alumnado está motivado, controla sus impulsos, tiene iniciativa, es responsable, etc. Es decir, si tiene competencias emocionales”. (Bisquerra y Pérez, 2007, p.65)

De la misma forma debemos señalar que el Colegio Nuestra Señora de Guadalupe, apoyó en todo momento el trabajo, esto por cuanto la metodología de la comunicación no violenta tiene mucha sintonía con el credo del colegio (católico) y además con los preceptos y el sello

que la Corporación Educacional del Arzobispado de Santiago que es el sostenedor del colegio quiere plasmar en la formación de los alumnos que a ella pertenecen.

Y es que en la comunicación no violenta pone en el centro de la discusión al sujeto en su esencia, en aquello que lo hace humano, y que en este caso lo relaciona con la creencia de que todas las personas son hijas de Dios (*un mismo Padre*) y en este sentido a pensar de las relaciones asimétricas que pudieran darse dentro del contexto del aula de clases, el respeto pasa por comprender los aspectos socioafectivos del prójimo, y darle espacio para ser escuchado y que alcance la vida plena mediante la satisfacción de sus necesidades respetando las necesidades y sentimientos del otro con quien se relaciona.

6. Bibliografía

- Alarcón, Patricio. (2013) Coexistencia y educación. Editorial Cuarto Propio Santiago 2015
- Bisquerra R. & Pérez N. (2007). Las competencias emocionales. Educación XXI, 10, 61-82. Barcelona, España.
- Casanova (2017)
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/4234/TPDIF%2062.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maturana H. (2001) Emociones y lenguaje en educación y política. Santiago, Chile. Editorial J.C. SAEZ.
- Romagnoli C., Mena I. & Valdés A. (2010) Mejorar la convivencia para un aprendizaje integral. Recuperado el 20 de junio de 2019, del sitio web educar Chile: http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0037/File/Formacion/Formacion_Integral%2003.pdf
- Rosenberg, Marshall (2006) La comunicación no Violenta. Un lenguaje de vida. 1a ed.- 8a reimpresión - Buenos Aires: Gran Aldea Editores - GAE, 2013.
- Terigi, Flavia (2016)

7. Anexos

ANEXO 1: Cuestionario Sociométrico

1- ¿escribe el nombre de tres compañeros con los que te gusta jugar?

2- ¿escribe el nombre de tres compañeros con los que no te gusta jugar?

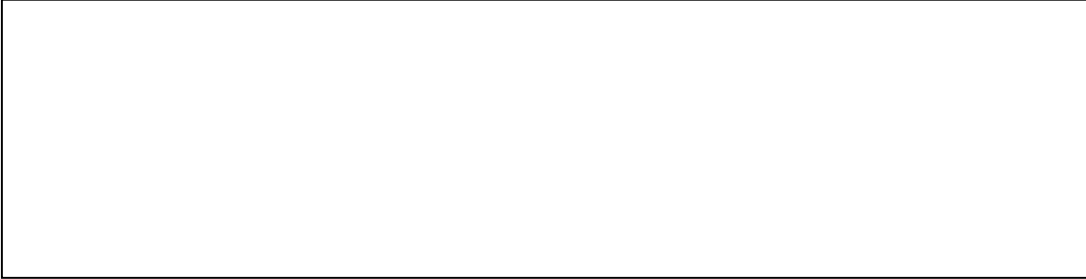
ANEXO 2: Cuestionario sobre Convivencia Escolar

1- ¿Por qué se produce desorden en clases?

2- ¿Cómo podría mejorar la disciplina en clases?

3- ¿Conoces el reglamento de convivencia escolar?

4- ¿Quién te lo dio a conocer?



ANEXO 3: Cuestionario de entrada para profesores

1- ¿Cuánto tiempo demora aproximadamente en poder iniciar su clase?

2- ¿Qué dificultades encuentra para iniciar su clase?

3- ¿Cuáles son los problemas de disciplina más frecuentes entre sus alumnos que le dificultan el desarrollo de la clase?

4- ¿De qué manera enfrenta estas dificultades para lograr desarrollar su clase?

5- ¿Por qué cree que hay problemas de disciplina en su colegio?

6- ¿Qué apoyo necesita para iniciar y realizar su clase de manera adecuada?