



Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Escuela de Educación

CREENCIAS RESPECTO DE LA
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES:
ESTUDIO DE CASO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA
LUIS GALDAMES.

Alumna: Berta Alejandra Pardo Armijo.

Profesor Guía: Cynthia Jael Adlerstein Grimberg.

Tesis para Optar al Título de Educadora de Párvulos y
Profesora de Primer Subciclo de Enseñanza Básica.
Tesis para Optar al Grado de Licenciada en Educación.

Santiago - 2007.

Índice

	Pág.
Introducción	5
Capítulo I: Antecedentes del Estudio	
1.1.- Antecedentes Generales	10
1.2.- Antecedentes de la Escuela	18
Capítulo II: El Problema de Investigación	
2.1.- Delimitación del Problema	22
2.2.- Formulación del Problema	30
2.3.- Supuestos de la Investigación	31
2.4.- Relevancia de la Investigación	33
Capítulo III: Objetivos de la Investigación	
3.1.- Objetivo General	36
3.2.- Objetivos Específicos	36
Capítulo IV: Marco Referencial	
4.1.- ¿Qué son los Conflictos ?	38
4.2.- La Resolución de Conflictos Escolares: Enfoque y Estrategias	47
4.3.- Resolución de Conflictos Escolares y Política de Convivencia	53
4.4.- La Implicancia de las Creencias en la Resolución de Conflictos Escolares	61

Capítulo V: Diseño Metodológico

5.1.- Diseño Metodológico	68
---------------------------	----

Capítulo VI: Resultados de la Investigación

6.1.- Resultados del Estudio.	87
a.1.- Tabla Categoría Social.	88
a.11.- Tabla Categoría Analítica.	105
6.2.-Descripción de las Categorías Analíticas	107

Capítulo VII: Conclusiones

7.- Conclusiones	132
Bibliografía	141
Anexos	151

Agradecimientos:

En primer lugar a mi Dios, padre y amigo fiel que nunca falla, el cual me proporcionó la vocación para desempeñarme en educación.

A mi madre Nancy todo un modelo a seguir, quien siempre confió en mi y me brindó la fuerza para seguir adelante sin descansar, en eternas noches de desvelo.

A mi padre Miguel por entregarme valores, a través de bellos recuerdo de niñez que compartiré a la hora de intervenir con mis niños y niñas desde un plano profesional.

A mi tío Alfredo que con su ayuda y cariño, me permitió terminar mis estudios en momentos de dificultad.

A Cristián por mantenerse siempre a mi lado, apoyándome con mucho amor y comprensión hasta el final.

Y en especial a mi profesora Guía: Cynthia Adlerstein, que con sus conocimientos paciencia y dedicación, siempre estimulo y potencio mis capacidades para finalizar este proceso de formación de pregrado, permitiéndome alcanzar mi tan anhelado sueño, de ser una profesional capacitada en el campo de la pedagogía.

“Los sueños se cumplen con perseverancia y dedicación”

Berta Pardo.

Introducción

La presente investigación tiene como propósito, describir las creencias que poseen los estamentos: docente, estudiante y familia respecto a la resolución de conflictos escolares, a partir de un estudio de caso único en la comunidad educativa, “Escuela Municipal Luis Galdames Nº 121”, ubicada en la comuna de Independencia.

Acercarse al tema de la resolución de conflicto supone primero, reconocer su existencia y admitir que hay diversas maneras de enfrentarlos. Si bien es cierto que cada persona responde de forma diferente a los problemas y que cada acontecimiento se afronta de forma distinta, resulta interesante interpretar como este fenómeno social se da al interior de un contexto escolar, como escenario en el que convergen distintos actores, y en el que existe una amplia gama de situaciones en las cuales la aparición del conflicto resulta inevitable.

Por consiguiente conocer las significaciones que los distintos estamentos involucrados dan a la resolución de los conflictos escolares, será el pilar central que movilice esta investigación. Es supuesto de la investigadora que la connotación positiva o negativa que les brinden y en definitiva, cómo los actores comprenden y se explican dicho fenómeno social, configuran sus actuaciones, relaciones y la toma de decisiones al respecto. Como también es supuesto que la resolución de conflictos escolares, antes de un proceso de perfeccionamiento y capacitación, requiere de una real concientización de todos los actores frente al tema.

La problematización de la comunidad educativa Luis Galdames, surge durante la práctica profesional efectuada en el año 2006. Esta práctica permitió visibilizar la resolución de conflictos escolares a través de métodos violentos como un fenómeno social interesante y recurrente como problemática cotidiana entre los actores.

La presencia de actos violentos al interior de las escuelas, es una situación atingente y preocupante, debido al acrecentamiento que se ha manifestado en los últimos años. Por tanto surge la necesidad de profundizar frente al tema: *“Por primera vez el 16 de noviembre del año 2006, los Ministerios de Interior y el Ministerio de Educación, decidieron entrar conjuntamente en una de las “cajas negras” del sistema educativo e investigaron sobre los tipos y características de la violencia en el ámbito escolar. El escenario resultante habla de una violencia mayoritariamente psicológica, más*

reactiva que proactiva, que rompe el círculo víctima – victimario, y cuya salida puede encontrarse en el aprendizaje de técnica de resolución pacífica de conflictos”(1)

Con el fin de penetrar en la realidad particular de este centro educativo, se optó por un estudio de caso único, ya que la escuela Luis Galdames posee los elementos suficientes para conformarse como un caso interesante, único y singular de investigar. Por otro lado el estudio de casos se reafirma como una herramienta indiscutible desde una perspectiva cualitativa, que profundiza y permite comprender las concepciones, creencias e interrelaciones desde un enfoque global que explique el fenómeno en estudio desde el contexto en el cual se da.

Existe desde la formación profesional de un pedagogo de la *universidad academia de humanismo cristiano* un interés fundamental por ahondar y profundizar en investigaciones que sean un aporte crítico y transformador para la realidad que se pretende estudiar. Con esos fines se inicia este trabajo que nace de la praxis de la observación participante durante un año al interior de la comunidad educativa en estudio. La relevancia de esta investigación radica entonces, no solamente en la conceptualización y teorización que se hace de la resolución de conflictos como fenómeno social de la comunidad Luis Galdames, sino también en la aproximación que ella permite a la real transformación de los espacios relacionales existentes.

La estructura que compone la presente tesis de pregrado, está dada a partir de siete capítulos.

El Capítulo I alude, a los antecedentes que permiten situar con mayor precisión la resolución de conflictos escolares como fenómeno de estudio y posteriormente los antecedentes de la escuela Luis Galdames para entregar al lector una contextualización detallada de la realidad desde donde la investigadora se interna.

En el Capítulo II se problematiza la comunidad educativa Luis Galdames desde la temática de la resolución de conflictos y se formula el problema movilizador de este estudio, desde la comprensión de las **creencias respecto de la resolución de conflictos escolares, existentes en esta cultura escolar.**

1 MINISTERIO DEL INTERIOR Y MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE: “Primer Estudio Nacional de Violencia en el Ámbito Escolar”, Santiago - Chile, Año 2006. Disponible en: <http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=107689>

La delimitación y formulación del problema de estudio en este capítulo, permite asumir ciertos supuestos de investigación y valorar la relevancia del estudio, antes de la comprensión profunda que permite la interpretación de los resultados.

El Capítulo III formula el objetivo general desde la pregunta de investigación, como también los objetivos específicos que fundamentan y orienta esta tesis. Las cuales se fundamentan a partir de dos ejes: creencias sobre el sentido y sobre las estrategias utilizadas en resolución de conflictos escolares al interior de la comunidad educativa Luis Galdames.

En el Capítulo IV correspondiente al Marco Referencial, en él se contextualiza la resolución de conflictos desde la creación de distintos subtemas que conforman holísticamente un referente, desde donde se comprende la importancia y trascendencia de la resolución de conflictos en el ámbito educativo. Adicionalmente se aborda la conceptualización de las creencias sociales, como estructuras cognitivas fuertemente arraigadas en los sujetos y los colectivos, que determinan o configuran sus prácticas sociales, en este caso en la resolución de conflictos..

En el Capítulo V se describe el diseño metodológico cualitativo en que se basa este estudio de “caso único” y descriptivo por tratarse de una realidad singular, de carácter **no experimental**, *“dado que se efectúa sin manipular intencionadamente la realidad, sino que se observan los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente ser analizados”* (2) . En la investigación no experimental de la cual forma parte este estudio *“no se asignan aleatoriamente participantes, ni tratamientos, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio”* (3). Así como también, *“no se construye ninguna situación, ya existente, solo se describe e interpreta”* (4). La decisión de optar por un caso único en esta investigación cualitativa (en lugar de estudio de casos múltiples), radica precisamente en la ejemplaridad y nivel de peculiaridad que presenta la escuela municipal Luis Galdames N° 121 de la comuna de independencia. De manera que *“El estudio de caso supone por tanto,*

2 BRIONES G. Citado en RUIZ J. “Metodología de la Investigación Cualitativa”, Universidad de Deusto, Barcelona- España, Editorial Bilbao, Año 1996, Pág 26.

3 KERLINGER F. y LEE H. “Investigación del Comportamiento: Método de investigación en Ciencias Sociales”, Editorial Mc Graw- Hill, Guadalajara- México, Año 2002, Pág 76.

4 HERNANDEZ R, FERNANDEZ C, BAPTISTA P, “Metodología de la Investigación”, Editorial Mc Graw - Hill, México D.F-México, Año 2003, Pág 88

traducir esos conceptos locales a conceptos más generales y de articular dichas prácticas y procesos con otros más amplios. Es decir, el estudio de caso es un camino que nos conduce a partir de lo concreto, al conocimiento y explicación de lo estructural” (5)

En el Capítulo VI es posible encontrar los análisis cualitativos de los instrumentos aplicados a los estamentos a partir del levantamiento de categorías sociales y analíticas, donde estas últimas se desarrollan complementándolas con diversos referentes teóricos al respecto.

El Capítulo VII contiene las conclusiones haciendo una triangulación interestamental, con tensiones y convergencias, esto con el fin de obtener una visión global sobre las creencias respecto a la resolución de conflicto en la comunidad Luis Galdames.

Finalmente se presenta la bibliografía utilizada y sus respectivos anexos, que contienen las entrevistas realizadas a cada estamento.

5 ADLERTIEN C, ORELLANA G Y LAMA V. " Evaluación Interna de la Calidad en Educación Superior, Estudio de Caso del Diseño y Propuesta en Marcha de un Sistema de Autoevaluación para la Universidad de Rancagua", Tesis de Magíster Universidad Diego Portales, Santiago – Chile, Año 2001, Pág 67

CAPITULO I
ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

I.- Antecedentes del Estudio

1.1. Antecedentes Generales:

Nuestra sociedad moderna se caracteriza por ser globalizada y tecnológica, producto de lo cual los países crecen, se internacionalizan las industrias, y los medios de comunicación están en todo su apogeo al ser escuchadas, vistas y leídas por millones de personas que a diario las requieren con fidelidad. Ello queda demostrado cuando reconocemos la existencia de una *“Sociedad globalizada y dinamizada por la expansión y centralidad creciente, que posee en ella la utilización del conocimiento facilitada por el rápido despliegue a nivel mundial, de las modernas tecnologías de la información y la comunicación. Sociedad en la que tanto para producir y lograr la competitividad económica, como para vivir en sociedad y construir democracia, se requiere de destrezas culturales de nuevo tipo que los sistemas educativos deben comenzar a proveer”*(6).

Este avance en las telecomunicaciones y complejización de las interacciones, tiene consecuencias directas sobre el sentido comunitario y las relaciones sociales. Las sociedades viven ensimismadas en una cultura consumista, que busca el placer inmediato, donde pareciera ser que todo se puede adquirir y comprar con dinero y donde sólo el sentido competitivo permite alcanzar los objetivos soñados.

Esta situación está avalada por los datos proporcionados por el censo del año 2002, y por determinados indicadores de modernidad, revelando que esta condición va acrecentándose: *“El país ha experimentado en estos últimos años un aumento sustantivo en bienes y servicios, pero que vive al mismo tiempo un aumento en el deterioro en términos de la asociatividad de sus actores. Esto se expresa directamente en un resquebrajamiento del sentido comunitario”*. (7)

Debido a lo anteriormente señalado nos encontramos frente a una sociedad moderna, bastante individualista, la cual se vuelve cada vez más agresiva, menos tolerante y respetuosa por las diversidades; culturales, raciales, políticas e ideológicas. Aún

6 GARCIA-HUIDOBRO JUAN EDUARDO. “La Reforma Educacional Chilena”, Capítulo I: “La Reforma Educacional Chilena (1990-1998)”, Madrid- España, Editorial Popular, Año 1999, Pág. 8

7 ARÍSTEGUI A, BAZÁN D, LEIVA J, LÓPEZ R, MUÑOZ B Y RUZ J. “Hacia una Pedagogía de la Convivencia”, Vol. 14, Nº 1. Santiago – Chile, Editorial Psykhe, Julio – Año 2005, Pág. 123

cuando en el discurso reafirmemos la importancia de aceptarnos como una sociedad heterogénea, llena de diferencias se observa en la práctica que ello no ocurre. Ya que en este siglo XXI con exactitud puede decirse, que estamos frente a una sociedad de individuos en la que la dimensión social de la persona ha ido perdiendo poco a poco el valor como fuente de sentido para la vida.

Los valores se esfuman y comienzan a validarse los antivalores como: la competitividad sin límites, la envidia, la mentira, el egocentrismo, el abuso de poder, el rencor, etc. Todos ellos presentes en las distintas dimensiones de las relaciones humanas, debido a que responden a modelos de las principales instituciones sociales: familia, trabajo, y sobretodo la escuela que es el principal campo de estudio y de interés, para la presente investigación cualitativa.

En opinión de la investigadora, resulta imposible volver a el sentimiento comunitario de antaño, pero si a un intento no utópico del sentido comunitario, donde no exista una sola voz sino que en la diversidad característica de una sociedad democrática y pluralista podamos escucharnos, valorarnos y trabajar para el bien común. *“Al observar la realidad sin ánimo de pesimismo, se teme a lo peor, seguir avanzando por una senda, en la que “la sociedad moderna” sea la manifestación histórica y colectiva de nuestra conciencia egocéntrica”.*(8)

Debemos reconocer esta situación y desde allí plantear nuevos desafíos, los cuales se traducen en primer lugar, en una reconstrucción de la sociedad moderna que vaya más allá del individualismo. Apreciar entonces, el hecho de que no somos entidades aisladas, sino que cada uno de nosotros tiene su existencia en el contexto de una red de interrelaciones humanas y afectivas que experimentamos al compartir diversas situaciones en la vida cotidiana. El reconocimiento entonces, de que son nuestras interrelaciones con otros las que nos hacen ser lo que somos en verdad, nos permitirá superar las tendencias separatistas y divisorias que ha traído consigo el individualismo moderno. *“No será necesario, sin embargo, negar o renunciar a los avances modernos de nuestra conciencia humana en torno al respeto a los derechos humanos, la*

8 DE LA ROSA RUIZ ESPARZA, MARCO ANTONIO, ¿Qué es el postmodernismo?. Artículo en Revista de Estudios Interdisciplinarios y Transdisciplinarios Lindanaja. Foro de Realidad y Ficción. Granada – España. (s/f) Disponible en: <http://www.filosofiayliteratura.org/zen/QUE%20%20ES%20%20EL%20%20POSTMODERNISMO.doc>.

dignidad personal y otras nociones afines, sino que éstas se situarán en el contexto de nuestra interconexión e interdependencia como comunidad”(9).

Frente a los antecedentes expuestos anteriormente, es en opinión de la investigadora la escuela un lugar indicado y pertinente para promover espacios de diálogos y sana convivencia, que formen en valores tales como: la solidaridad, el compañerismo, el respeto y la tolerancia favoreciendo el trabajo colaborativo y en equipo por sobre el individualismo y la competitividad, ya que por su carácter de educativa y formadora de nuestros niños y jóvenes debiera estar atenta y preocupada por esta situación que conlleva a un resquebrajamiento comunitario, comprometiéndose a garantizar la elaboración de propuestas que permitan establecer buenas relaciones entre los actores.

Por otro lado este compromiso es totalmente compartido, con las familias y la sociedad en las que a diario participan los individuos, porque la familia al ser los primeros agentes de socialización entregan valores y conocimiento para la vida con enormes cargas afectivas difíciles de remplazar, de esta manera son el complemento perfecto para que en conjunto con la escuela puedan potenciar a los educandos en su desarrollo integral.

En los estudiantes, se encuentran las esperanzas de transformar la sociedad que se presenta como deshumanizante, agresiva e intolerante, ellos son los actores principales del escenario en el cual, se debe promover las relaciones que se construyen desde el diálogo y la fraternidad, pero lamentablemente vemos a diario en los noticieros alarmantes hechos violentos que ocurren al interior de las escuelas, que impiden que las buenas intenciones lleguen a concretarse.

Reafirmando esta situación de extraen algunos datos del Primer Estudio sobre Violencia escolar realizado por el Ministerio del Interior y el MINEDUC el año 2006, el cual indica que: *“El 80% de los estudiantes que fueron consultados aseguró haber percibido algún tipo de violencia física al interior del establecimiento en el que estudian. El 30% de los escolares chilenos manifiesta haber sido víctima de distintos tipos de agresiones físicas en sus establecimientos educacionales durante el último año el 40% de los profesores aseguró que estima que las agresiones tanto físicas como psicológicas representan situaciones de alta frecuencia en los colegios donde*

9 ARÍSTEGUI A, BAZÁN D, LEIVA J, LÓPEZ R, MUÑOZ B Y RUZ J., *Op cit*, Pág 122

trabajan El estudio detectó una relación de directa causalidad entre las condiciones del agredido y del agresor: el 35% de los escolares que han sufrido algún tipo de violencia “devuelven la mano” y se convierte en agresor”(10). De manera que abordar la violencia a través de un tratamiento eficaz nos dará la plataforma necesaria para edificar desde estos fuertes cimientos una sociedad más justa, más llena de amor y respeto por el otro.

Frente a este panorama hay bastante preocupación y desde el gobierno y sus distintos organismos ministeriales se establecen formas de abordar la resolución de conflictos no violenta, como lo afirma la siguiente propuesta: *"La prevención comenzará desde la Educación Parvularia, se extenderá a los estudiantes a través de formación de prácticas de mediación entre pares y llegará hasta los apoderados. Se hará foco en el fortalecimiento de las capacidades de los adultos a cargo de la formación de los jóvenes, entre otras razones por el alto valor que los propios profesores dan a las prácticas de resolución de conflictos no violento para mejorar la convivencia".*(11) Desde esta perspectiva cabe realizarse algunas preguntas que provoquen un pensamiento reflexivo de la realidad que vivimos: *¿Qué valores son los que mueven con violencia a los distintos actores de las comunidades educativas?, ¿Las comunidades educativas fomentan en la práctica la formación en valores o sólo es parte de un discurso sin vida?*

En consideración con lo anteriormente expuesto ante esta preocupante y alarmante realidad, de nada sirve encontrar culpables o responsabilizar a uno de los estamentos por sobre otro, si no más bien se espera develar los motivos que inciden a la hora de resolver los conflictos y actuar de una determinada manera, que inciden en los sujetos a perder el control a través de estrategias violentas que empeoran la situación y potencian aún más la desintegración de una comunidad educativa.

Por consiguiente la resolución de conflicto debiera considerarse como una problemática de orden social, como una habilidad que se puede aprender y por tanto enseñar. De manera que la escuela es el lugar indicado para reconocer la importancia de enfrentar las diferencias a través de vías pacíficas. Uno de los principales ejes que

10 ROJAS HÉCTOR." Escolares y Agresiones en Colegios", La Tercera: Icarito, Sección Especial para Profesores, Santiago- Chile, 16 de Noviembre 2006, Disponible en:
http://www.latercera.cl/medio/articulo/0,0,38035857_165317001_238161475,00.html

11 MINISTERIO DEL INTERIOR Y MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE, *Op cit.* En:
<http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=107689>

debe tener presente la educación en Chile es el diálogo, por su importancia como medio para alcanzar una visión cada vez más crítica de la realidad y desde allí trasformarla. Paulo Freire (2005) hace referencia a este esencial medio de interacción con otros como es el diálogo a: *“Decir la palabra verdadera, que es trabajo, que es praxis, es transformar el mundo, decirlo no es privilegio de algunos hombres, sino derecho de todos los hombres... Decir la palabra, referida al mundo que se ha de transformar, implica un encuentro de los hombres para esta transformación. El diálogo es este encuentro de los hombres, mediatizados por el mundo, para pronunciarlo no agotándose, por lo tanto, en la mera relación yo-tú.”*(12)

La idea de intervenir en la resolución de conflictos, continuando con el planteamiento de este autor, no esta dirigida al rol del docente como quien guía a un ser humano, ya que es demasiado complejo, porque es imposible influir en él en su totalidad. La idea más bien se traduce en que los docentes posean un rol de mediadores entre las partes en conflicto, de manera que se espera, formar un tipo de ser humano que sea participativo y desinhibido en el aula, porque *“los hombres no se hacen en el silencio, sino en la palabra, en el trabajo, en la acción, en la reflexión”*.(13). En este sentido es fundamental formar a personas que se den cuenta de la importancia de expresar sus dudas a través de preguntas y comentarios participando activamente en el aula, demostrando que puedan comprender los fenómenos que acontecen a su alrededor, no como simple espectadores pasivos, sino como participantes con un rol protagónico de un proceso social del cual forman parte. Esta concepción del individuo activo y constructor de sus propios aprendizajes, será el óptimo camino para alcanzar la interacción dialógica dentro de nuestra sociedad, la cual permite que frente a la resolución de conflictos los involucrados dialoguen siendo capaces de establecer sus propios acuerdos sin la necesidad de una intervención arbitraria de terceros. De esta forma se promueve la concientización de cómo se aborda el conflicto, ya que todo ser humano aprende de sus experiencias vividas. Por lo tanto *“El educando, después del proceso educativo debe verse como un ser que constantemente transforma su mundo mediante la palabra, ya que la palabra implica la acción”*(14).

12 FREIRE PAULO. “Pedagogía del Oprimido”. (versión original 1970). 2º Edición. Buenos Aires – Argentina.. Editorial Siglo veintiuno, Año 2005, Pág. 108

13 Ibíd. Pág 87

14 FREIRE PAULO.” Pedagogía de la Autonomía” (Versión original 1997), 2º edición, Sao Paulo- Brasil Editorial Paz e Terra S A, Año 2004, Pág 34

Se requiere con urgencia un “antídoto”, ante una sociedad que presenta enormes problemáticas de índole social como la violencia y la falta de diálogo. En este sentido las reflexiones surgidas a partir de esta problemática apuntan a considerar cómo la educación puede influir positivamente en realizar cambios profundos para proteger la integralidad de nuestros niños y niñas, por lo tanto se consideró reformular contenidos y propósitos en una Reforma Educacional que se inicia el año 1990 y sus últimas modificaciones las realizó el año 2004, en la cual se encuentran abiertos muchos caminos en distintas áreas, por las cuales debemos transitar para contribuir a mejorar la calidad de la educación en Chile.

Por otro lado el actual gobierno presidido por la mandataria Sra: Michelle Bachelet, ha continuado con la tarea de implementar una “Política de Convivencia Escolar” formulada por el Ministerio de Educación, que fue iniciada en el gobierno anterior específicamente en el año 2002, y contempla en las comunidades educativas su instalación a través de métodos pacíficos en la resolución de conflictos. Esta política considera los planteamientos del Informe Delors a la UNESCO, “La educación encierra un tesoro”, en el que se expresa como uno de los pilares de la educación: *“el aprender a vivir juntos, desarrollando la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos respetando los valores de pluralismo, la comprensión y respeto mutuo y paz”* (15). Además agrega que *“(…) La preparación para una participación activa en la vida ciudadana se ha convertido en una misión educativa tanto más generalizada cuanto que los principios democráticos se han difundido por todo el mundo.”* (16)

Este desafío para la educación, que permite establecer relaciones convivenciales encuentra fundamento y sentido en lo expresado por diferentes autores. Así por ejemplo, Humberto Maturana (1998) plantea que el ser humano individual es social y el ser humano social es individual, y que por tanto somos humanos en la convivencia social, lo que no implica homogenizarse, sino más bien destacar la heterogeneidad de cada uno aceptándose en la diversidad, porque es en la convivencia donde podemos dar curso a estas dos dimensiones de nuestra existencia: la individual y la social.

15 DELORS, JACQUES " La Educación Encierra un Tesoro". Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, UNESCO, Anaya -España, Editorial Santillana, Año 1997, Pág 89

16 Ibíd. Pág 99

En consecuencia, se afirma como investigadora que nuestra condición intrínseca como seres humanos es la acción de compartir con otros, de manera que debemos ir desarrollando habilidades que nos permitan establecer estilos de sana convivencia, resolviendo los conflictos que se produzcan en la cotidianidad a partir del ejercicio de la tolerancia y el respeto, más allá de la violencia inconsistente que no resuelve, sino que potencia aún más la desintegración comunitaria.

Esta Política de Convivencia Escolar (2002) visualiza dos mecanismos que adquieren vitales relevancias para la veneración de óptimos estilos de buena convivencia al interior de las comunidades escolares: *“Normativas escolares y Procedimientos de Abordaje Pacífico de Conflictos”*(17). Con respecto a la Normativa, propone la creación de un “Reglamento de Convivencia” en las escuelas, el cual tiene por objeto garantizar una respetuosa interacción entre los sujetos, y en este sentido el diálogo constituye un instrumento privilegiado para abordar los conflictos y problemas al interior de la comunidad educativa. Y en relación a los Procedimientos de abordaje pacífico de los conflictos esta política entrega algunas consideraciones al respecto: *“la existencia de contextos donde es muy difícil abordar los conflictos influye en la instalación de procedimientos efectivos, ya que son contextos que descalifican las relaciones u organizaciones en que existen los conflictos visualizados como negativos. Consideran como amenazantes a quienes plantean situaciones de discrepancias. Etiquetándolos como conflictivos y habitualmente lo excluyen o marginan.”*(18)

Considerando los argumentos entregados, es en opinión de la investigadora muy válido y pertinente reconocer que, todas las personas que integran y conviven al interior del contexto escolar son únicas y diferentes entre sí. Porque cada una de ellas se conforma como un mundo singular, que posee necesidades, motivaciones, creencias y valores distintas a los demás; desde esta perspectiva se comprende que, dada esta enorme diversidad que se presenta en la escuela, al igual que en cualquier otro contexto social, es normal que se produzcan roces o tensiones que deriven en oposiciones y conflictos que se perciban como incompatibles, pero negarlos incrementaría aún más aquellas desarmonías, ya existentes.

17 Ministerio de Educación Chile. “ Política de Convivencia Escolar: Hacia una Educación de Calidad para Todos”. Unidad de apoyo a la transversalidad 1º edición, Santiago- Chile, Año 2002, Pág 47

18 Ibíd. Pág 37

En definitiva la resolución de conflictos escolares es un tema atingente a nuestra realidad y por ende muy necesario de abordar, ya que los requerimientos que “a viva voz” nos manifiesta la sociedad moderna, que impactada por la violencia y el egocentrismo, se muestra dispuesta a una transformación que promueva la interacción social desde la tolerancia, el respeto y la paz. Sin embargo esta transformación ocurrirá siempre y cuando exista una real concientización de nuestros actos, de manera que resulta indispensable para toda comunidad educativa conozca las concepciones y las estrategias que existen en el imaginario colectivo frente a la resolución de conflictos, para que desde allí se efectúe un tratamiento pertinente y eficaz que inicie el abordaje pacíficos de los conflictos y los estilos de sana convivencia.

1.2 Antecedentes de la Escuela:

La Escuela Municipal Luis Galdames N° 121, pertenece a la comuna de Independencia, Región Metropolitana, Ciudad Santiago de Chile. Fue fundada el año 1976, y se caracteriza por ser una escuela Focalizada, entendiendo por ello que: *“Se trata de escuelas completas, sin cursos multigrado, con menor rendimiento relativo a nivel regional (medido por la prueba SIMCE de 4° básico) y mayor vulnerabilidad socioeconómica. Estas escuelas Focalizadas son atendidas por la supervisión del Ministerio de Educación en forma quincenal”*(19). Por lo tanto se entrega una asesoría integral a la escuela, aunque con una prioridad en la implementación curricular de los subsectores de Lenguaje y Matemática en primer ciclo básico. La supervisión apoya, especialmente, el trabajo de reflexión pedagógica de los docentes, a través del “Taller de Profesores” o “Reuniones Técnicas”, procurando que éste sea un espacio de trabajo sistemático y de calidad, que repercuta en el trabajo con los educandos.

Es una comunidad pequeña, donde trabaja un total de 17 docentes de aula, de los cuales 12 ejercen la jefatura de curso y 5 están a cargo de asignaturas específicas. Tiene una matrícula aproximada de 300 alumnos, y su estructura se encuentra en fase de finalización por implementación de la JEC (20), sus horarios son: ingreso 8:00 AM salida 16:00 PM, hay un curso mixto por nivel desde primero hasta Octavo Año Básico. Y la atención a Pre - básica contempla los niveles transición menor y mayor en horarios desde las 8:30 AM a las 13:00 PM.

El contexto social en el cual se encuentra inserta la comunidad Luis Galdames, es principalmente un barrio antiguo lleno de cité, donde vive una gran cantidad de adultos mayores y familias constituidas por madres solteras en promedio menores de 30 años y matrimonios o parejas muy jóvenes, ambos con una alta cantidad de hijos. Su fuente principal de trabajo en el caso de los jefes de familia es, ser cuidadores de caballos en los corrales que pertenecen al “Hipódromo Chile” situados en el sector, y en el caso de las mujeres ser dueñas de casa. Existe también, pero en menor porcentaje familias de

19 Ministerio de Educación “Escuela Focalizada, no Intensiva”. Santiago –Chile. S/F. Línea 600 MINEDUC. Disponible en: http://www.mineduc.cl/index2.php?id_portal=17&id_seccion=838&id_contenido=703

20. El 6 de Noviembre de 2004 se publicó la Ley N° 19.979, que establece la Jornada Escolar Completa (JEC) en establecimientos educacionales municipalizados y particulares subvencionados. La ley fue promulgada por el Presidente de la República el 28 de octubre del mismo año.

emigrantes peruanos que viven en condiciones de hacinamiento, quienes generalmente arriendan piezas por el sector.

Entre todas las escuelas de la comuna de Independencia, la comunidad Luis Galdames N° 121 posee un reconocimiento especial, ya que el actual alcalde Sr: Antonio Garrido fue ex-alumno de dicha institución educativa. De manera que cuenta con su consideración que se traduce en la permanente participación de proyectos: de tipo deportivo, recreativo y de integración. Todos generados desde el Municipio. Esta relación afectiva ha permitido a la escuela a acceder a un sin fin de actividades extraprogramáticas tales como: visitas a Museos, al Congreso en Valparaíso, visitas al cine, parques de entretenimiento, etc. Incluso fue elegida de entre todas las escuelas básicas del sector, para recepcionar la visita de la mandataria Sra.: Michelle Bachellet a la apertura de una remodelación al interior del Hipódromo Chile.

Gracias a los datos extraídos desde el PEI (21) de la institución podemos develar que el nivel socioeconómico y cultural de las familias de los estudiantes es bajo. Un 45% de los niños no está con ninguno de sus padres durante el día por razones de trabajo. Un total de 250 alumnos recibe la alimentación escolar que se entrega a través de JUNAEB.

La visión del establecimiento es ***“Contribuir a formar personas autónomas, interesadas por aprender, creativas, con conocimientos, respetuosa y tolerantes, cuidadosas del medio ambiente y capacitados para incorporarse en forma positiva a un mundo globalizado”*** y su Misión es ***formar a niños y niñas en un ambiente de afecto, que les permita adquirir todas las competencias (lingüísticas y matemáticas) junto con el desarrollo de hábitos y valores, que le facilite incorporarse positivamente en la sociedad. En la concepción curricular del establecimiento que fundamenta su P.E.I., se plantea la decisión de adscribir a una relación profesor alumno en que “se abandone definitivamente el autoritarismo pedagógico para dar paso a una relación basada en el afecto, el diálogo y la tolerancia”***(22).

21 El P.E.I. Corresponde a las sigla de proyecto educativo institucional, sello característico de cada comunidad educativa. Es un proceso que se construye entre los distintos actores y entre éstos con el contexto escolar, con miras a la consecución de logros y resultados educativos, que requieren inicialmente de una identificación colectiva articulada siempre con la Política Educativa del país.

22 Escuela Municipal Luis Galdames N° 121, “Proyecto Educativo Institucional”, Santiago -Chile, Año 2002, Pág 24

Se exponen estos elementos de gestión estructurales del proyecto educativo, en el entendido que manifiestan el “deber ser” de la comunidad y por lo tanto un anhelo comunitario que debiera mover la toma de decisiones de la escuela. Como es posible apreciar, existen elementos explícitos y fuertemente orientadores para la convivencia y específicamente para la resolución de conflictos, que no parecieran tener resonancia en las prácticas reales de los actores. Esta brecha entre las intenciones explicitadas en el PEI y declaradas por las políticas organizacionales de la escuela, las prácticas sociales que constituyen efectivamente la convivencia diaria de la comunidad, y esta situación sumada a los antecedentes ya mencionados, forman el escenario desde el cual se considera la formulación de un estudio de caso único, por tratarse de una comunidad singular e interesante de conocer en profundidad.

Por consiguiente, resulta interesante este estudio, ya que permitirá conocer y comprender el fenómeno de la resolución de conflictos que se da en esta realidad particular, de manera que al ahondar y desentrañar en las interacciones frente al abordaje que establezcan los distintos actores involucrados, ya sean docentes, alumnos y familias, se transforma en el motor para iniciar la presente investigación educativa, sobre todo después de comprender que la escuela Luis Galdames se enfrenta a diario con hechos violentos que van en desmedro de la comunidad educativa que pretende ser. Los antecedentes entregados fueron visibilizados por la investigadora durante un año destinado a la práctica profesional, donde se interactuó con los distintos actores desde la observación participante, asumiendo un rol activo al interior de esta comunidad educativa al develar a diario actos relacionados con:

- La utilización de métodos violentos para la resolución de conflictos, tales como: agresiones físicas y verbales entre los alumnos.
- Sanciones por parte del profesorado hacia los alumnos para la resolución de conflictos escolares tales como: Amenazas, castigos y expulsiones.
- Escasa participación de la familia en la resolución de conflictos escolares en los que estén involucrados sus hijos / as.
- La entrada a los apoderados esta restringida y sólo son atendidos en horarios establecidos desde inspección general

CAPITULO II

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

II.- El Problema de Investigación

2.1.- Delimitación del Problema

En la actualidad nuestros niños y niñas, han sido testigos de la creciente ola de violencia escolar que ha azotado el ámbito escolar. Las agresiones, amenazas, y sanciones disciplinarias como estrategias de resolución de conflictos, han ido en incremento y son parte de la cotidianidad en las escuelas que integran nuestro sistema escolar Chileno, aún cuando esta situación no sea particular de nuestro país. Un estudio realizado por el Ministerio de Educación en conjunto con la UNESCO declara que: *“Una de las preocupaciones que se ha presentado en los últimos años en el ámbito escolar es el deterioro que parece haberse producido en la convivencia asociado con niveles crecientes de violencia escolar”*.(23)

La Escuela Municipal Luis Galdames N° 121, ubicada en la comuna de Independencia, constituye un caso que refleja esta aguda realidad. De acuerdo con declaraciones y denuncias recogidas por la investigadora durante un prolongado período de asistencia al centro educativo debido a la práctica profesional, diversos actores de la comunidad educativa manifestaron vivir a diario, situaciones relacionadas con la utilización de métodos violentos para la resolución de conflictos, tales como: agresiones físicas y verbales entre los alumnos, sanciones por parte del profesorado con amenazas, castigos y expulsiones, dificultad para contener a niños “insolentes y disruptores de la rutina escolar” y agresividad de algunas familias. Desde la percepción de la investigadora, el año de permanencia en el campo de estudio, permitió vivenciar un aumento en la frecuencia e intensidad de estas situaciones. De ahí que interese ir delimitando y situando este problema, desde esta comunidad en particular.

Las autoridades tanto de gobierno como escolares, entidades públicas y privadas han intentado implementar programas que ayuden a disminuir y a prevenir la continua violencia escolar, como mecanismo presente en la resolución de conflictos. Uno de ellos es la “Política sobre Convivencia Escolar” presentada por el MINEDUC el año 2002, el cual entre sus mecanismos para propiciar una sana convivencia en el ámbito escolar señala tres procesos indispensables para su consecución: Normativa escolar, Procedimientos en resolución de conflictos y Roles de los actores, funciones y atribuciones. Donde la Normativa Escolar se concretiza y se establece a través de la creación e implementación en cada escuela de un “Reglamento de Convivencia” del

23 MINEDUC Y UNESCO. *Op cit.* Pág 2 .

cual, ya se ha hará referencia en los párrafos siguientes quedando estipuladas claramente las normativas que rigen al interior de estas, resaltando el abordaje de la resolución de conflictos a través de vías pacíficas. Además MINEDUC hace algún tiempo que se pronuncia vigorosamente al respecto y entrega un material de apoyo a disposición para las escuelas, algunos de ellos son: **“El Consejo de Curso: un espacio de participación ciudadana resolviendo nuestros conflictos”** 2º ciclo básico Unidad de apoyo a la Transversalidad MINEUC-ACHNU PRODENI 1998 **“Ser y Convivir”**. Unidad de educación Parvularia 2000, **“Set de Cartillas de Educación: derechos y responsabilidades de todos”**. Línea 600 Mineduc-UNICEF 2002, **“Cartilla de Resolución de Conflictos”** MINEDUC 2002, entre otros (24).

La escuela Luis Galdames, como escuela “focalizada” ha debido asumir esta Política Educativa, tanto a través de la incorporación del material ya señalado, como a través de la construcción de su nuevo “Reglamento de Convivencia”. El Ministerio de Educación explica en que consiste este documento orientador: *“El reglamento de convivencia debe contemplar un procedimiento para enfrentar conflictos y problemas que se vivan en la institución escolar.”* (25). El cual a su vez debe contemplar los siguientes elementos para su elaboración: *“Normas de funcionamiento, Normas de interacción, Procedimiento para abordar los conflictos y/o problemas y Abordar las sanciones”* (26). Frente a su creación esta Política de convivencia escolar entrega algunos criterios que deben considerarse como fundamentales los cuales se traducen en: (27)

- Las normas debieran ser el resultado de un proceso abierto, participativo y plural que convoque a todos los miembros de la escuela o liceo.
- La presencia de normas y límites claros, suficientemente difundidos, tienen por fin el buen funcionamiento de la institución escolar .
- El Reglamento debe contener mecanismos para posibles modificaciones y adecuaciones en el tiempo.
- Las decisiones adoptadas deben ceñirse a procedimientos, criterios y valores conocidos. Esto favorece la eliminación de la arbitrariedad..

24 Ministerio de Educación. “Política de Convivencia Escolar: Hacia una Educación de Calidad para Todos”. Santiago-Chile, Año 2002, Pág 54

25 Ibíd. Pág 17

26 Ibíd. Pág 19

27 Ibíd. Pág 18

- El diálogo debe ser un herramienta de privilegio para afrontar los conflictos y problemas.

En este sentido la Política de Convivencia (2002) establece la relevancia de instaurar al interior de las escuelas un diseño de “Reglamento de Convivencia”, el cual permite orientar las prácticas de los actores de una comunidad educativa, resaltando el abordaje de los conflictos como un elemento esencial que busca establecer buenas relaciones. Por medio de estrategias como: la negociación, la mediación y el arbitraje

Con relación a la construcción de su “Reglamento de Convivencia” la comunidad educativa Luis Galdames, se pronuncia al respecto desde la información presentada por la Sr: Rebeca Jara (jefa de UTP) quien expresa continuación: “Al conocerlo inmediatamente consideramos la importancia de su implementación, pero.... como los tiempos cambian, hoy se encuentra nuestro reglamento en fase de reconstrucción”. Posteriormente este documento fue solicitado y revisado por la investigadora con autorización de los directivos pertinentes. El documento posee el nombre de “Reglamento de convivencia o **disciplina** escolar”, lo cual provoca dudas al respecto sobre si es realmente el documento al cual se pretende acceder. Luego se procede a extraer la siguiente información: *“En la escuela Municipal Luis Galdames N ° 121. **No** se aplican medidas de expulsión de alumnos. Institucionalmente se promueve que los problemas disciplinarios se aborden fundamentalmente a través del diálogo con los alumnos y sus apoderados. Cuando procede se realizan derivaciones a especialistas: psicólogo, neurólogo u otros”(28)*

Una vez reflexionada la visión que contempla este reglamento, se reconoce la coherencia existente con los lineamientos que persigue la Política de Convivencia promulgada desde el MINEDUC, a excepción de su nombre (reglamento **disciplinario**), que provoca ciertas dudas al respecto. Con el fin de poseer una mirada holística del reglamento de convivencia de la escuela en estudio, se procede a comparar con hechos de la realidad observada durante el proceso de práctica profesional traducéndose en los siguientes acontecimiento evidenciados por la investigadora:

- Los conflictos son abordados a través de sanciones disciplinarias
- La familia no es considerada en el abordaje de resolución de conflictos

28. Escuela Municipal Luis Galdames N° 121, “Reglamento de Convivencia o Disciplina Escolar”, Santiago Chile, Año 2005, Pág 44.

- Las expulsiones están presentes, para quienes vulneran las normas de disciplinas establecidas por la escuela.
- Los conflictos son considerados como actos de indisciplina que deben ser controlados.

Por consiguiente se evidencia una enorme brecha entre lo que se propone, en el discurso y lo que ocurre en la práctica de la realidad escolar. De manera que al conocer todos estos antecedentes cabe preguntarse ¿Cómo se está comprendiendo la resolución de conflictos en la comunidad educativa Luis Galdames?, ¿En qué medida los sentidos de esta política (respecto de la resolución de conflictos), se encuentran alineados o son coherentes con las creencias de los actores educativos que reciben la política?

En opinión de la investigadora, esta realidad no es única ni exclusiva de esta comunidad educativa, ya que las diversas propuestas desde el Mineduc, no han brindado los resultados esperados y están lejos de detener el problema que, ha aumentado en cantidad, gravedad, intensidad y frecuencia. Porque los datos desde distintos organismos de investigación entrega una realidad desoladora, donde cada vez más los índices de violencia aumentan.

Conociendo esta situación, es fundamental adherirse a la perspectiva que la modernidad trae consigo, en que se presenta un cambio de paradigma en la educación, que implica en relación al abordaje de los conflictos, una nueva forma sobre como concebirlos y resolverlos, donde los actores involucrados sean participes activos de sus experiencias y aprendan de ellas. En la que puedan interactuar en una sana convivencia más allá de sus diferencias. *“La nueva educación, lo constituye el fomento de la cooperación, el trabajo en equipo y la dinámica de grupo; no se trata de fomentar la competitividad y la rivalidad, que tantos sentimientos negativos generan”* (29). Entonces, cabe preguntarse por las percepciones y significaciones que los diversos actores educativos tienen al respecto: ¿Cómo significan los actores educativos, las relaciones sociales, en el proceso de resolución de conflictos? Y ¿Cómo están comprendiendo los actores educativos, estas formas “violentas” de resolver conflictos?

29 MARTINEZ MIGUEL, Ponencia “Un nuevo paradigma en Educación”. Congreso Internacional sobre “ El Nuevo Paradigma de la Ciencia de la Educación: la Posibilidad de Ser”. Mexicali- México 12-15 de Noviembre, Año 2002. Disponible en: <http://prof.usb.ve/miguelm/nuevoparadigmaeducacion.html>

Continuando en esta lógica sobre la implementación de un nuevo paradigma moderno *“El nuevo profesor será un animador, un experto en la mayéutica, que buscará situaciones problemáticas de la vida y las propondrá a sus alumnos, situaciones que tengan en cuenta todas las dimensiones del ser humano: inteligencia, sensibilidad y cuerpo, ya que la neurociencia actual nos demuestra que existe una relación estrecha entre la inteligencia y la afectividad; esto le permitirá llevar a sus alumnos a lo que pueden llegar a ser”* (30). En este sentido cabe preguntarse ¿Cómo se visualizan los educadores (pedagogos) ante la resolución de conflictos escolares?. La idea desde este nuevo paradigma es abordar los conflictos que se producen en la cotidianidad y proponer a los estudiantes la búsqueda de soluciones alternativas para su resolución. Desde esta concepción interesa entonces mirar: ¿Cómo se vinculan los educadores con sus estudiantes, al abordar el proceso de resolución de conflictos?

A la vez que este paradigma promueve la concientización respecto de los propios actos, surge desde allí, la posibilidad de reflexionar y por ende transformar las prácticas para su mejora continua. En definitiva tanto los estudiantes como los otros actores educativos, respecto a la resolución de conflictos escolares estarían haciendo metacognición(31) de su accionar. Frente a esta concepción cabe preguntarse si al interior de la escuela en estudio ¿Se entregan espacios de reflexión y acción, a estudiantes, familias y docentes, frente a la resolución de conflictos?,

En consideración a este paradigma de la modernidad *“Los nuevos alumnos buscarán las soluciones trabajando con la información que está por todas partes en su ambiente. La creatividad deberá presentarse como un proceso lúdico colectivo, al estilo de los diálogos de Platón, o los jardines de infancia de Fröbel y Montessori. El mismo Einstein dijo que “el arte más importante de un maestro es saber despertar en sus alumnos la alegría de conocer y crear”*(32). En este sentido el educando no es un espectador, de la realidad que lo rodea, es parte de la

30 Ibíd. Disponible en: <http://prof.usb.ve/miguelm/nuevoparadigmaeducacion.html>

31 Metacognición: Es la capacidad que tenemos de autoregular el propio aprendizaje, es decir de planificar qué estrategias se han de utilizar en cada situación, aplicarlas, controlar el proceso, evaluarlo para detectar posibles fallos, y como consecuencia y transferir todo ello a una nueva actuación, modificándola.

32 Ibíd. Disponible en: <http://prof.usb.ve/miguelm/nuevoparadigmaeducacion.html>

diversidad en la que se producen conflictos a diario, de manera que al comprender esto se hace crítico, relaciona sus conocimientos y es capaz de crear estrategias para enfrentarlos resolviendo no escapando de ellos. En función de lo anteriormente dicho es importante reflexionar a partir de las siguientes interrogantes: ¿El estamento docente de la comunidad educativa Luis Galdames reconoce la importancia del diálogo, por sobre la imposición de sanciones arbitrarias cuando se producen conflictos?, ¿Potencia el profesorado las capacidades de sus estudiantes, creen en ellos?

El paradigma moderno y constructivista, al cual hemos hecho referencia, reformula la forma de abordar la resolución de conflictos escolares en toda comunidad educativa, porque cristaliza una nueva concepción que desplaza la mirada desde la persona “**objeto de conflicto**”, a las personas y relaciones como “**seres activos y escenarios de la resolución de los mismos**”. En este sentido “*La dialéctica del conflicto puede ser aprovechada de modo positivo para generar nuevas técnicas de consenso, de encuentro y de comprensión*” (33). ¿Es esta teorización respecto de la resolución de conflicto una creencia instalada en la comunidad educativa Luis Galdames? y ¿Qué paradigmas explican realmente en la resolución de conflictos en esta comunidad?

Es tal vez en opinión de la investigadora, este tipo de paradigma un tanto utópico, un tanto inalcanzable, si se piensa que en la realidad, aun existe escuelas, “*cuya finalidad es desarrollar conocimientos en los alumnos, donde se suele considerar al conocimiento como un dado, algo transmisible, mostrándose ajena a las formas diferenciadas de conocimiento que las personas suelen mostrar y no siendo suficientemente conciente de la naturaleza holística de todo acto de conocer*” (34). Pero se sigue afirmando que esta nueva mirada será la que propicie un verdadero cambio hacia mejoras reales en relación al abordaje de los conflictos. De manera que esta situación exige a los docentes un proceso de revisión y actualización de la forma en que desarrollan sus prácticas pedagógicas en los distintos ámbitos de acción en que se desenvuelven, considerando a los estudiantes y familias como agentes protagónicos de estos procesos de enseñanza y aprendizaje.

33 UNESCO “Cátedra en Resolución de Conflictos”, España, 10 de marzo 2006. Disponible en: <http://www.uco.es/catedraunesco/historia.html>

34 GUTIERREZ GONZALO. “Claves para un nuevo Paradigma en Educación”. Tunquelén – Argentina, CIDE, Año 2002, Pág.14

Por otro lado la escuela responsabiliza muchas veces a las familias y a sus respectivos hijos, descartando su propia responsabilidad frente a situaciones que ocurren la interior de los establecimientos educacionales. Es fundamental realizarse una autoevaluación sobre el quehacer pedagógico y no victimizarse ante la pérdida de control u autoridad hacia los estudiantes. Con el fin de reforzar esta idea se rescatan datos del Primer estudio de violencia Escolar (2006), los cuales indican que *“al analizar la variable dependencia se observa que es en el sistema municipal donde alumnos y profesores señalan con mayor frecuencia que no se respeta la autoridad de los profesores. El análisis por la variable SIMCE indica que en los establecimientos con puntaje inferior a 230 puntos es donde existe menos respeto a la autoridad del docente. Al analizar las respuestas de los profesores se observa que en establecimientos con puntaje inferior a 230 puntos y los del sistema municipal es donde se manifiesta la mayor frecuencia de atribución de responsabilidad a la familia en los conflictos”*.⁽³⁵⁾ Estos antecedentes entregan ciertas creencias con respecto a la responsabilidad atribuida a las familias, culpabilizándolas de las frustraciones que invaden a los docentes frente a diversas situaciones de conflictos experimentadas la interior de escuelas con categoría de “focalizadas”. Esto se trasforma en un círculo sin salida, tratando de encontrar culpables, en vez de adoptar una postura en la que verdaderamente se encuentren soluciones, ya que una comunidad educativa debe estar unida y entre todos los actores luchar para cambiar y mejorar las relaciones sociales que potencien climas de respeto y armonía. Frente a esta realidad surgen las siguientes preguntas al respecto: ¿Una verdadera comunidad educativa reconoce la importancia de todos su actores, es este el caso de la comunidad educativa Luis Galdames? Y por otro lado ¿Los docentes se reconocen como una autoridad al interior de esta comunidad educativa, desde el poder y el control o desde el respeto y la libertad de expresión que se promueven a través de prácticas democráticas ?

Recopilando toda esta información que permite ahondar en la problemática de la escuela en estudio es que se establece un dato más, el cual dice relación con que la resolución de conflictos por ser un fenómeno social complejo, debido a la enorme diversidad de métodos y estrategias que existen para abordarlo, requiere de la capacidad de un investigador comprometido e interesado en comprenderlo en

profundidad, dispuesto, a escarbar y llegar a su génesis, a su origen real. En este sentido las creencias se imponen como un factor determinante en esta búsqueda. Ortega (1997) señala que: *“Nuestras creencias siempre son el primer punto de impacto con el mundo externo. Esta confrontación es siempre necesaria y vital. Cuando una creencia penetra en nuestro temperamento, se convierte en una ayuda vital en nuestra vida”* (36). Por eso las creencias auténticas, para este autor, son un modo de ejercer nuestra libertad existencial. Las creencias, sin duda ninguna, tienen una dimensión vital y cultural la cual se manifiesta en nuestra conducta y en cómo usamos el intelecto, es entonces el inicio de nuestro accionar, es quien nos mueve a resolver los conflictos de un a determinada manera, desconocerlo imposibilita la tarea de comprender globalmente el fenómeno de la resolución de conflictos en el ámbito educativo. Frente a esta concepción se originan las preguntas presentadas a continuación: ¿Existe una creencia única y común para los distintos actores respecto de la resolución de conflictos? O más bien ¿Se develan diversas creencias desde los distintos actores?

Finalmente es menester como investigadora reconocer que toda comunidad educativa puede tener fortalezas y debilidades que es necesario conocer. Sin embargo, la pretensión que busca una investigación cualitativa y de tipo caso único como ésta, es la de indagar y comprender las creencias más profundas sobre los sentidos y estrategias que poseen los distintos actores respecto de la resolución de conflictos escolares como un fenómeno social que se da al interior de la escuela municipal Luis Galdames Nº 121, que le permita a esta comunidad avanzar hacia nuevas prácticas de sana convivencia escolar .

36 ORTEGA RUIZ, R. & MORA-MERCHÁN, J. “Agresividad y violencia: El problema de la victimización entre escolares”. Estudio Monográfico sobre “La Violencia en los Centros Educativos” en Revista de Educación Nº. 313 , Madrid- España, Editorial MEC, Agosto - Año 1997, Pág. 28

2.2.- Formulación del Problema

Una vez delimitado el problema, y formuladas algunas preguntas que inquietan y movilizan el presente estudio de caso único de la Escuela Municipal Luis Galdames Nº 121, se reconoce la importancia y necesidad de interpretar el fenómeno social de la resolución de conflictos escolar desde la perspectiva de los distintos estamentos, que integran la comunidad educativa en estudio. Se plantea entonces, la siguiente interrogante que activa el interés de la presente investigación cualitativa:

¿Qué creencias tienen respecto de la resolución de conflictos escolares, los estamentos: docente, estudiante y familia, de la comunidad educativa Luis Galdames?

2.3.. Supuestos de Investigación

Los supuestos de investigación visibilizan el sesgo del investigador, desde el cual se desarrolla el proceso de investigación, ello permite situar el paradigma desde el cual se interpreta el fenómeno social, en este caso, la resolución de conflictos escolares. Comprendiendo su presencia al interior de una realidad particular, desde un tipo de estudio de caso: "único" en la escuela municipal Luis Galdames N° 121, perteneciente a la comuna de independencia, ya que nunca se investiga cualitativamente con una mirada objetiva, sino más bien subjetiva.

La investigación cualitativa esta exenta de la formulación de hipótesis, pero considera la importancia de establecer claramente los supuestos con que el investigador inicia en estudio que pretende comprender. *"... los supuestos sirven para orientan la investigación, también constituyen afirmaciones previas, aunque no cuentan con el mismo peso referencial de las premisas, estos deben ser tomados como antecedentes relativos para la investigación".(37)*

De manera que este estudio de caso único, sobre las creencias respecto a la resolución de conflicto desde los distintos estamentos que integran la comunidad educativa Luis Galdames se levanta a partir de tres grandes supuestos:

En primer lugar, el conflicto se sitúa en las relaciones y no en los actores, por tanto la resolución de conflictos es un proceso social, que como tal posee un inicio, un desarrollo y un termino, este fenómeno social es inherente en la vida de las personas, ya que al existir diversidad siempre estará latente la posibilidad de que haya discrepancia entre individuos que poseen valores, intereses y opiniones distintas.

37 CISTERNA CABRERA FRANCISCO " Categorización y Triangulación como Procesos de Validación del Conocimiento en Investigación Cualitativa" Vol14 N°1, Departamento de facultad de ciencias de la educación y humanidades, Universidad del Bio- bio, Chillan- Chile, Año 2005. Disponible en: <http://omega.fdomay.ubiobio.cl/th/v/v14/a6.pdf>.

En segundo lugar, las creencias son la base de las conductas humanas, y por tanto las configuran y explican. En este sentido las creencias sobre la resolución de conflictos, configuran prácticas sociales de resolución de conflictos. De manera que la connotación positiva o negativa que los involucrados, influirá directamente en el modo de proceder ante una situación conflictiva. Por lo tanto, la resolución de conflictos, no se transforma desde la incorporación de un perfeccionamiento y capacitación teórica frente a este fenómeno social, no depende de un mayor nivel de conocimiento sobre métodos y estrategias resolutorias. La transformación real de este fenómeno social, y sus prácticas se relaciona directamente con el visibilizar e intencionar el reposicionamiento de las creencias que los movilizan.

En tercer lugar otro supuesto de base en esta investigación cualitativa de tipo estudio de caso único es, que existe una correlación directa entre resolución de conflictos y convivencia escolar, ya que el abordaje de los conflictos permite la adquisición de una sana convivencia escolar, porque los conflictos son oportunidades para aprender y la búsqueda de soluciones, al contrario de invisibilizarlos permite mejorar las relaciones, esto conlleva a la obtención de un buen clima de aula propicio para que los estudiantes se desarrollen en un ambiente afectivo, en donde se respete su diversidad, se valore y se les permita participar y construir sus propios aprendizajes, que por ser significativos serán asimilados y perdurables en el tiempo.

Finalmente existe un supuesto que hace alusión a la práctica de imitar actos violentos para resolver conflictos, en este sentido la familia se constituye como uno de los referentes más importantes que influyen en las conductas que realicen los educandos al interior del contexto escolar.

2.4.- Relevancia de la Investigación

Esta investigación cualitativa, pretende ser un aporte en la construcción de conocimiento teórico en torno a la resolución de conflictos, ya que genera como estudio de caso “único”, un nuevo conocimiento específico para y desde la escuela Luis Galdames. El construir conocimiento desde las creencias y prácticas de los mismos actores supone una **relevancia teórica**, que permite enriquecer y pertinizar los referentes teóricos que se operacionalizan en la escuela y comprender sus prácticas y establecer nuevos estilos relacionales.

A partir de las creencias que se develan desde los distintos estamentos: docente, estudiantes y familia, se puede concientizar y transformar prácticas de convivencia y pautas de resolución de conflictos. En este sentido se destaca la **relevancia práctica** de la investigación, en la medida que se promueve un proceso de cognición y visibilización de creencias que permitan transformar actitudes, que den como resultado mejorar en el clima de aula y de relaciones entre escuela y familia, permitiendo fortalecer el capital social de la comunidad.

Estos estudios y la teoría actualizada brindan orientaciones respecto de cuáles serían los nuevos caminos por los que debería transitar la pedagogía moderna. Sin embargo, en nuestro país el ámbito de la resolución de conflictos es un campo poco desarrollado, tanto al nivel de sociedad en su conjunto como en el ámbito escolar en particular.

Por consiguiente se establece una investigación como la presente, con el fin de conocer la realidad particular de la escuela Luis Galdames, que evidencia conductas de violencia entre sus actores, sobre todo a la hora de resolver conflicto que se dan en la convivencia escolar, la cual cada día se acentúa más convirtiéndose en una dinámica natural y característica de sus interrelaciones. Entonces la **relevancia política** que justifica este estudio es precisamente repensar la política educativa vigente, desde las realidades particulares de esta comunidad, enriqueciéndola hacia mayores niveles de pertinencia, relevancia y significatividad será uno de los tantos aportes que se entregarán en la realización de la presente investigación educativa.

Finalmente en relación a la **relevancia social** que posee este estudio sobre la resolución de conflictos escolares, este pretende ser un aporte al generar conocimientos para la promoción de prácticas que formen una ciudadanía democrática, basada en el diálogo y la participación responsable y activa en el abordaje de los conflictos, además de ser vertientes que fundamentan la realización de este estudio. Sobre todo frente a la misión que como profesores debemos cumplir, de acuerdo al compromiso asumido de formar niños y niñas críticos y reflexivos desde un enfoque constructivista, que vele por entregar las herramientas necesarias para relacionarse socialmente a través del respeto y legitimación del otro como individuo distinto y único, pero igual en derechos.

CAPITULO III
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

III. Objetivos de Investigación

- **Objetivos de Investigación**

3.1.-Objetivo General

Comprender las creencias respecto de la resolución de conflictos escolares, que tienen los estamentos: docente, estudiante y familia, de la comunidad educativa Luis Galdames.

3.2.-Objetivos Específicos

1.- Describir las creencias fundamentales instaladas en el imaginario de cada estamento educativo, respecto del concepto y/o sentido de la resolución de conflictos escolares.

2.- Describir las creencias fundamentales de cada estamento, respecto de las estrategias o mecanismos para la resolución de conflictos escolares.

3.- Describir las convergencias y tensiones de creencias respecto de resolución de conflictos escolares, entre los estamentos de la comunidad educativa Luis Galdames.

CAPITULO IV
MARCO DE REFERENCIA

IV. Marco Referencial

4.1- ¿Qué son los conflictos?

La mayoría de las personas asocian la palabra conflicto con situaciones negativas tales como: peleas, disgusto, guerra, etc. dejando de lado las posibilidades que el conflicto nos puede brindar. *“El conflicto es parte de la vida y cuando se maneja de manera adecuada produce la mayoría de las veces resultados positivos y satisfactorios para todas las personas involucradas”*(38). Ya que una situación de conflicto nos ofrece potencialmente la oportunidad para llegar a un acuerdo o a la solución de un problema, siempre y cuando no se resuelva con estrategias violentas. *“Lo negativo no es el conflicto sino los modos violentos o pasivos de resolverlos, la manera de resolver conflictos, es lo que puede desencadenar situaciones de conflictividad”*(39)

Continuando con esta lógica las autoras Girard y Koch (1997) interesadas por estudiar este fenómeno, que entregan definiciones que aportan una mirada positiva y constructiva de él. señalando que: *“El conflicto suele considerarse negativo, porque lo percibimos a través de las consecuencias destructivas que tiene la forma habitual de resolverlos. Entramos en el conflicto con una actitud de competitividad”*.(40) Además esta autoras agregan que *“El conflicto NUNCA es la persona, es simplemente una situación que junto con el otro, se debe resolver”*(41). Por todo lo anteriormente señalado se afirma que el conflicto, forma parte natural de la interacción social que surge entre individuos diversos, lo que significa que es inevitable.

Esta definición además permite eliminar el estigma, que algunos docentes adjudican al denominar “niños conflictivos” a estudiantes que poseen conductas disruptivas en

38 IGLESIAS DÍAZ CALO. “Educar para la Paz desde el Conflicto”. Rosario – Santa Fe, Argentina, Editorial Homosapiens, Año 1999, Pág 42

39 ÁLVAREZ PÉREZ LUIS; RODRÍGUEZ NEIRA TEÓFILO Y OTROS. “El Manejo de la Conflictividad en los Centros, mediante la aplicación de Programas Integrados”. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Año 2002. Disponible en: <http://www.aufop.org/publica/reifp.asp>

40 GIRARD K. Y KOCH S. “Resolución de Conflictos en las Escuelas: Manual para Educadores”, Barcelona - España, Editorial Granica, Año 1997, Pág 321

41 Ibíd. Pág 334

algunos momentos de la rutina escolar, ya que el conflicto es la situación, en ningún caso el sujeto.

En opinión de la investigadora esta definición se acoge al nuevo paradigma que enmarca la educación moderna, donde los sujetos son activos en sus aprendizajes, ya no como simples espectadores, sino como protagonistas de su realidad. De esta manera la situación de conflictos escolares debe ser promovida por la comunidad educativa, para que sean los propios actores involucrados quienes busquen soluciones a través de estrategias pacíficas, en las que puedan llegar a un acuerdo.

Otra definición aclaratoria es la entregada por Xesús Jares (1997), quien añade en relación al conflicto que: *“las personas o grupos en disputa están determinadas por la incompatibilidad, ya sea personal, o en los valores o intereses que sostiene”*(42). Ello se traduce en que todas las personas tenemos creencias, intereses, puntos de vista, opiniones y necesidades que son distintas. Estas diferencias en la manera como percibimos nuestras experiencias pueden ser posibles causas de conflicto, de manera que la visibilidad de los conflictos y el perfil que estos posean, como su formas de enfrentarlos, difieren dependiendo de las circunstancias, de las personas, de las culturas, etc.

Lo importante es en consideración de la investigadora, asumirlos y no invisibilizarlos, ya que forman parte de la diversidad humana. La escuela, por lo tanto, debiera estar conciente y dejar luchar para homogenizar a sus integrantes, aceptando la posibilidad de que en sus interacciones se produzcan roces en oposición, para desde allí transformarlas en oportunidades de aprendizajes reales.

Frente a esta situación para Girad y Koch (1997), la sola mención de la palabra conflicto, puede generar en algunas personas, un rechazo al relacionarla con desacuerdo y desunión, la verdad es que según lo expresado por ellas nos cuesta demasiado aceptar que enfrentar un conflicto siempre será mejor que escapar de éste.

Por consiguiente estas autoras plantean que es fundamental comprender que el conflicto está presente en nuestras vidas, desde que nacemos hasta nuestra muerte, es una realidad que debemos aceptar, y enfrenar para manejarla de manera

42 R, JARES, XESÚS., " El lugar del Conflicto en la Organización Escolar", Revista Iberoamericana de Educación, N°.15. Micropolíticas en la Escuela, Coruña - España. Septiembre – Diciembre. Año 1997. Disponible en <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie15a02.htm>

adecuada. De hecho se nos presentan situaciones de conflicto no solamente con las demás personas, sino también conflictos internos, de índole personal toda vez que tenemos que tomar decisiones en lo largo de nuestra existencia.

Por otro lado los conflictos, según el autor Calo Iglesias Díaz (1999) ocurren cuando se presenta una situación que percibimos amenazante de acuerdo con nuestro sistema de creencias y por lo tanto nos produce un sentimiento de confusión o irritación. Es así, como pequeños disgustos se pueden convertir en grandes peleas si no se les maneja de manera adecuada. *“Visualizar el conflicto siempre como una experiencia negativa nos lleva a la huida, a pelear y liquidar al enemigo considerando culpable de una acción que nos angustia y ofende”*(43)

En este sentido el mismo autor complementa esta idea señalando que las creencias, percepciones y valores son determinantes en la forma de proceder ante una situación de conflicto, por tanto quien se instale desde una creencia positiva, considerando estrategias como el diálogo, abrirá la posibilidad de que el conflicto pueda dar como resultado un cambio que mejora la situación. Reafirmando esta idea las autoras Girad y Koch (1997) concuerdan con que toda situación conflictiva desencadena en un cambio, pero agregan que este puede darse de forma positiva o negativa. De manera que la calidad del cambio dependerá de que tan adecuadas hayan sido las estrategias utilizadas y también de nuestras habilidades para manejar los conflictos.

Por otro lado, los conflictos están presentes en todos los ámbitos en que se mueve el ser humano. E Vinyamata (2003) explica que ello se debe a que los conflictos podemos visibilizarlos en diversos escenarios, ya sea en el plano laboral, personal o social, pues son incontables las veces que estamos frente a una situación de conflicto. Pero muchas veces optamos por no enfrentarlos tratando de evitarlos por temor a ser dañados. En gran medida el hecho de rehuir ante este complejo fenómeno social, se debe según el autor a los hábitos acumulados a lo largo de nuestra vida, a la forma en que observamos desde pequeños como los adultos que nos rodeaban enfrentaban sus propios conflictos. Por tanto en opinión de la investigadora, la incidencia en el modelo de cómo nuestros padres los resolvían configuran prácticas que son imitadas consciente e inconscientemente cada vez que enfrentamos un conflicto en la cotidianidad de nuestras vidas. Quizás observamos a nuestros padres adoptando una

43 IGLESIAS DÍAZ CALO, *Op cit.*, Pág 98

forma silenciosa de enfrentar conflictos, o simplemente los acumulaban para luego estallar, o quizás tuvimos la suerte de tener padres maduros que conversaban y lograban solucionarlos. Cualquiera sea la forma de proceder su influencia es decisiva, ya sea para no repetirla o para continuar reproduciendo ese tipo de actitud.

Continuando con el argumento expresado por E Vinyamata (2003) frente a los conflictos este autor explica que hay una gran desconfianza sobre resolver los conflictos, a través del diálogo, ya que muchas veces dudamos de la efectividad que tendrán las palabras frente al "opositor". Además plantea que no sabemos sobrellevar este tema de forma constructiva, pues es muy raro que ante el hostigamiento, literalmente, "pongamos la otra mejilla" y nos quedemos impávidos. Asimismo explica que frente a una situación de acoso, en que se nos fastidie, es más común que reaccionemos violentamente ante nuestro agresor. En esos momentos podemos perder el control y alejarnos de nosotros mismos. Perdemos nuestro equilibrio y nos dejamos dominar por, la ira o por nuestros impulsos, alejándonos de la razón y de nuestros valores que tanto promulgamos y que en la práctica se esfuman.

Debido a lo expresado es opinión de la investigadora, que estar ante una situación de conflicto en la cual nos vemos vulnerados, siempre será difícil pensar en mecanismos pacíficos para su resolución, pero el ser humano es inteligente y tiene la capacidad para darse cuenta que: "La violencia conduce a más violencia", de manera que esta en cada uno de nosotros transformar la situación y educar al otro.

En consecuencia, aunque es difícil asumir con madurez un conflicto, son justamente durante estas situaciones de crisis donde reconocemos nuestras fortalezas o nuestras debilidades. " *A lo largo de un conflicto la persona puede llegar a un mejor conocimiento de si mismo y de los demás*"(44). Comprendiéndose metafóricamente según la investigadora sería algo así como; Quien más te provoca, es el que más te ayuda, porque te brinda la oportunidad de enfrentarte cara a cara contigo mismo. Por lo tanto, es en situaciones críticas o límites que evidenciamos quienes somos realmente, qué valoramos, cómo aspiramos vivir y que aprendizajes sacamos de cada experiencia de vida.

Al interior de las comunidades educativas el conflicto no se enfrenta, más bien se invisibiliza, ya que Telma Barreiro (2000) argumenta, que en las escuelas las

44 VINYAMATA " Resolución de Conflictos Recursos y Tratamientos", Barcelona-España, Editorial Aries, Año 2003, Pág 96

situaciones de discrepancias que conllevan a los conflictos se niega o se controlan, no son entendidos como una posibilidad real de aprendizaje.

Permaneciendo con los argumentos presentados por esta autora, son los conflictos rechazados debido a que la violencia prima como mecanismo para su resolución, ya que en la dinámica escolar las actitudes violentas salen a la luz cada vez con mayor frecuencia, donde son características las agresiones físicas y verbales manifestadas por los estudiantes, y también por el profesorado que los reprime a través del “control”.

Frente a este panorama se señala al respecto que: *“El aumento en los índices de la violencia en la escuela y las formas cada vez más complejas a través de las cuales esta se presenta, nos hace suponer que los modos en que hemos enfrentado este problema, han resultado ser insuficientes. Los actuales estudios y diagnósticos realizados en este ámbito han estado centrados en el despeje de las causas y las múltiples formas que adopta la violencia: la baja autoestima, el modelo represivo de algunas instituciones, la falta de confianza presente en las relaciones humanas, la humillación pública y la incapacidad de la escuela para acoger la diversidad, entre otras. Ahora bien, aún cuando estas situaciones permiten una cierta comprensión del fenómeno, en la medida en que responden a un “cómo” y hasta cierto punto a un “por qué” de la violencia, no logran dar cuenta del sentido más propio y originario de esta”(45).*

Esta situación al interior de las escuelas Chilenas, en opinión de la investigadora es preocupante, porque con el tiempo han ido incrementándose, lo cual nos indican que, no podemos seguir por más tiempo invisibilizando el fenómeno de la violencia social, que avanza a pasos agigantados : *“Conflicto no es igual a violencia, es algo habitual en las relaciones entre grupos sociales e interpersonales. Es la interacción de personas con objetivos incompatibles”(46).* De manera que una mala regulación del conflicto abrirá paso a generar violencia, con la aparición del deseo de causar el máximo daño posible a la otra parte, ahora vista como enemigo, generándose de este modo equilibrios inestables, ya que se incrementa la espiral de violencia.

45 FLORES LUIS. Proyecto CONICYT: “ Hacia una interpretación de la violencia en la escuela. Lineamientos de estrategias de convivencia social en el espacio educativo”. Santiago- Chile. Año 2001-2004. Disponible en <http://www.conicyt.cl/bases/fondecyt/proyectos/01/2001/1010771.html>

46 FERNÁNDEZ GARCÍA J. “Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad”, Madrid –España, Ediciones Narcea S.A , Año 1998, Pág 228

Escuchándose en los pasillos de las escuelas con mayor frecuencia la siguiente frase :
“Si tu me pegas, yo te pego y me defiendo”.

Conociendo algunos antecedentes, se opina al respecto como investigadora que el diálogo pareciese invisibilizarse como estrategia posible, se ha perdido la fe en ella, ya que no siempre asumimos la mejor actitud al enfrentar un problema. Por que decidimos enfrentarlos imponiendo nuestra voluntad sobre el otro, creyendo que nosotros tenemos la razón, mirando la situación desde un solo ángulo lo que implica no muy buenos resultados. Estamos tan preocupados por decir lo que nos interesa, que no entendemos lo que la otra persona nos quiere decir.

Continuando con esta lógica, se afirma al respecto que es muy fácil reaccionar mal o alterarnos cuando nos damos cuenta de que nuestra opinión no converge con la de nuestro opositor. Así mismo, nos es difícil darnos cuenta de que nuestro opositor tiene razón y que será lo mejor retroceder con respecto a nuestra postura para dar paso a una mejor visión del asunto en cuestión. Y es que nos cuesta tanto “dar nuestro brazo a torcer”, que solo conseguimos afianzarnos más en nuestra posición, acrecentando una actitud desarrollando un ego que termina aislándonos de los demás, contribuyendo al crecimiento del conflicto generalmente por el silencio o los malentendidos. Al final, lo único que logramos es incrementar el problema debido a una mala actitud o una mala comunicación.

Por lo tanto, es en la escuela y específicamente al interior del aula, un espacio en el que convergen un sin fin de individuos con características únicas y singulares igual de válidas, por lo mismo es un escenario real donde se provocan confrontaciones, es necesario reconocerlos para enfocar todas nuestras fuerzas, en la búsqueda de soluciones alternativas a través de vías pacíficas. De manera que Telma Barreiro (2000) en su libro “Conflictos en el Aula” entrega información detallada sobre tipos de conflictos. Esta autora destacada señala que los casos son múltiples y por lo general traer como consecuencia un malestar al profesor ya que, resultan perturbadoras para desempeñar su rol: “ *En el caso específico del docente al frente del aula, constituye un obstáculo para desarrollar normalmente su clase, y obtener los resultados deseados en sus proyecto pedagógico o en su planificación de los contenidos a enseñar*”(47).

47 BARREIRO TELMA. “Conflictos en el aula”, Buenos Aires –Argentina, Editorial Novedades Educativas, Año 2000, Pág. 27

Con el fin de entregar al lector mayor información y referencias sobre como los conflictos se manifiestan en las aulas, se acude a los antecedentes que entrega Telma Barreiro (2000), sobre la existencia de una tipología de situaciones conflictivas, a las cuales se enfrenta el docente en la cotidianidad escolar, seleccionadas para la presente investigación por considerarse bastante interesantes de analizar y reflexionar, las cuales se describe así (48):

A) Encontrase con un grupo que resulta conflictivo en general, donde es muy difícil dar clases porque los alumnos habitualmente se encuentran dispersos, o tiene dificultades o resistencias manifiestas para seguir el desarrollo de una clase.

B) Presencia en el curso subgrupos antagónicos, que muy frecuentemente entran en litigio, hostigándose mutuamente, o dificultando cualquier propuesta de trabajo que suponga el desarrollo de una tarea en común

C) Situaciones recurrentes de malestar a raíz de la conducta de algunos alumnos que se pelean entre si con mucha frecuencia, no ya como subgrupos sino que de forma individual.

D) Presencia de chicos que habitualmente se aíslan, que se desconectan del desarrollo de la clase, ya sea con una conducta manifiesta, ostensible y eventualmente desafiante.

E) Actitud sistemática de rebeldía, agresión o desafío hacia el docente, más en general, hacia las figuras de autoridad de la escuela.

F) Apatía o desinterés general por la materia y por las distintas tareas que se proponen

G) Actos de violencia que se emparentan con conductas delictivas.

H) Presencia de alumnos considerados “niños problemas”, que no responden a consignas y que adoptan actitudes constantes de agresión hacia sus compañeros.

I) Alumno que se transforma en depositario de toda la agresión del grupo o que resulta inculcado por sus propios compañeros de todos los males que afectan al grupo.

J) Conductas permanentes de discriminación, marginación o rechazo por rasgos socialmente devorizados. Tendencia a poner rótulos o a ridiculizarse o burlarse entre los mismos alumnos.

48 Ibíd. Pág 67

K) Hábito instalado en el grupo de arrojar papelitos u objetos más contundentes, interrumpiendo la clase, distrayendo la atención y provocando al profesor.

L) Actitudes reiteradas de insolencia con expresiones obscenas, groserías o malas palabras, que suelen adoptar algunos alumnos, particularmente cuando van acompañados de una actitud provocativa.

Es importante situarse en el contexto donde surgen estos casos y comprender que: *“... la manera de resolver, y aun de entender, este tipo de situaciones depende de la mirada que cada uno tenga”(49)*. Ya que aun cuando son situaciones que forman parte de un estudio realizado a una realidad particular. Es importante considerarlas y analizarlas en la medida que forman parte de la dinámica grupal de un curso que se repite con frecuencia en otras comunidades educativas. Por tanto, es relevante develar las creencias que subsisten detrás y concientemente transformarlas positivamente.

Conjuntamente la autora expresa que la escuela, al ser entendida como una comunidad educativa, con vida propia donde participan todos los actores sin distinción, debiera sostener una mirada muy atenta sobre sus problemáticas, no puede dejar a los grupos liberados de su propia suerte. Para ello hay que mostrarles su realidad como “un espejo” logrando que tomen conciencia de ésta, para luego orientar debidamente las acciones que les permitan solucionar y cambiar su realidad de manera positiva. Los conflictos deben tratarse, porque cuando más fuerte son los mecanismos distorsionantes menor será el grado de integración y muchos chicos quedarán fuera del circuito de bienestar y prevalecerá la discriminación y distintas formas de marginación, apareciendo como algo natural la dicotomía “incluidos-excluidos”, “exitosos-fracasados” con la consecuencia grave del malestar y las conductas disruptivas.

Finalmente se pretende como investigadora, dejar claro que la responsabilidad sobre cómo enfrentar los conflictos no recae sólo en los docentes, sino también en las familias y los propios estudiantes, ya que las situaciones de conflicto, son parte inherente de la realidad escolar y en este sentido la tarea de la escuela es junto con el desarrollo de la enseñanza y la promoción del aprendizaje de los contenidos y

49 Ibíd. Pág. 35

recursos curriculares, la de ir gestando una convivencia armoniosa ayudando a instalarse una atmósfera positiva. *“Decía Einstein, que un problema irresoluble es un problema mal planteado; seguramente, también se podría aplicar esta idea a los conflictos. ¡No es fácil, pero vale la pena intentarlo!”* (50)

4.2- La Resolución de Conflictos Escolares: Enfoque y Estrategias

La resolución de conflictos comienza a mediados del siglo XX formado como una especie de compendio de conocimientos de todo tipo sobre “el conflicto”, ya sea

50 Frase extraída en VINYAMATA. E. “ Resolución de Conflictos Recursos y Tratamientos”. Barcelona-España, Editorial Aries, Año 2003, Pág 173

en cuanto a: técnicas, métodos, estrategias y sistemas de resolución pacífica. Por todo ello se le designa a esta disciplina del conflicto, un carácter Inter. y pluridisciplinario.

E. Vinyamata (2000) autor, interesado por esta fascinante y compleja disciplina de estudio entrega la siguiente definición: *“Con la denominación resolución de conflictos se conoce internacionalmente a la ciencia del conflicto; una a-disciplina innovadora que recoge los conocimientos con que cuenta la Humanidad para intentar hallar soluciones a uno de sus problemas ancestrales: la conflictividad”*(51). Estos problemas a los cuales hace referencia el autor, surgen a raíz de la constante lucha de intereses personales, por sobre los comunitarios.

Para efectos de introducir al lector sobre esta a disciplina compleja por su amplitud de posturas, se debe hacer una aclaración y explicar que existe una diferencia de matiz entre los “conflictos” y “la conflictividad”, ya que X. Jares (1997) explica que: *“el conflicto es necesario, natural y potencialmente positivo, en cambio conflictividad es sinónimo de pasividad y violencia como modo de enfrentar los conflictos”*(52).

Una vez aclarado ambos términos que se presentan en la resolución de conflictos, se continua profundizando sobre este fenómeno social considerando la postura del autor S. Funes (2000) quien especifica, que el origen de esta disciplina surge para encontrar soluciones, para resolver enfrentando, y no evitando aquellas situaciones de desavenencia. Además se debe considerar que tanto los conflictos como la conflictividad obedecen a múltiples causas derivadas de dos aspectos: *“ La conflictividad puede deberse a factores Interpersonales con problemas de relación o problemas de información”* (53)

Donde los primeros problemas tienen relación con una mala disposición de escuchar y legitimar al otro como igual en derechos y los segundos problemas están relacionado con malos entendidos que desencadenan en reacciones violentas.

En definitiva, lo que pretende esta disciplina es que las partes involucradas ante un conflicto logren visualizar, posibles soluciones no-violentas. *“En Resolución de Conflictos no se analiza, ni se juzga, ni se sanciona, se ayuda a que las partes en*

51 VINYAMATA E, Op cit, Pág 43

52 X. JARES R. “Educación para la paz. Su teoría y práctica”, Madrid – España, Editorial Popular, Año 1999, Pág. 110.

53 S. FUNES. “Los Conflictos según el Profesorado: ¿Qué son y cómo resolverlos?”, Barcelona- España, Editorial CISS praxis, Año 2001, Pág 185

conflicto lo resuelvan por ellas mismas, sin la intervención directa, procurando transformar los conflictos en resultados positivos y constructivos para todas las partes implicadas(54). Quien interviene lo hace sin el uso de ningún tipo de violencia y coerción, utilizando métodos, técnicas y sistemas muy diversos asentados en el conocimiento imprescindible del conflicto como una disciplina o quehacer plural y abierto. Algunas de las técnicas más utilizadas son: la Negociación. Mediación, o Cooperación, que impiden caer en la conflictividad o incapacidad para resolver conflictos, las cuales serán detalladas en los párrafos siguientes.

En opinión de la investigadora, la importancia de abordar la resolución de conflictos ha llevado a que todas las sociedades han conferido la responsabilidad a diversas instituciones que procuren conducir los conflictos hacia soluciones razonables de convivencia, ya sea con menor o mayor éxito, ya que es transversal a la Política, a la Justicia, a la Religión, a las Empresas, y al eje central de esta investigación como estudio de casos, a la Educación. Por lo mismo son muchos los profesionales interesados que buscan conocer y comprender profundamente este fenómeno social. Así es que profesionales de diversas disciplinas: psicólogos, abogados y en especial pedagogos, se interesan por ahondar y aportar desde sus conocimientos a la divulgación de información y propuestas frente a la resolución de conflictos, ya que responde a un interés colectivo, presente en distintos contextos sociales: hogar, empresas, escuela, etc.

Para Mireya Arellano (2004) la resolución de conflictos en el ámbito escolar, a llegado para instalarse como método que permita la sana convivencia entre los actores que integran cada comunidad educativa, ya que debido a la diversidad existente los conflictos forman parte de la cotidianidad al interior de las escuelas. Y las formas en que se resuelven están generalmente aludiendo a conductas violentas. *“Datos de diferentes estudios sobre violencia escolar realizados por un equipo noruego, británico y español, concluyeron que el porcentaje de estudiantes que participan activamente en las acciones de intimidación y/o victimización se encuentran entre el 14% y el 18% y ello va en asenso”*(55). Por tanto considerar estas cifras permite prevenir la

54 ARELLANO BAXMANN, MIREYA “Aprender a Bienvivir en Sociedad”, Santiago – Chile, Edición CPEIP, Año 2004, Pág 36

55 ORTEGA RUIZ, R. & MORA-MERCHÁN, J. *Op cide*. Pág 36.

experiencia de violencias alarmantes que asota a otros países, alejándola del escenario nacional.

Se firma como investigadora en relación a lo expresado, que aún cuando es muy difícil eliminar toda conducta agresiva y parezca una utopía en la interacción con otros, es el hombre el único ser vivo que posee la inteligencia suficiente para autoevaluarse y transformar su accionar en beneficio propio y de toda una comunidad.

En consecuencia la escuela frente al fenómeno de la resolución de conflictos debiera abrir los espacios para el debate, abordar los conflictos desde un cambio de mentalidad, aplicando estrategias desde distintos modelos que conlleven a enfrentar conflictos pacíficamente tales como: la resolución alternativa de conflictos, las políticas de convivencia escolar o el modelo educar para la paz etc. De esta última se extrae la siguiente descripción por considerarse cercana a lo que pretende la internalización de este fenómeno social: *“Educar para la paz es una forma particular de educar en valores. Cuando educamos, consciente o inconscientemente estamos transmitiendo una escala de valores. Educar conscientemente para la paz supone ayudar a construir unos valores y actitudes determinados tales como la justicia, libertad, cooperación, respeto, solidaridad, la actitud crítica, el compromiso, la autonomía, el dialogo, la participación”*(56).

Otro antecedente destacado por la investigadora es, que en la escuela el conflicto es atribuido a problema de índole disciplinario, inculcando a un cierto tipo de sujeto considerado como “ disruptivo” de la rutina escolar, por lo tanto se tiende a reprimirlos. Asumiendo el argumento presentado por Telma Barreiro (2000) *“Para resolver los conflictos estaremos más cerca de su resolución si los entendemos que si sólo nos limitamos a reprimirlos. Cada situación es diferente y puede tener un significado distinto. La simple represión sin comprensión no ayuda al alumnado ni al profesorado.*

Y conviene además traducir estos mensajes al propio alumno para que sea capaz de verbalizarlos y ser consciente de ellos”(57). Este planteamiento se relaciona con la mirada constructiva expresada en un inicio al reconocer en la situación de conflictos una oportunidad para el aprendizaje, fielmente se acepta esta lógica y se agrega a ella

56 GRASA, RAFAEL “A Vueltas con la Paz, el Desarrollo”, Madrid.-España, Editorial Catarata, Año 1997, Pág 56

57 TELMA BARREIRO. Op cit , Pág. 89

la postura sobre la implementación de este tipo de paradigma como pertinente a la realidad que requiere la educación del siglo XXI.

Sin embargo no es suficiente las buenas intenciones, sino que es preciso comprender este fenómeno para luego transformar sus prácticas al interior de las escuelas y para ello, Telma Barreiro (2000) entrega dos paradigmas desde donde comprender la resolución de conflictos: “El enfoque preventivo o el enfoque punitivo”. Los que están referidos a explicar la relación entre conflicto y disciplina. Así es como se afronta desde dos paradigmas interpretativos: Uno es el paradigma punitivo-sancionados y el otro es el paradigma preventivo-sistémico; El primero de ellos enfatiza la importancia del castigo y la sanción, cuando un grupo de alumnos incumple alguna norma, entonces se pone el acento en las necesidades de identificación y castigo a los culpables a los sujetos “conflictivos”; el segundo pone el énfasis en la posibilidad de prevenir y abordar los conflictos, tratando de comprender la lógica de su funcionamiento.

Uno de los paradigmas, es en opinión de la investigadora, quien interpreta mejor el ideal que debiera tener presente toda comunidad educativa, el cual se denomina como paradigma preventivo sistémico, que hace participe a la globalidad y conjunto de los actores que integran un determinado contexto y donde se reconoce que su tratamiento, ya sea como: prevenir o abordar los conflictos, con quienes lo experimentan será mejor que, resolverlos desde una imposición externa y arbitraria, restringida sólo a las normas de disciplina.

La resolución de conflictos debiera nutrirse desde un paradigma preventivo-sistémico, el cual considere al activa participación de los involucrados a través de estrategias pacíficas. Esta condición también la establece la Política de convivencia escolar 2002 del Mineduc. Porque entre sus objetivos para una sana convivencia esta la búsqueda de estrategias alternativas que permitan una resolución pacífica de conflictos.

Con el fin de esclarecer cuales son estas denominadas estrategias consideraremos el esquema elaborado por Christopher Moore citado en Rozenblum (2001), de gran utilidad en el área educativa y que con fines prácticos realizando la siguiente clasificación(58):

58 ROZENBLUM, S. “Mediación en la escuela: Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente”. Buenos Aires- Argentina, Editorial AIQUE, Año 2001, Pág 111

Estrategia de Negociación: Esta involucra sólo a los participantes. Entre ellos se encuentra: la negociación informal a través de la cual dos o más partes en conflicto se comunican para lograr una solución; y la negociación formal, que implica un proceso intencional y de mayor estructuración, que busca una solución a través del diálogo luego de haberse asesorado para negociar. Ambos implican decisiones privadas y propias de las partes involucradas en el conflicto.

Estrategia de Mediación: Es aquella estrategia que involucra un tercero neutral, siendo la mediación el modo de abordaje por excelencia, es considerada un proceso privado, voluntario y confidencial, en el que las partes sustentan el poder, siendo el mediador un tercero imparcial que intenta ayudar a las partes a resolver el conflicto y acuerda no hacer uso de su poder ni tomar decisiones o imponer resultados a las partes.

Ambas estrategias son las que frecuentemente se utilizan en contextos escolares, ya que potencian la autonomía de quiénes son partícipes de la situación conflictiva. Sin embargo existe una tercera estrategia que nace del ámbito empresarial y jurídico, que se aleja de la visión más constructivista que se pretende adoptar en la resolución de conflictos, pero que igualmente es posible visibilizarla en contextos escolares y utilizarla frente a una situación de conflicto de difícil solución, donde las partes sean incapaces de llegar a acuerdos, esta es el arbitraje.

Estrategia de Arbitraje: En este mecanismo se involucra a un tercero para que se responsabilice de las decisiones. Entre los que se encuentran: *“la decisión administrativa que representa los intereses de la institución y las partes deben acatar las decisiones que tome, y el arbitraje, donde el árbitro es imparcial, independiente y tiene poder de decisión”* (59). Los profesores y administradores suelen intentar una combinación de mediación y arbitraje, obteniendo mejores resultados y efectos más prolongados en el tiempo. Primero emplean la mediación para tratar de llegar a un acuerdo o la negociación siempre y cuando las partes estén en disposición de transar y si fracasan imponen el arbitraje.

Es necesario precisar, entonces, que la elección y por ende la posterior implementación de cada uno de estos modos de resolver situaciones conflictivas, dependen de las características de la situación, del desarrollo evolutivo de los implicados y del conocimiento y preparación de los profesores al respecto.

59 JOHNSON, D. W. Y JOHNSON, R. T. “Cómo Reducir la Violencia en las Escuelas”. Buenos Aires-Argentina, Editorial Paidós, Año 2002, Pág 215

En consideración a los argumentos presentados, frente a la resolución de conflictos escolares, la investigadora apela a reconocer la importancia de brindar un espacio en la escuela, que integre a sus distintos actores, que vele por promover el abordaje de los conflictos, fomentando prácticas de buena convivencia, las cuales enriquecen a la comunidad educativa en general. Y con respecto al "clima de aula", donde los niños y niñas a diario aprenden no solo conocimiento, el cual es sumamente importante, sino también valores y actitudes, este se vera beneficiado toda vez que se enfrenten las situaciones de conflicto y no se invisibilicen. De manera que los docentes deben estar al pendiente de esta situación y generar con sus propias actitudes frente a los conflictos, modelos positivos, ya que estos influirán en forma sustancial en sus estudiantes y sobre cualquier proyecto que implementen en una comunidad educativa, porque la coherencia entre el discurso y la práctica marca la diferencia. Una comunidad educativa que pretenda resolver los conflictos sólo desde su ideario, nunca podrá acceder a una transformación real.

4.3 Resolución de Conflictos Escolares y Política de Convivencia Escolar.

En la actualidad, cada vez con más frecuencia, se desencadenan ciertas situaciones rotuladas como violencia escolar que causan preocupación en la escuela, ya no siempre ante una situación de disputa, se actúa pacíficamente, como ya lo hemos visto, sino que por medios agresivos: *"la violencia son posiciones extremas en*

las que el conflicto se resuelve a expensas de la otra parte, humillando al otro o avasallándole o imponiendo la fuerza o el poder por medios coercitivos".(60)

La responsabilidad de formar y apaciguar los grados de violencia expuestas por las nuevas generaciones es atribuidas según Rozenblum (2001), a dos estructuras sociales: familia y escuela. Las que en conjunto debieran complementarse en el desarrollo de la formación en valores, que permita la resolución de conflicto no-violentos.

En opinión de la investigadora, a la escuela le corresponde enseñar, modos de convivencia social en las que este presente la resolución de conflictos. Por eso es tan relevante aquello que plantean S Funes y D. Saint-Mezand.(2001) cuando explicitan que cada comunidad educativa, debe pretender obtener resultados efectivos frente a la resolución de conflictos reconociendo que: *"Los conflictos son oportunidades de aprender, ya que la compulsión a hacer siempre lo correcto reprime la iniciativa, por ello una posibilidad al enfrentarnos a éste es transformar el conflicto en una oportunidad de crecimiento. En cambio, en su connotación negativa significa ira, odio, traición, pérdida. Pero el problema no es el conflicto, sino nuestra respuesta a él".(61)*

Respecto a la anterior postura se afirma además, que como las instituciones educativas constituyen espacios complejos, por la diversidad existente, en los cuales las personas, especialmente cuando son niños o jóvenes, pasan buena parte de sus vidas. En ella no sólo acceden al dominio de los subsectores de Lenguaje y Comunicación, Matemática, Comprensión del medio Natural y Social, etcétera, sino que también deben afrontar la convivencia con los demás miembros de la escuela. Esto hace evidente su regulación y tratamiento respecto a la resolución de conflictos, ya que no abordarla insistiendo con esta idea, puede ser perjudicial, para las interacciones que se establezcan desde esta lógica.

Apoyando esta concepción Juan Carlos Álvarez (2007), indica que es importante destacar que la regulación se funda en el reconocimiento que las partes hacen de la legitimidad de los intereses de cada cual y de la toma de conciencia sobre los riesgos

60 FERNÁNDEZ GARCÍA S. "Violencia y Resolución de Conflicto. El clima escolar como factor de calidad". Madrid- España, Editorial Narcea S.A., Año 1998, Pág 215

61 S FUNES Y D. SAINT-MEZAND."Conflicto y Resolución de Conflictos Escolares: La Experiencia de la Mediación Escolar en España". XXIII Escuela de Verano del Consejo Educativo de León y Castilla. Julio 2001 Disponible en: <http://www.consejoeducativo.org>

de los conflictos descontrolados. *“Cualquier estrategia educativa orientada a formar en la perspectiva de resolver pacíficamente los conflictos, debe fundarse en el reconocimiento de este primer dato de la realidad: los conflictos existen”*.(62)

El desarrollo regulatorio para este autor asume la experiencia multicausal de los conflictos, por ello, un perfil amplio y comprensivo. Si las causas son múltiples y si intervienen dimensiones estructurales y personales, entonces, la regulación debe dar cuenta de esas complejidades. Sobre todo si se manifiesta el fenómeno de los conflictos en un espacio en el que convergen un sin fin de diversidades de familias, estudiantes y profesores como es el caso de la escuela.

El Ministerio de Educación ha emprendido numerosas acciones en los últimos años para impulsar programas formativos complementarios, que se hicieron cargo de los temas transversales, como la convivencia escolar, el abordaje de los conflictos, la formación en valores, etc. Estas acciones educacionales se fueron multiplicando y se hizo necesaria una reflexión sobre ellas. La práctica de los valores de convivencia en las escuelas ha llegado a ser, por su complejidad, una materia que requiere de formulación de objetivos, metas y planes de acción integrados que permitan articular y potenciar las acciones que diferentes programas e instancias realizan.

Surge ante esta situación, y a raíz de la presencia cada vez más potente de la violencia explícita al interior de las escuelas, es que el Gobierno de Chile, solicita al MINEDUC pronunciarse, quien asume inmediatamente la tarea enunciando de manera explícita y vigorosa la creación de un documento oficial, que lleva el nombre de “Política de Convivencia Escolar: hacia una educación de calidad para todos” que pretende ser un marco orientador para las acciones, la cual fue promulgada el año 2002, en el gobierno de la concertación, presidido por el Sr: Ricardo Lagos, que establece lo siguiente: *“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”*.(63)

62 JUAN CARLOS ÁLVAREZ. “Convivencia Escolar y Medidas para Enfrentar la Conflictividad”. Consejo Educativo de Castilla y León. Movimiento de Renovación Pedagógica. Valladolid - España. Año 2007. Disponible en: [http:// www.consejoeducativo.org](http://www.consejoeducativo.org).

63 MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE, “Política de Convivencia Escolar: Hacia una educación de calidad para todos”. Santiago- Chile, Año 2002, Pág. 9

A partir de su estructura se puede revelar que tiene además un carácter estratégico, ya que 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.

La Política de Convivencia Escolar, tiene como principios rectores y orientadores determinados documentos, que se estructuran como base como Marco Legal Institucional para la construcción de esta política, estos son (64) :

- La Constitución Política de la República de Chile, Capítulo I : bases de la institucionalidad y Capítulo II: nacionalidad y ciudadanía.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos,
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Ley Orgánica Constitucional de Educación N° 18.962 de 1990,
- Decretos Supremos de Educación, N° 240 del 1999 y N° 220 de 1998.
- Instructivo presidencial sobre participación ciudadana
- Política de Participación de Padres, Madres y Apoderados en el sistema educativo. Mineduc.

En cuanto al diseño de la Política de Convivencia Escolar (2002), esta responde a la necesidad de fortalecer el desarrollo y logro de los Objetivos Fundamentales Verticales (OFV) y en especial de los Objetivos Fundamentales Transversales (OFT) presentes en el currículo de Enseñanza Básica, por medio de las decisiones metodológicas de los docentes, cuyo propósito es: *“Fortalecer al formación ética de los estudiantes; orientar el proceso de crecimiento y autoafirmación personal, incluyendo dentro de este ámbito el desarrollo de sus habilidades del pensamiento: y orientar la forma de interacción con otros y con el mundo”*(65). Así como también los principios de convivencia democrática, activa participativa y solidaridad que configuran la visión de país.

La relación entre la formación en valores y la resolución de conflictos escolares, esta enfocada a transformar por un lado las acciones negativas y violentas en positiva, más

64 Ibíd. Pág 12

65 MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE, “Programa de Estudio Primer Año Básico. 2º Edición, Santiago-Chile, Año 2004, Pág 23

bien en pacíficas, lo cual es muy importante, pero mucho más significativa resulta aquella otra inherente al modo de convivencia que genera la escuela en su cotidianeidad, y que involucra a todos sus integrantes sin excepción: alumnos, docentes, directivos, técnicos, auxiliares, padres, etcétera. Ya que los aprendizajes más potentes son aquellos que surgen de las experiencias vividas, donde los conflictos son conversados y entre los involucrados se buscan posibles soluciones al respecto. Esto se complementa con las ideas de la autora Telma Barreiro (2000) quien sostiene que: *"Obviamente nadie puede enseñar un valor si no adhiere a él... Un docente siempre transmite valores, sobre todo por irradiación, esto es inevitable. El docente va irradiando con sus actitudes un fuerte mensaje en valores, y con ello va generando, a veces inadvertidamente un determinado clima grupal..."*.(66)

Este documento oficial del Mineduc, señala como pilar fundamental que: *"Aprender a vivir juntos y juntos aprender a vivir implica el reconocimiento del otro como un legítimo otro en el convivir"*.(67) Esto se traduce en una condición intrínseca e inalienable en todos los seres humanos, la de ser sujetos de derechos. Es importante recordar que la política de convivencia se fundamenta desde el reconocimiento esencial de los Derechos Humanos (DDHH), los cuales deben ser promulgados y respetados en las distintas organizaciones del estado. De manera que su presencia en el ámbito escolar es obligatoria, quedando consagrados en la Constitución Política de la República, en su artículo 5º de la siguiente manera:

"El ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta constitución, así como los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes". (68). La política se adhiere y específicamente señala a respecto que: *"El Estado chileno apela a todas las instituciones públicas, particularmente al sistema educativo, el*

66 TELMA BARREIRO. Op cit, Pág. 89

67 MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE "Política de Convivencia Escolar: Hacia una educación de calidad para todos", Santiago- Chile, 2002. Pág 6

68 PIIE. "Proyecto de Intervención Formativa en el Área de Resolución no Violenta de Conflictos". Programa Interdisciplinario de Investigación Educativa "Educación, cultura y cambio, módulo de intervención formativa en resolución de conflictos educación básica, Santiago- Chile, Año 1997, Pág 13

reconocimiento del lugar propio que ocupan niños, niñas y jóvenes en la sociedad como personas íntegras, capaces y responsables, de acuerdo a su desarrollo”(69).

En opinión de la investigadora, los DDHH son claves para el ejercicio de la sana convivencia al interior de las diversas organizaciones, en especial de la institución escolar, que es un espacio propicio para el desarrollo ciudadano, en el que todos los integrantes son responsables de acuerdo a su rol o función al interior de la comunidad educativa en ser garantes de derechos y promover la formación en valores que conlleve a la consecución de la resolución de conflictos no violenta.

Frente a este panorama resulta indispensable, no acudir al Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, por cuanto hechos que sucedieron en la dictadura dejaron profundas huellas de dolor, a raíz de que los derechos humanos fueron vulnerados, y no existió una resolución de conflictos que permitiera un trato justo y humanizador, muy por el contrario los conflictos fueron solucionados desde la violencia desmesurada. Este documento señala entre sus paginas que: “el tema de los derechos humanos, que fuera uno de los elementos de fuerza de los años de lucha por la transición a la democracia, se convierte entonces, en un asunto fundamental para el gobierno que trabaja por instalar una verdadera democracia”.(70)

Es especialmente relevante para la educación el planteamiento que destaca el informe, ya que, en opinión de la investigadora, durante el período precedente a los escalofriantes hechos cometidos en la época dictatorial, no ha prevalecido la convicción profunda y emancipadora de que toda persona debe ser respetada en sus Derechos Humanos; de credo, raza, ideología política, etc o de cualquiera sea el cargo que se le impute.

La escuela entonces, debiera trabajar arduamente en la promoción y divulgación de los Derechos Humanos, los Derechos del Niño, etc. ya que en la medida que exista conocimiento frente al tema hay menor incidencia en su vulnerabilidad y por lo menos en concienciar a las comunidades que las diferencias son buenas y que es posible sobrellevar los conflictos que desde ellas surjan abordándolas a través de métodos

69 MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE: “Política de Convivencia Escolar: Hacia una educación de calidad para todos”. Santiago- Chile, Año 2002. Pág 11

70 INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE VERDAD Y RECONCILIACIÓN. Introducción al Capítulo II. Santiago- Chile, Febrero 1991, Pág 623

pacíficos que permitan avanzar en la consecución de una comunidad tolerante de las singularidades de sus actores y donde existe una asimetría entre personas con igual dignidad.

Más adelante el informe demuestra como el respeto efectivo a los derechos humanos, sólo podar alcanzarse en una sociedad que posea una cultura verdaderamente inspirada en el reconocimiento de los derechos esénciales del ser humano, en el cual el respeto de los mismos fluya como una consecuencia natural inherente al modo de vivir diario. De manera que le corresponde principalmente a la educación en sus diversas áreas desplegar los esfuerzos necesarios para incorporar efectivamente a la cultura nacional, el respeto por los derechos humanos. Ya que esta un forma concreta de alcanzar el establecimiento de comunidades educativas fusionadas y propositivas en el tratamiento eficaz de la no violencia.

Por su parte un gran organismo como es UNESCO contribuye también al desarrollo de la educación en derechos humanos en todo el mundo, al formular propuestas de intervención directamente referida las escuelas. En ellas se reconoce la importancia y la necesidad de que: *“En las escuelas debe ser respetado el pluralismo ideológico, el predominio de un clima democrático, y la erradicación de toda forma de autoritarismo”*(71) Porque la resolución de conflictos es un fenómeno social en que al abordarse a través de métodos violentos se vulneran un sin fin de derechos, los cuales si se abordaran desde otras estrategias alternativas como: La mediación, la negociación o el arbitraje. Las cuales garantizarían la promoción de derechos como: la participación, el respeto a la legitimación del otro como igual, etc.

Frente a la resolución de conflictos en si, la Política de Convivencia Escolar (2002), plantea cuales son los problemas más percibidos en la convivencia escolar, los cuales radican en primer lugar al existir prácticas escolares discriminatorias y abusivas, en directo perjuicio del derecho a la NO discriminación. Y en segundo lugar a la situación en que se presenta la desarticulación entre las normas y la misión. Esta problemática se señala, debido a que con frecuencia existe incoherencias entre el reglamento de convivencia las normas escolares que propone versus el proyecto educativo institucional (PEI), sello particular que describe a una escuela.

71 UNESCO. “Marco de Acción para la Educación en Valores en la Primera Infancia”. Paris - Francia. 22 de Noviembre 2000. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001287/128712s.pdf>.

Por lo tanto la política de convivencia advierte que es imprescindible para alcanzar una sana convivencia, que el abordaje de los conflictos se considere como eje fundamental y en el que exista una real conciencia y “Coherencia entre el decir, hacer y el saber en las actitudes y comportamientos de todos y todas” (72) Además explica que como tercer y última problemática que impide la sana convivencia, es que existe una ausencia de procedimientos justos de resolución de conflictos y desgaste profesional docente. Lo que implica llegar a convertirse en autoritario y controlador, en vez de visualizar la resolución de conflictos como ya se ha mencionado anteriormente como una oportunidad de aprendizaje real.

Para continuar profundizando en el conocimiento de esta política de convivencia escolar regente en relación la resolución de conflictos esta señala que: “el dialogo debe ser un herramienta de privilegio para afrontar los conflictos y problemas” y que “Aprender y ejercitar el manejo de alternativas pacíficas de resolución de conflictos son contenidos, habilidades y actitudes presentes en el currículo”.

Frente a este panorama resulta incomprensible en opinión de la investigadora, que la resolución de conflictos no se vislumbre como un fenómeno social presente ala interior de las comunidades educativas, y que exista un predominancia a invisibilizarlos y a abordarlos desde las sanciones por considerarse a los conflictos como actitudes de indisciplina en el contexto escolar.

La política de convivencia escolar, plantea desde una nueva concepción moderna el abordaje de los conflictos a través de procedimientos tales como (73):

- Deben ser conocidos apelables por todos los miembros de la comunidad escolar

72 MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE: “Política de convivencia escolar: Hacia una educación de calidad para todos”. Santiago- Chile, Año 2002, Pág 12

73 Ibíd. Pág 21

- Deben considerar, en primer término, oportunidades para que las partes en conflictos, sean protagonistas en la construcción de alternativas de solución.
- Debieran contener oportunidades para reestablecer relaciones entre las partes en conflictos y acciones de reparación.

Por todo lo anteriormente descrito es importante quedarnos con la idea explicitada por esta Política de Convivencia frente a que la comunidad educativa debe estar dispuesta siempre a construir y reconstruir pedagógicamente su estilo de convivencia, para mejorar sus relaciones desde el abordaje de los conflictos enfrentándolos, no huyendo de ellos. Ya que sólo participando de la resolución de conflictos desde la perspectiva democrática, **todos** los actores educativos desarrollarán competencias para ser ciudadanos participativos en una sociedad diversificada, plural y democrática, donde puedan buscar soluciones a problemáticas que se les presenten, considerando al dialogo como principal fuente de entendimiento para llegar a acuerdos. La escuela entonces, debe entregar espacios para el debate, para la construcción de soluciones frente los conflictos que surgen con naturalidad en escenarios en los que convergen un sin fin de personalidades distintas, ya que su abordaje contribuye favorablemente al aprendizaje de situaciones conflictivas y además promueve un clima de aula positivo en el que cada uno de los actores establezca relaciones de cooperación, respeto, participación y solidaridad sin resentimientos, sino que más bien transparentando las interacciones sociales.

4.4 Implicancia de las Creencias en la Resolución de Conflictos Escolares

Iniciare este capítulo con una frase de Johann Goethe extraída de su obra (Fausto), por considerarse clarificatoria y representativa de aquello que en estas

páginas se pretende dilucidar: “Nuestras creencias guían nuestros deseos, conforman nuestras acciones” .

Para llegar a comprender la resolución de conflictos sus causas y consecuencias es fundamental remontarnos a la génesis del asunto, a aquello que moviliza el actuar humano ante una situación de conflicto, y en este sentido son muchos los autores que concuerdan con atribuirle este grado de responsabilidad a las denominadas “creencias”. Debido a que: *“Toda persona que actué ante un situación conflictiva en cualquier ámbito de su vida lo hace siempre a partir de determinados supuestos y creencias”*(74) Además *“Las creencias constituyen el fundamento justificativo de la acción humana, a pesar de que en ocasiones es difícil dar cuenta de aquello que se cree”* (75).

Otros autores consideran que: *“Las creencias son una fuerza muy poderosa dentro de nuestra conducta. Cuando una creencia se instala en nosotros de forma sólida y consistente, nuestra mente elimina o no tiene en cuenta las experiencias que no casan con ella”*.(76) De manera que los conflictos por generarse en la interacción social entre individuos con posiciones antagónicas, están subordinadas a las creencias instaladas en sus subconscientes al igual que la forma en que decidan resolver un determinado conflicto.

Por todo lo anteriormente señalado se establece como una afirmación la existencia de las creencias referidas a un estado interno del sujeto, un conjunto coherente de respuestas que está determinado por una situación. Ese estado es una condición inicial, sin la cual no se explicaría la consistencia en las respuestas del sujeto, es por tanto causa del comportamiento.

Otra lectura que puede darse es que: *“Una creencia es un estado mental que consiste en dar por buena una proposición y actuar como si fuese verdadera”* (77) Esto quiere decir que las creencias, crean la realidad de experiencia a partir de lo que creemos

74 ÁLVAREZ.ROCA JUAN CARLOS “Convivencia Escolar y Medidas para Prevenir la Conflictividad”. Consejo Educativo de Castilla y León. Movimiento de Renovación Pedagógica. Valladolid –España. 16 de Junio 2007. Disponible en: http://www.concejoeducativo.org/article.php?id_article=183

75 FERNÁNDEZ. MARTA “Creencias y Sentidos en las Ciencias Sociales”, Buenos Aires-Argentina, Editorial Ronaldo Pellegrini, Año 2006, Pág 4

76 GARCÍA LÓPEZ, R Y MARTÍNEZ CÉSPEDES, R “Los Conflictos en las Aulas de ESO: Un Estudio sobre la Situación en la Comunidad Valenciana”. Valencia- España, Editorial Lullal, Año 2001, Pág 77.

77 LAS CREENCIAS. Disponible en: <http://gemart.galeon.com/CREENCIAS.htm>

más profundamente como verdadero. Las cuales se manifiestan a través de declaraciones verbales o de acciones que las reafirman.

Para la autora Duran Ramos T. (1998) la implicancia de las creencias en la resolución de conflictos se explica aludiendo a: *“La teoría de la acción razonada de Martin Fishbein, el cual versa sobre la posibilidad de predecir probabilísticamente la intención que el sujeto tiene de efectuar una conducta en específico, a partir de la identificación de sus particulares creencias, sus actitudes características y el papel que en su vida representan las presiones de índole social”*.⁽⁷⁸⁾ De manera que el ser humano se constituye partir de sus creencias y desde allí visualiza la toma de decisiones sobre su actuar frente a determinadas situaciones, en el caso de la resolución de conflictos esta teoría permitiría comprender que mueve a un sujeto a considerar como positivo o negativa las situaciones de conflictividad y su abordaje.

Reforzando esta idea Hirsch, A. (2005). define al hombre como un: “Animal racional que procesa y utiliza permanentemente y sistemáticamente la información de que disponen en de juzgar, evaluar y llegara la toma de decisiones frente a un objeto o situación.”⁽⁷⁹⁾ continua expresando que esta información se traduce en sus creencias que conllevan a determinadas actitudes. Por tanto reconoce al comportamiento humano como resultado de creencias, actitudes e intenciones. Complementando este razonamiento Ortega señala que: *“Las creencias no son forzadas o calculadas como lo son las ideas. Las creencias surgen de las impresiones vagas y pasivas que recibimos del mundo externo. Estas impresiones, mudas con el tiempo, se van transformando en creencias”*.⁽⁸⁰⁾ Sin embargo para los autores Escámez, J. y Gil, R. (2001) este fenómeno no es tan simple, ya que argumenta que existen dos tipos de creencias: las conductuales y las normativas *“Las primeras se refieren al convencimiento que tiene el sujeto, de acuerdo con la información que posee, de que realizando una determinada conducta obtendrá para él, resultados positivos o negativos. Las normativas se vinculan con el convencimiento que tiene el sujeto de*

78 DURAN RAMOS T, “Valoración de Creencias, Actitudes e Intenciones”. Seminario de Investigación Pedagógica. Universidad autónoma de México. Año 1998. Disponible en: [http:// www.filos.uniome/ postgrado/ seminario/ htm](http://www.filos.uniome/postgrado/seminario/htm)

79 HIRSCH, A. “Construcción de una Escala de Actitudes sobre Ética Profesional”. Revista Electrónica de Investigación Educativa, N° 7. Año 2005. Disponible en: <http://redie.uabc.mx/vol7no1/contenido-hirsch.html>

80 JOSÉ ORTEGA Y GASSET, “Ideas y Creencias y Otros Ensayos de Filosofía”. Revista de Occidente N°. 4 Madrid- España , Ediciones. P. Garagorri, Año 1986, Pág. 97

que determinadas personas o instituciones, importantes para él, esperan que realice una determinada conducta. Las creencias conductuales dan lugar a las actitudes y las creencias normativas generan las normas subjetivas”(81).

Por consiguiente las creencias frente a la resolución de conflictos escolares, en una comunidad educativa, pueden ser múltiples, por tanto pueden estar contenidas por ambas denominaciones conductuales y normativas, según la definición anterior, ya que están subordinadas a cada uno de sus integrantes; estudiantes, familias, docentes, directivos, auxiliares, etc, todos sin distinción posee creencias sobre qué es y cómo enfrentar un conflicto. En este sentido las prácticas violentas han ido en incremento y son muy frecuentes como acciones de rápida solución a disputas experimentadas en los centros escolares.

La escuela en opinión de la investigadora, es un escenario que tiene la misión de compartir con los estudiantes información sobre prácticas pacíficas, donde visualicen sus creencias y las transformen al asumir que la violencia no es la única respuesta a los problemas ya que, muchos de sus actores “ *resuelven los conflictos... basándose en el dominio físico por medio de las amenazas y violencia...otros emplean el ataque verbal, la indiferencia, ceden o replican al otro en sus mismos términos*” (82). Debido a ello, es que se plantea como fundamental fomentar que existen otras formas no agresivas, y a su vez concienciar esas creencias que inmovilizan y se debe asumirse que todas las formas violentas producen más y más caos en el aula, de modo tal que se propone un cambio necesario si se quiere optimizar el aprendizaje y recuperar la convivencia pacífica

Para el autor Cerezo Ramírez (2001). Existe una relación entre conflicto y violencia, pero no es bidireccional. Podemos afirmar que la violencia siempre va acompañada de nuevos conflictos, pero el conflicto no siempre entraña situaciones de violencia, pues los seres humanos disponemos de un amplio abanico de comportamientos con los que poder enfrentarnos a las situaciones de confrontación de opiniones e intereses con los

81 ESCÁMEZ, J. y GIL, R. “La Educación en la Responsabilidad”. Madrid-España, Ediciones Paidós Ibérica S.A. , Año 2001, Pág 138

82 JOHNSON, D. W. Y JOHNSON, R. T.” Cómo Reducir la Violencia en las Escuelas”. Buenos Aires-Argentina, Editorial Paidós, Año 2002, Pág 34

otros, sin necesidad de recurrir a la violencia *“Los conflictos tienen mayor envergadura que la violencia, pues las situaciones de conflicto que son vivenciadas por las personas son más numerosas que las situaciones de agresividad – violencia”* (83). Además, las personas que recurren a la violencia extrema, a la violencia gratuita, suelen ser propias de una minoría próxima a la delincuencia. Sin embargo, *“no es legítimo asociar conflicto con violencia, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el conflicto, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación”*(84)

Por otro lado, Según Cascón P (2000) el conflicto escolar, también presenta un carácter imprevisible, pues resulta muy difícil poder prever el momento en el que aparecerá un nuevo conflicto, la gravedad del mismo, los cambios cualitativos y los efectos traumáticos que originará el conflicto a las personas implicadas, etc. Por otra parte, la propia dinámica escolar y sus interacciones da lugar a divergencias que pueden ser oportunidades para avanzar o retroceder en la convivencia, según cómo las afrontemos (el hecho de no afrontarlas dará lugar a un proceso creciente de incomunicación, desconfianza, temores, malentendidos, etc). Por lo tanto la prevención de la violencia y la resolución de conflictos están interrelacionadas ya que *“... El entrenamiento de los estudiantes en la resolución de conflictos no sólo ayuda a la escuela a convertirse en un lugar ordenado y pacífico con educación de alta calidad, sino también mejora la enseñanza”* (85)

La resolución de conflictos permite establecer climas de sana convivencia, siempre y cuando existan creencias de por medio que configuren prácticas democráticas para lograr acuerdos. Todos tenemos creencias ya que “las creencias establecen nuestro ser o lo que se puede llamar el modo de nuestro ser como personas. Tenemos ideas, pero podemos decir que somos nuestras creencias. Las creencias son parte de nuestra vida. Pero también tenemos que reconocer que las creencias, como un modo de vida siempre son aceptadas sin “pensarlas”.(86) En otras palabras, las creencias

83CEREZO RAMÍREZ, F, “La Violencia en las Aulas”, Madrid- España, Editorial Pirámide, Año 2001, Pág 56

84 ETXEBERRÍA, F., ESTEVE, J.M. Y JORDÁN, J.A. “La Escuela y la Crisis Social”. Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Murcia- España, Editorial Cajamurcia, Año 2001, Pág 82

85 JOHNSON, D. W. Y JOHNSON, R. T. Op cit, Pág 18

86 JOSÉ ORTEGA Y GASSET, Op cit, Pág. 85

son responsables por manifestar nuestra autenticidad como personas, y aun cuando sean inconscientes estas pueden ser transformadas, pero para ello es necesario tener claro en lo que se cree.

Frente a lo señalado muchas personas tienden a pensar que sus creencias son universalmente ciertas y esperan que los demás las compartan. No se dan cuenta que el sistema de creencias y valores es algo exclusivamente personal y en muchos casos muy diferente del de los demás (87)

Por consiguiente cuando una creencia es mantenida, firmemente en su lugar, sin preguntas, ni dudas, ni justificaciones y que actuamos sobre ella con convicción, confianza y es allí que se produce una realidad específica creada que refleja la definición de ésta creencia. De manera que hacer conciente nuestras profundas convicciones nos muestra como sobrellevarla de mejor forma ya que "Las creencias son la esencia de la vida diaria precisamente porque sirven de mapas para vivir. Por esta razón se puede caracterizar a las creencias como: caprichosas, habituales e impulsivas. Pero las creencias también son paradójicas. La paradoja esta en que para realizarnos como personas tenemos que desarrollar las ideas. Este es un punto clave en el pensamiento de Ortega porque la tensión que existe entre las ideas y las creencias se convierte en la base de su noción, "yo soy yo y mis circunstancias."(88)

En conclusión para cambiar una creencia colectiva que represente la globalidad de una comunidad educativa que vaya en vías de una progresión en cuanto al fenómeno de la resolución de conflictos, es necesario saber qué será ésta nueva realidad para enseguida actuar, en ésta nueva creencia con plena convicción, confianza y así está ira remplazando, automáticamente la antigua realidad.

87 ROBERT DILTS "Valores compartidos de la comunidad de PNL". California- EEUU, Año 2000, Texto traducido y Disponible en: http://www.gestorpnl.cl/gct/ima_gct/valores.pdf

88 JOSÉ ORTEGA Y GASSET, Op cit, Pág. 72

CAPITULO V

DISEÑO METODOLÓGICO

V. Diseño Metodológico

5.1 Diseño metodológico

a. Enfoque y modelo metodológico.

La metodología de trabajo que se utilizó en la presente investigación es de enfoque cualitativo y de carácter descriptivo, ya que de esta manera es posible *“entender el fenómeno social desde la perspectiva de los actores, sin manipular*

variables”(89), para efectos de este caso a los estamentos: docente, estudiante y familia, que conforman la comunidad educativa Luis Galdames.

En este sentido, el diseño de la investigación busca comprender como estos diversos actores de la escuela municipal Luis Galdames N° 121, en la comuna de Independencia, significan la resolución de conflictos escolares. La centralidad está en conocer los significados sociales que le asignan los actores de la comunidad educativa al concepto, a las estrategias y roles en la resolución de conflictos. De esta forma, resultó importante para la investigadora, lo que los participantes dicen, identifican y describen, puesto que eso es causa y efecto del modo en que ellos construyen el mundo y el fenómeno a investigar.

Desde la mirada cualitativa descriptiva, la investigación tuvo las siguientes características:

- La investigación cualitativa fue inductiva, puesto que la investigadora tuvo que desarrollar conceptos y comprensiones partiendo de pautas de datos, las que fueron flexibles, evolucionarías y recursivas durante la investigación, reformulando el problema constantemente para confirmar que los datos recogidos contribuyen a la comprensión de las descripciones y caracterizaciones que realizaron los diversos estamentos de la comunidad educativa de la escuela municipal Luis Galdames N° 121 de la comuna de independencia (90).
- La metodología cualitativa utilizada consideró a las personas en forma holística, es decir, como un todo, considerando su contexto y la situación en que se encuentran. En este sentido, este estudio de caso asume a la comunidad educativa Luis Galdames, como un todo y por lo tanto rescata desde cada estamento las creencias respecto a la resolución de conflictos escolares, de acuerdo a su contexto.

89 TAYLOR Y BOGDAN. "Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación". Capítulo 1. Introducción: "Ir a la Gente" Barcelona- España. Editorial Paído, Año 1996, Pág. 16

90 BISQUERRA RAFAEL. " Metodología Cualitativa. En métodos de Investigación Educativa". Madrid-España Editorial CEAC, Año 1996, Pág. 275

- La investigadora estuvo conciente de la influencia que ejerció en el objeto de estudio, pues desde un principio estuvieron presentes los supuestos con respecto a la resolución de conflictos con que subjetivamente, se fue desarrollando esta investigación. Por esta razón se trató de reducir al mínimo la opinión personal al momento de recoger información en el trabajo de campo.
- La investigación consideró la descripción y caracterización del fenómeno de todos los estamentos participantes, comprendiendo detalladamente las perspectivas de todos, sin realizar discriminaciones, ni juicio de valor sobre ellas.
- La metodología utilizada fue holística, puesto que estudió a los diversos estamentos de la comunidad educativa de manera cualitativamente e integral, lo que permitió a la investigadora conocer la realidad haciéndose parte de ella, internalizándose por un periodo de dos años, para así luego comprenderla y entenderla.
- La investigación consideró a los distintos estamentos, pero de ellos selecciono a *“los participantes claves de los distintos estamentos, como una muestra representativa que entrega elementos interesantes y aportadores para el estudio* (91). Excluyendo sólo a los docentes directivos debido a que se encontraban con una mala predisposición a participar de esta investigación cualitativa, ya que en innumerables ocasiones se requirió su colaboración, pero las respuestas siempre fueron negativas aludiendo a motivos de tiempo.

De esta manera, los participantes de los diversos estamentos de la comunidad educativa Luis Galdames, manifestaron en sus discursos sus convicciones más profundas sobre la resolución de conflictos escolares, lo que le permitió a la investigadora establecer relaciones entre las descripciones y caracterizaciones entregadas por los diversos estamentos que forman parte de la escuela municipal Luis

91 TAYLOR Y BOGDAN. *Op cit*, Pág. 22

Galdames N° 121, frente a las creencias con respecto la resolución de conflictos escolares, comprendiendo y entendiendo lo que sucede dentro de la comunidad educativa

b. Tipo de estudio: estudio de caso “único”

La decisión de optar por un caso único (en lugar de estudio de casos múltiples), radica precisamente en la ejemplaridad y nivel de peculiaridad que presenta la comunidad escolar Luis Galdames, la cual fue tratada en el Capítulo I dónde se expone y detallan los antecedentes de esta escuela en estudio, convirtiéndose en una realidad interesante de investigar y analizar con detenimiento.

El Estudio de Casos según Ana Ottenberger (2000) es una poderosa y enriquecedora herramienta, que permite comprender la naturaleza social en sus distintas dimensiones, es un procedimiento presente en el medio natural, el cual se caracteriza por ser intensivo y longitudinal, ósea, que se prolonga durante un periodo determinado (días, semanas, meses, año, etc) Así en el caso de la escuela Luis Galdames, la investigación de abordó durante un año en el cual, se realizó la práctica profesional de la investigadora. De manera que como estudio de caso que tiene como objetivo describir las creencias con respecto la resolución de conflictos escolares, se buscó principalmente encontrar los significados que las personas atribuyen a sus acciones y por medio de que procesos se han construido esos sentidos. Para alcanzar este objetivo la autora ya citada, indica que es fundamental adoptar un enfoque global y una perspectiva contextual e histórica relacionado con el problema de investigación que se pretende abordar.

Por otro lado Robert Stake (2005) entrega otra definición clarificatoria al respecto: *“El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su singularidad en circunstancias importantes”*(92). Además complementa esta información señalando que: *“El investigador cualitativo destaca las diferencias sutiles, la secuencia de los acontecimientos en su contexto, la globalidad de las situaciones personales”*(93)

92 SATAKE ROBERT E. “Investigación con Estudio de Casos”. Madrid – España, Editorial Morata, Año 2005. Pág. 11

93 Ibíd. Pág. 12

Por consiguiente para ambos autores los objetivos del investigador de caso, están centrados en descubrir ciertas pautas típicas de comportamiento o ciertos perfiles humanos, en este sentido un tipo de análisis, sumamente distinta a la generalización estadística, la cual intenta precisar la regularidad o frecuencia con que se da un determinado hecho, ya sea en una población o colectivo. En cambio en el estudio de casos se pretende comprender lo esencial de los procesos de vida social, donde el investigador se compromete y se involucra completamente con la comunidad educativa en estudio develando las creencias más profundas respecto la resolución de conflictos escolares.

En este tipo de estudio, es importante reconocer la presencia de ciertos supuestos que son contruidos desde la subjetividad del investigador, ya que la mirada frente a un fenómeno social nunca es neutral, y permiten guiar aquello que se pretende dilucidar. Sin embargo estos supuestos no deben influir al momento de rescatar la información desde los propios involucrados, ya que la pretensión es interpretar la realidad sin manipular variables externas.

En el estudio de casos la perspectiva del investigador es diferente a la expuesta en otros diseños metodológicos como los cuantitativos que según como lo expone Ana Ottenberger: *“son estudios centrados en las variables y en el número de las respuestas dadas, denominado frecuencia, de manera que las variables se desdibujan pasando como tema eje la sumatoria que se obtenga en relación a cada uno de los valores de las variables, así como las cantidades resultantes de éstas”*.(94)

En cambio en un diseño de caso único, desde un enfoque cualitativo, que es lo que se pretende en esta investigación educativa, el propósito recae en estudiar cada unidad como una totalidad y de la forma más profunda posible. *“De acuerdo con la categorización de K. Coria (2001), por el tipo de objetivo del estudio de caso, este correspondería a uno de **acción-transformación**, vale decir dónde su sentido es esencialmente el mejoramiento de la unidad de análisis (institución, persona, sistema, etc.)”*(95). Es importante recordar que el estudio de caso único, no obedece a la lógica

94 OTTENBERGER ANA. "El Estudio de Casos en la Investigación Social". Santiago - Chile, Ediciones UTEM, Año 2000, Pág. 34

95 K. CORIA 2001, citada en ADLERTIEN C, ORELLANA G Y LAMA V.. "Evaluación Interna de la Calidad en Educación Superior, Estudio de Caso del Diseño y Propuesta en Marcha de un Sistema de Autoevaluación para la Universidad de Rancagua". Tesis de Magíster Universidad Diego Portales, Santiago- Chile, Año 2001. Pág 56.

estadística y si bien ésta puede cumplir un rol relevante en la investigación, no debe distraer su fin último, es decir, la búsqueda de significación y no de distribución de los datos.

Por otro lado según Beatriz Calvo (1998), este tipo de estudio *“podría definirse como el análisis y comprensión particular de una situación concreta, con el objeto de detectar e identificar prácticas y procesos cotidianos locales e inmediatos, y de realizar un análisis integrado y comprehensivo de la misma”*(96).

En resumen el estudio de caso único, supone por tanto, traducir esos conceptos locales a conceptos más generales y de articular dichas prácticas y procesos con otros más amplios. Es decir, el estudio de caso es un camino que nos conduce a partir de lo concreto, al conocimiento y explicación de lo estructural. Se trata de analizar como dicho caso se integra con la instancia mayor. Así, esta tesis como estudio de caso único, nos permite llegar comprender las creencias que poseen los distintos estamentos: docente familia y estudiante en relación a la resolución de conflictos escolares al interior de la comunidad educativa Luis Galdames (alcance particular), pero además nos permitirá llegar a conocer la importancia del abordaje de los conflictos, a través de estrategias pacíficas como la negociación mediación y el arbitraje, que permitan instalar estilos de sana convivencia al interior de contextos escolares (alcance general).

Con respecto a las técnicas más apropiadas par este modelo de investigación Ana Ottenberger (2000) sugiere las técnicas cualitativas, aunque recalca que un estudio de casos no se restringe sólo a ellas, ya que pueden emplearse formas cuantitativas, pero lo más pertinente es considerar tipos de entrevistas, desde las más estructuradas a las más libres y en ello las entrevistas en profundidad ocupan un lugar de privilegio, debido a su extraordinario poder de penetrar en los lugares más recónditos de la mente humana.

En conclusión el estudio de caso único, entrega al investigador una cuidadosa y sensible manera para llegar a comprender el fenómeno social que se investiga, sin abandonar el rigor y la honestidad puesta al servicio de los que intenta dilucidar.

96 CALVO BEATRIZ,(1998) citada en ADLERTIEN C, ORELLANA G Y LAMA V, Op cit, Pág 76

c. Campo de Estudio: Comunidad Educativa Luis Galdames

Como ya se ha explicitando a lo largo de esta tesis, esta investigación corresponde a un estudio de caso único, de la escuela municipal Luis Galdames N° 121, ubicado en la ciudad de Santiago, de la comuna de Independencia.

Esta escuela pertenece al municipio y corresponde a una categoría de escuela “Focalizada”, debido a sus bajos índices en puntaje de SIMCE y a los niveles de vulnerabilidad relacionados con el bajo nivel socioeconómico de las familias que la integran, esta categorización es proporcionada por el Ministerio de Educación. Además, cuenta con todo el apoyo desde el municipio y su alcalde Sr.: Antonio garrido ex-alumno de esta escuela, quien constantemente se preocupa de enviar 3 veces a la semana a un equipo multidisciplinario: psicólogo, fonoaudiólogo psicopedagogo etc. Y a su vez los considera par actividades extraprogramáticas, contando con el apoyo permanente del alcalde de la comuna.

Por otro lado la comunidad Luis Galdames cuenta con sistema de JEC, ya que atiende a niños y niñas en horarios de 8:30 a 14:30 hrs. Frente a ello, estuvo en reconstrucción, ya que sus instalaciones no lograban contener por períodos prolongados a todos los estudiantes.

Dos de las problemáticas que con mayor predominancia se observan en este centro educativo son:

- Los altos índices de violencia, con que los actores se relacionan.
- La escasa coherencia entre su PEI y el reglamento de convivencia en relación al abordaje de los conflictos escolares.

Estos y otros antecedentes, ya explicitados la condicionan para establecerse como una realidad singular e interesante de investigar en profundidad.

d. Sujetos de Estudio

Según Francisco Cisterna (2005), en una investigación en ciencias sociales el objeto de estudio son los sujetos y la especificidad del foco de la investigación está

dada por el problema concreto que se quiere investigar. Desde este punto de vista, la investigación cualitativa siempre tiene un carácter fenomenológico que expresa la relación dialéctica, que surge en la relación intersubjetiva entre las personas que conforman la unidad de estudio.

La investigadora, en este sentido se adhiere a lo planteado por Cisterna cuando establece que *“cuando en dicha unidad concurren diferentes grupos humanos, que se distinguen entre sí por características muy específicas, ya sea por rol, estatus u otro elemento, para efectos de identificarlos y diferenciarlos, se propone el uso del término estamentos”*(97).

En esta investigación cualitativa de tipo estudio de caso único, si bien se pretende estudiar a la comunidad educativa Luis Galdames, se propone que ella quede definida por sus estamentos; Docente, Estudiantes y Familias. Así serán estas “agrupaciones naturales” de dónde se identifiquen informantes clave para recoger los datos. En consideración a ello, este estudio que pretende dilucidar las creencias existente frente a la resolución de conflictos escolares, selecciona a representantes de los distintos estamentos que integran los niveles de: Transición Menor, Transición Mayor , Primer año Básico y Segundo año Básico. Debido a que la formación profesional de la investigadora en Educación Parvularia y Primer Subciclo de Enseñanza Básica, permitió acceder con mayor internalización a través de la práctica profesional a estos niveles, y así poder relacionarse estrechamente con sus integrantes. Además porque el abordaje de los conflictos según lo expresado por el Ministerio de Educación dependen de su instalación desde los primeros niveles educativos, con el fin de que de que los estudiantes en etapas posteriores, ya tengan asimilada la importancia de establecer prácticas de sana convivencia, anti-violencia.

De esta manera se detalle a continuación los sujetos de estudio considerados para la presente tesis de pregrado los cuales corresponden a :

4 Estudiantes

4 Docentes de aula

97 CISTERNA CABRERA, FRANCISCO. “Categorización y Triangulación como Procesos de Validación del Conocimiento en Investigación Cualitativa”. Vol 14 Nº1. Departamento de Ciencias de la Educación, Facultad de Educación y Humanidades Universidad del Bío Bío, Chillán- Chile, Año 2005, Pág 55

e.- Momentos de la investigación.

Para poder lograr los objetivos de la investigación, se estructuró el diseño en tres grandes momentos, los que permitieron sumergirse y comprender la realidad a investigar, para llegar a identificar las relaciones existentes entre las descripciones y caracterizaciones que realizan los diversos estamentos de la comunidad educativa de la escuela municipal Luis Galdames N° 121, sobre las creencias con respecto a la resolución de conflictos escolares.

Primer Momento: Fase Pre-activa.

La primera etapa fue denominada como fase pre-activa, en esta se comenzó a diseñar la investigación como tipo estudio de caso único, lo que fue posible por la permanencia de la investigadora durante un año en el campo de estudio, durante ese período se comenzó a identificar la problemática a investigar.

En esta etapa se definió el campo de estudio, el cual esta constituido por los participantes de los diversos estamentos que integran la comunidad educativa Luis Galdames. Además se identificó la problemática a investigar de acuerdo a los antecedentes recopilados por medio de la teoría, del contexto educativo nacional y lo más importante la permanencia de la investigadora dentro del campo de estudio.

De esta forma el haber interactuado con los diversos estamentos y conocido los antecedentes que caracterizan a esta comunidad como única y singular, surge la pregunta central de la investigación; ¿Cuáles son las creencias que poseen los estamentos: docente, estudiantes y familia en la resolución de conflictos escolares?

Si bien, la información se recogió dentro de la institución educativa se segmentó a los diversos estamentos que en ella interactúan; docentes, estudiantes y familia con la consideración de incorporar sólo a los primeros niveles educativos; Nivel de Educación Parvularia y Primer Subciclo de Enseñanza Básica. De esta forma, se trabajó con una muestra pequeña de cada uno de ellos, identificando informantes claves, para de esta

manera poder recoger los significados sociales que le asignan a la resolución de conflictos escolares.

La posibilidad de transitar libremente por la institución permitió establecer los primeros contactos con los informantes claves, si bien, estos fueron vagos e imprecisos, se pudo comunicar a ellos la finalidad de la investigación y la importancia de su participación en ella. Sin embargo desde un inicio existió escasa participación de los docentes directivos. De manera que fue imposible integrarlos, aunque los intentos y la búsqueda de ellos fueron permanentes.

Para poder recoger la información necesaria se emplearon dos técnicas cualitativas de recolección de información, estando *“La elección del método de investigación determinada por los intereses de la investigación, las circunstancias del escenario o las personas a estudiar, y por las mismas limitaciones prácticas que enfrenta el investigador”*(98).

Una de las técnicas es la “Entrevista en profundidad”, la que fue aplicada a los participantes del estamento estudiante y familia (padres y apoderados). Con el estamento docente se ocupó la técnica de “Entrevista grupal”. El procedimiento de estas técnicas, fue por medio de una conversación donde los informantes claves expusieron libremente sus experiencias frente a la resolución de conflicto al interior de esta comunidad.

Segundo Momento : Trabajo de campo.

En una segunda fase de la investigación, ya *“identificado el fenómeno a investigar, realizada la negociación de la entrada en el campo de estudio y*

98 TAYLOR Y BOGDAN. *Op cit.* Pág. 25

constituidas buenas relaciones con los informantes claves" (99) de cada estamento, se comenzó a trabajar en él. Si bien, ya se definieron los instrumentos cualitativos de investigación que serán aplicados, ahora se diseñan y comienza su aplicación para poder recolectar la información necesaria.

La primera técnica cualitativa de recolección de información aplicada para recoger información, fue "La entrevista en profundidad", la que fue destinada a ser aplicada a dos de los estamentos: estudiante y familia de la comunidad educativa Luis Galdames, la elección de los participantes fue en razón de la importancia que ellos poseen para la investigación, porque en el caso de los estudiantes estos fueron seleccionados por su personalidad extrovertida propicia para establecer conversaciones profundas y en el caso de los apoderados cada uno de ellos posee un cargo al interior de la directiva de curso: presidenta, tesorero, secretaria, etc.

Las entrevistas en profundidad, tienen la característica de ser flexibles, dinámicas, y abiertas. Esta tuvo el modelo de una conversación entre iguales, preparando previamente el ambiente, para así poder rescatar lo que es importante para los informantes claves. Según Taylor y Bogdan (1996) existen tres tipos de entrevistas en profundidad, sin embargo la investigación se guió por el segundo tipo, el que caracteriza a la entrevista en profundidad como el aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar. Siendo los informantes los interlocutores del verdadero sentido de la palabra, no sólo develando su propio modo de ver las cosas, sino que también describiendo lo que sucede y el modo que lo perciben otras personas la realidad. En el caso del estamento estudiante debido a sus edades, por pertenecer a los niveles de educación Parvularia y primer subciclo de enseñanza básica, se considera para hacer a un más enriquecedora esta entrevista en profundidad el empleo del dibujo como estrategia que permita facilitar la comunicación con estos niños y niñas, *"los dibujos permiten expresar tanto sentimientos agradables como desagradables, son un medio de autoexpresión, porque son idóneas para dar rienda suelta a todo lo que el niño necesita manifestar"*. (100) Se entregan materiales y se da la instrucción, de que realicen una composición sobre algún conflictos que hayan visualizado al interior de su sala para que posteriormente lo describan,

99 Ibíd. Pág. 55

100MARÍA CECILIA ANITÚA, FERNANDA GALLEGO, GABRIELA GARCÍA Y CYNTHIA MALASPINA .*"Dibujos Infantiles Analizados desde Lowenfeld V. & Lambert B"*. Página de Psicología General, del Desarrollo y del Aprendizaje. Agosto 2001. Disponible en: <http://www.pedregal.org/psicologia/dibujos2/>

señalando cual fue su resolución al final, con ello se establece una conversación abierta e interesante frente al fenómeno de los conflictos.

La siguiente técnica de recolección de la información seleccionada fue la entrevista grupal o grupo de discusión, con la que se propuso obtener información relevante para la investigación de tipo comprensivo o interpretativo, a través del aporte de opiniones entregadas por los participantes de un grupo. Este instrumento fue aplicado a los docentes de aula que integran los primeros niveles educativos en la comunidad escolar Luis Galdames.

Las entrevistas grupales o grupo de discusión, fueron planificadas previamente siendo estas una conversación entre un grupo pequeño de informantes, en donde se incentivó una conversación dinámica sobre experiencias conflictivas al interior de la aula a través de un instrumento especialmente seleccionado para la ocasión. En ella se incluyó la participación de 2 Educadoras de Párvulo de los niveles Transición Menor y Mayor, y 2 Profesoras de NB1 de los cursos Primero y Segundo año Básico respectivamente. En este sentido, la entrevista grupal fue realizada sólo por el estamento docente y específicamente sólo docentes de aula y no directivo, debido a la situación anteriormente señalada. El lugar destinado fue la biblioteca de la escuela en estudio y se consiguió el permiso a través de una carta destinada a la Señora: Eugenia Espinosa, Directora de esta comunidad educativa. De esta forma pudieron manifestar sus creencias sobre la resolución de conflictos escolares en la comunidad educativa Luis Galdames.

Tercera Momento: Post-activa.

En la tercera etapa de la investigación denominada como post-activa, se procesó la información obtenida con los instrumentos cualitativos de investigación

pudiendo de esta forma cumplir con el objetivo de la investigación, el que se traduce en describir y comprender las creencias de los distintos estamentos con relación a la resolución de conflictos escolares al interior de la comunidad educativa Luis Galdames.

El proceso que se llevó a cabo para obtener las conclusiones de la investigación, pasó por una serie de etapas en las que se obtuvo el material necesario para elaborar las conclusiones considerando en ella la triangulación de la información obtenida, no como un capítulo a parte.

Por consiguiente el primer paso que se realizó, consistió en revisar las transcripciones de las entrevistas en profundidad y las entrevistas grupales, identificando los elementos que se repetían y las tensiones que emergían de estas, con aquello que cada uno de los estamentos de la comunidad educativa “Luis Galdames” expresa en razón a la resolución de conflictos, para desde allí develar las creencias mas profundas que las determinan. Luego de la revisión de los registros por estamento se realizó una lista con lo que dicen cada uno de los participantes de este, la investigadora determinó los elementos que son comunes para cada estamento frente a la resolución de conflictos, luego estableció con este material una categoría, que para fines de la investigación se denominó categoría social, la cual tuvo un nombre que la identificó con lo que se dicen los participantes en esta. Con los registros que conformaron la categoría social, respetando lo que dicen literalmente. Posteriormente se levantó una nueva categoría denominada como categoría analítica, esta se identificó con un nombre más abstracto apoyándose desde la teoría que el anterior asignado en la categoría social, puesto que esto permitió identificar y describir de forma abstracta la lógica con la que sus participantes explican el fenómeno a investigar.

Toda esta información fue reunida en una tabla, la que expuso los elementos comunes encontrados en los registros de los participantes de cada estamento, el nombre de la categoría social y el nombre de la categoría analítica.

En una siguiente etapa se comenzó a realizar el análisis de cada categoría analítica levantada desde los diversos estamentos de la comunidad educativa de la escuela municipal Luis Galdames N° 121, este *“análisis requirió de la construcción de una lógica progresivamente más abstracta, pues si bien mediante los datos que proporcionaron los protagonistas se trato de explicar esa realidad, lo cierto es que*

dicha realidad precisó ser reconstruida bajo una lógica, en la cual fuese posible encontrar los significados ocultos, no manifiestos, ante una cantidad de datos que en los primeros momentos se manifiestan inconexos, amplios, arbitrarios”(101), además se trató de comprender esa realidad con ayuda de la teoría y la visión de la investigadora.

En una etapa final se realizaron las conclusiones trianguladas de la investigación: *“la triangulación, esta es una de las técnicas de análisis de datos más característica de la metodología cualitativa, tiene como principio básico recoger y analizar datos desde distintos ángulos para compararlos y comprenderlos” (102), la idea subyacente es que: “al contrastar puntos de vista distintos, teniendo en cuenta el lugar de donde se enfocan, se obtiene una imagen mucho más completa del objeto de estudio”(103).*

Para los fines de la investigación, se analizó la investigación recurriendo a uno de los tipos de triangulación, que es: *“la triangulación de datos en donde se recoge datos de diversas fuentes para su contraste, utilizando distintos sujetos para diferenciar los resultados”(104).* las que apuntaron a cumplir el objetivo general de la investigación, el cual es, “Describir las creencias de los estamentos. Docentes, estudiantes y familia en relación a la resolución de conflictos escolares en la comunidad educativa Luis Galdames. Esto luego de haber analizado por estamento todas las categorías analíticas levantadas.

e. Técnicas de Recolección de Datos

e.1. Entrevistas en Profundidad.

101 ROSA MARTHA ROMO BELTRÁN. “La Investigación de Corte Interpretativo. Aporte a los Procesos de Producción Cultural”. Revista de Educación/ Nueva Época N° 12. Marzo 2000. Disponible en : <http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/12/12Rosa.html>.

102 BISQUERRA RAFAEL. *Op cit.* Pág. 264

103 GALLART MARIA ANTONIA. “La Integración de Métodos y la Metodología Cualitativa”. Buenos Aires – Argentina, Editorial CEAL, Año 1992, Pág. 139

104 BISQUERRA RAFAEL. *Op cide.* Pág. 267

Las primeras técnicas de recolección de información que se utilizaron fueron “las entrevistas en profundidad”, la cuales tuvieron las características de ser flexibles, dinámicas, y abiertas. El modelo utilizado fue a través de una conversación entre iguales, fue preparado previamente el ambiente, para así poder rescatar lo que es importante para los informantes claves.

Las reuniones con los informantes claves fueron concertadas con anterioridad, porque de esta manera se pudo asegurar el tiempo del informante clave y su disposición a la misma. En el caso de los niños y niñas con autorización de su maestros fueron sacados de la sala por un periodo de 20 a 25 min. Y se abordó desde la incorporación del dibujo como estrategia para que los más pequeños se expresaran frente al tema de los conflictos. (Ver anexo I. Dibujo N° 1-2-3-4)

Las conversaciones con los informantes claves del estamento familia (padres y apoderados) apuntaron a rescatar ¿Cómo ellos reconocen el abordaje de los conflictos en la escuela Luis Galdames? Esta conversación fue guiada con una tabla de preguntas (ver anexo.), flexibilizando estas de acuerdo al informante clave, puesto que con esto se pretendió vislumbrar no solo en relación a lo que perciben o creen de la escuela, sino también de su propio forma de proceder ante los conflictos.

Las entrevistas en profundidad trataron de no exceder un margen de tiempo establecido de una hora, pudiendo identificar el momento de saturación de la conversación con el informante clave flexibilizando así su término, las sesiones fueron grabadas con autorización de ellos, para luego transcribirlas y tener un registro gráfico de sus opiniones el que fue utilizado para el análisis de la información.

e.2. Entrevistas Grupales o Grupos de Discusión.

La técnica de recolección de la información que se utilizó con los participantes del estamento docente fue la entrevista grupal. Con esta técnica se propuso obtener

información relevante para la investigación de tipo comprensivo o interpretativo, a través del aporte de opiniones entregadas por los participantes de cada estamento se pudo conseguir que estos describieran sus creencias respecto a la resolución de conflictos escolares.

Se planificó realizar las entrevistas grupales con el estamento docente, estas fueron motivadas por alguna técnica que impulso la conversación. Estas técnicas dependieron de los intereses de los participantes, permitiendo por este medio generar una dialogo entre ellos. Además, se moderó la conversación con preguntas guías que trataban de ayudar a los participantes del estamento a describir situaciones de conflictos y su abordaje al interior del contexto escolar.

El procedimiento de la entrevista grupal que se realizó con el estamento docente, fue convocarlos a participar fuera de su horario de trabajo. Para la dinámica de la entrevista grupal, se ocupó una técnica de motivación de la conversación, en la que se propuso a los participantes cerrar por unos minutos su ojos y recordar alguna situación conflictiva que hayan vivenciado últimamente y que anotaran en unos papeles, la palabra que más se acerca al sentimiento que estas les producen. Luego se impulsó el diálogo con la siguiente pregunta: ¿Qué palabra seleccionaron y por qué lo hicieron?, y fueron durante el transcurso apareciendo más preguntas al respecto, permitiendo que las entrevistadas manifestaran sus experiencias sobre el abordaje de conflictos escolares.

Si bien, las técnicas de motivación de la conversación que se ocuparon en la entrevista grupal, al igual que las preguntas guías no apuntan directamente a la temática, en el fondo dieron respuesta a la pregunta de investigación, puesto que se pudo debelar las creencias más profundas que posee este estamento frete ala resolución de conflictos desde su propia perspectiva como participantes de la comunidad educativa Luis Galdames.

La sesión fue grabada y al finalizar la entrevista grupal al estamento docente estas fueron inmediatamente transcritas, para de esta forma poder obtener el material necesario para la sistematización.

f. Proceso de Muestreo.

La selección de los informantes claves de la comunidad educativa que participaron de las técnicas de recolección de información, fue determinada por la investigadora. De esta forma, efectuó un método de muestreo intencionado y por lo tanto no probabilística, el que tuvo como principal característica que la elección de los sujetos no dependió de la probabilidad, sino de la decisión de la investigadora, siendo ésta arbitraria y con una alta carga subjetiva.

La finalidad de la investigación, requirió establecer para cada estamento ciertas características de los informantes claves que participaron de la aplicación de las técnicas de recolección de la información.

En este sentido, se identificó a cuatro participantes del estamento docente como informantes claves, las características que les posibilitó participar en la entrevista grupal, fue su rol como docentes de aula, ejerciendo jefatura de curso en los primeros niveles educativos, y por otro lado debido a un proyecto de articulación entre Ed. Parvularia y básica, establecido por la escuela, todas sus integrantes poseen ciertos lazos afectivos.

La elección de los participantes que asistieron a las entrevistas en profundidad, se debió específicamente a dos factores: participación al interior de la comunidad educativa y disposición para participar de la investigación

g.- Técnicas de análisis de datos

g.1.- Análisis Cualitativo: Levantamiento de Categorías.

La información obtenida a través de la aplicación de las técnicas para recolectar datos, anteriormente mencionadas será analizada a través del levantamiento de categorías, las cuales en primera instancia emergen desde lo que señalan textualmente los entrevistados, para así identificar la significación que cada actor le entrega al fenómeno a investigar en este caso la resolución de conflictos escolares. De esta manera, se identifican elementos comunes en cada estamento, con los cuales se levantan categorías sociales, las que están compuestas por lo que dice cada actor desde su propio lenguaje y rol al interior de esta comunidad educativa. Posteriormente, con ayuda de la teoría se levanta una nueva categoría, la que es denominada como categoría analítica, ya que pretende describir “desde el investigador”, argumentando desde la teoría y con aquello que los mismos participantes dicen, respecto al abordaje de los conflictos escolares, para desde allí develar las creencias que posee los distintos estamentos al interior de la comunidad Luis Galdames.

Por consiguiente fue completamente fundamental el trabajo de transcribir uno a uno los registro por estamento, de acuerdo a la técnica empleada para recopilar información: grupo de discusión y entrevistas en profundidad, las cuales son pertinentes para la presente investigación cualitativa como tipo estudio de caso único, ya que de esta manera se pudo identificar y luego analizar aquellos elementos que con frecuencia se repetían y se hacían comunes en cada estamento, como también aquellos elementos que se producían tensión.

g.2.- Triangulación

El proceso de triangulación de la información tiene como finalidad, relacionar e integrar los contenidos y la información obtenida al levantar las categorías analíticas, desde los diversos estamentos: docente, estudiante y familia que integran la comunidad educativa Luis Galdames. *“La triangulación interestamental es la que permite establecer relaciones de comparación entre los sujetos indagados en tanto actores situados, en función de los diversos tópicos interrogados, con lo que se enriquece el escenario intersubjetivo desde el que el investigador cualitativo construye los significados” (105)*

De esta forma, se analiza la información desde distintos ángulos permitiendo así compararla y comprenderla, logrando obtener una visión holística, que permite interpretar la realidad en estudio, la cual versa acerca de las creencias que poseen los estamentos respecto a la resolución de conflictos escolares.

La triangulación para efectos de este estudio de caso “único”, pretende dilucidar las creencias bajo dos grandes ejes: creencias respecto de sentidos y mecanismos frente a la resolución de conflictos escolares como fenómeno social. Las convergencias y tensiones resultantes no serán descritas en un capítulo aparte, estas formaran parte de las conclusiones finales que se entregan en la presente investigación cualitativa.

105 CISTERNA CABRERA, FRANCISCO. *Op cit.* Página 69.

CAPITULO VI.
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

VI- Resultados de la Investigación

6.1.- Resultados de la Investigación

A continuación se presentan los resultados de la categorización social realizada a partir de los registros de los informantes claves, ya que para ordenar la información obtenida y levantar las categorías sociales y analíticas que más adelante serán analizadas, resulta imprescindible el realizar una tabla que contenga los registros de cada uno de los actores que forman parte de la comunidad escolar Luis Galdames, identificando en ellos las similitudes, permitiendo así agrupar dichos registros y designarle una categoría en cada caso.

Como anteriormente se mencionó, la primera categorización de orden social será levantada desde y con el mismo lenguaje de los actores que fueron entrevistados, para luego construir con ellas una categoría analítica, la cual será descrita y argumentada desde la investigadora, con ayuda de la teoría y basándose en aquello que los mismos actores dicen.

Tabla de Categorías Sociales y Analíticas por Estamento:

- **Estamento Docente**

Registro	Categoría Social	Categoría Analítica
“Yo escribí la palabra frustración, porque es imposible trabajar con este chiquitito”	Frustración, e imposibilidad de experiencias pedagógicas	Desesperanza pedagógica frente a la resolución de conflictos escolares.
“...Si, trato de buscar todos los caminos referidos a la pedagogía, pero no es suficiente”.	La pedagogía no es suficiente	
“Ya tenía yo antecedentes de este niño y de repente presento incapacidad de tantos años de trabajo, porque el ideal es que el niño aprenda y no logro centrarlo es un niño demasiado inquieto, es atrevido, insolente incluso”	Incapacidad en la experiencia pedagógica	
“Yo ya no se que hacer, y por otro lado hay una exigencia en el medio en el que trabajamos que nos pide resultados y los resultados, no podemos darlos a conocer porque no tenemos el apoyo”.	Impotencia pedagógica al no saber que hacer.	

“Evidentemente yo no puedo trabajar y no se puede hacer mucho por él, entonces me siento impotente, por no poder hacer nada”	No puedo trabajar, me siento impotente	
“..y uno se contacta con otros profesionales le pide ayuda, a otras escuelas y el apoderado no acude a las citas y busca todo tipo de excusas y frente al niño en el aula uno no puede hacer mucho”.	Se contacta con otros profesionales y el apoderado no acude	Locus de control externo en la resolución de conflictos • Apoyo desde otras disciplinas • Abandono y desinterés de las familia
“....entonces voy buscando contactos por otro lado, profesor de diferencial, ya que pienso que lo de él es más psicológico que nada debe tener un problema de inmadures severa.”	Se buscan apoyo por otro lado con especialistas	
“...le he dado aviso a la organización que deben responder la OPD y no se ha hecho nada”.	Se da aviso, a la OPD y no se ha hecho nada	

“De hecho si, le hicieron un test ahora hace poco y solicitaron urgente que lo vea un especialista, porque uno como profesor no esta capacitado para ver ese tipo de trastorno”.	Se requiere de un especialista, ya que como profesor no estoy capacitado	
“Estamos en conversaciones con la mamá, pero lamentablemente el sistema salud es malo, entonces tiene fecha para dos meses más para que lo vea un neurólogo”.	Que lo vea un neurólogo	
“El Seby es un niño capaz de... haber él no lee bien y tiene muchas competencias que no ha desarrollado, no por incapacidad, sino que porque esta mal emocionalmente, es un niño que ante la más mínima dificultad se frustra, porque sus padres lo ignoran”.	Esta mal emocionalmente porque sus padres lo ignoran	
“...se pierde una o dos semanas y llega, y de nuevo hay que empezar todo y no solo contenido, sino que emocionalmente, porque si él no esta bien no va a querer hacer nada”.	Es fundamental el apoyarlo emocional	
“Hay que imaginarse que la familia no existe y que están como solos, ya que igual la familia es fundamental si no nos colaboran es fatal por eso mi palabra.¡frustración!”	La familia no existe están como solos	
“...es súper importante los avances académicos, pero también es importante la parte emocional y cuando uno no es capaz de mantener bien esa parte del niño no hay mucho que hacer”.	Es importante la parte emocional del niño	
“..pero que pasa que la familia llega y los trata de hijo de... que soy un... los tratan con garabatos y les enseñan a decirlos como chiste”.	La familia los trata o garabatos y les enseña a decirlos como chiste	

“pero llega un momento en que debo amenazarlos que te voy a llevar donde la tía de prekindergarten o donde primero, pero al final queda en eso y uno no sabe que hacer como que pierdo la capacidad para controlarlos como que los niños perciben cual es tu límite y les gusta jugar con eso”.	Se amenaza cuando se pierde la capacidad para controlarlos.	Validación del poder en la resolución de conflictos
“Oye, pero yo veo en los niños de primer año que ya no temen a la autoridad. Yo hablo porque llevo muchos años de experiencia, antiguamente era un respeto terrible la profesora va a pasar materia y todos ordenados escuchando uno que otro se salía de sus casillas, pero ahora son varios, ósea, uno los amenaza y no sirve de nada, uno les dice te voy a llevar donde la directora te voy a sacar de la sala y no hay reacción”	No hay temor a la autoridad, se amenaza pero no hay reacción	
“yo la saque de la sala y la jefa técnico estaba ocupada, pero era tanta mi impotencia que me dieron ganas de darle unas cuantas palmadas, pero uno no lo puede hacer entonces la llevo a inspección y le digo esta niña bota a otra y afortunadamente a la otra niña no le paso nada, pero pudo ser peor”	Ante un problema se aísla a la niña y se lleva ante la jefa técnico o el inspector.	

“El otro niño conflictivo es el Tomás, él como que tiene el permiso para hacerlo. Es que tiene hidrocefalia, pero imita al otro niño, lo sigue, porque es muy niño”.	Tomas es conflictivo pero tiene permiso, porque tiene hidrocefalia.	La resolución de conflictos requiere de normalización a niños y niñas • Los varones requieren de mayor normalización.
“....lo peor es que los otros niños lo imitan aparentemente los otros creen que su conducta es normal, entonces eso es lo que hay que tratar de evitar y que lo vea un especialista y que le den medicamento para que los otros no hagan lo mismo”.	Los otros niños lo imitan porque creen que su conducta es normal	
“En mi caso son los varones los más disruptivos en la rutina, bastantes gritos por ejemplo Benjamín con Bayron cuesta controlarlos, porque gritan sin razón alguna y eso molesta al resto”.	Los varones son los mas disruptivos de la rutina escolar	
“Pero es difícil trabajarlo cuando el lugar esta lleno de niños conflictivos”	El lugar esta lleno de niños conflictivos	

- **Estamento Estudiante.**

Registro	Categoría Social	Categoría Analítica
“Me caen bien, menos el Christopher y el Bayron, porque me pegan cuando estoy en el resbalín me tiran el pelo y yo le pego también”.	Si me tiran el pelo, yo le pego también	La violencia validada como posibilidad única ante la resolución de conflictos escolares. • La familia abala actitudes violentas frente a la resolución de conflictos • Incapacidad del género masculino para resolver conflictos no violentos
“Si, él es todos los días así, molesta y le pega a mis compañeros. El Seba le pega también, pero yo no puedo porque me pega más fuerte después”.	El todos los días es así molesta y pega	
“Este de azul es el Christopher más grande que yo y me tiran el pelo y el Bayron también me pasan molestando y yo los acuso al a tía claudia, yo sabe también les pego porque se pelear fuerte y también los dejo llorando a veces”.	yo les pego porque se pelear fuerte y también los dejo llorando a veces	

“Los niños de segundo año son molestosos. ¿Tía sabe que me dicen? Marijona o garabatos por mis cejas y me empujan..”.	Me molestan y dicen garabatos	
“Ella, ella, ella (tartamudea con rapidez) me doble los dedos así mire (muestra como le doblan los dedos) y me pongo a llorar casi siempre, porque me duele mucho”.	Me molesta y me dobla mis dedos lloro porque me duele mucho.	
“No ellas son más tranquilas, algunas les gusta pelear, pero yo también pego fuerte y no me dejo”.	Algunas les gusta pelear, pero yo también pego fuerte y no me dejo.	
“Mi mami me dice: Que le pegue no más, porque no me tienen porque molestar, además si pegan yo les pego también ¡po!”.	Mi mami me dice que le pegue no más	
“Mi papá me aconseja que le diga: oye ya po córtala o sino te voy acusar con tu papá, para que el te diga que la cortes, ya que a mi no me haces caso y si insiste que le pegue no más para que se aburra”.	Mi papá me aconseja que, si insiste que le pegue no más para que se aburra.	

“Mi mami dice que los acuse al inspector primero para que los mande castigados, porque yo soy mas chica y me pueden pegar fuerte, pero que si pegan, que yo me defienda no más	Mi mami dice que los acuse pero que si pegan, que yo me defienda no más	
“Si los niños de primero son pesados, el Miguel es molesto bien molesto, no se aburre nunca siempre quiere estar metido en todo”.	El Miguel es molesto bien molesto, no se aburre nunca	
“Yo he visto que los niños varones se pegan fuerte con patadas voladoras. No dejan jugar tranquila a la cuerda porque la quitan además uno los acusa y te pegan por acusete”.	Los niños varones se pegan fuerte con patadas voladoras.	
“¿Sabe?. el otro día el Sebastián no quería hacer una tarea de comprensión del medio y la tía Natalia lo llamo adelante y le preguntó que el pasaba, le pidió el cuaderno y no lo quiso llevar y luego el Sebastián no quería hacer una tarea entonces comenzó muy fuerte, a azotar su cabeza con el estante”	Se azoto la cabeza porque no quería trabajar en clases	

“El Diego Ortiz y el Daniel Silva son como caballos de carrera en el recreo, yo no puedo correr porque me votan. La otra vez me caí y se me rompieron las pantys que me compro mi mamá, nuevitas, nuevitas. Y también a veces molestan a los más chicos, yo los acuso siempre”.	Hay niños que molestan a los más chicos, yo los acuso siempre.	El control de los niños y niñas conflictivos como resolución de conflictos. • Acusar ante alguna autoridad escolar y sancionar a niños problemáticos • Desesperanza ante la transformación de otro
“Ella los toma del polerón y los mueve para que se queden quietos, y los reta bien retados y luego los manda a donde Don Alfredo (inspector General), para que allí se queden castigados”.	Los reta y manda a inspectoria castigados	
“Ella lo llama por el micrófono para que se siente castigado en las bancas y no pueda jugar en el recreo hasta que termine, después lo lleva a su sala y lo acusa con al tía Anita”.	Los castiga hasta el recreo	
“ .pero a veces también me reta porque no me gusta la leche de vainilla, solo con cereal, pero igual me la tomo toda, y así puedo ir al recreo”.	Me reta pero le hago caso para poder ir al recreo	
“Lo llevaron donde la directora por peleador, siempre hace lo mismo es más pesado”	Siempre hace lo mismo	

“Ella es más enojona, no le gusta que nos riamos mucho, le gusta el silencio (la niña pone su índice sobre la boca) a veces otros niños, no yo, se portan mal y los reta o los hecha al patio”	Le gusta el silencio y nos reta o nos hecha al patio si no le hacemos caso	
“La tía los toma del brazo y los deja sin jugar por un ratito y luego el pasa, y los deja jugar pero que no cerca de mi”.	Los toma del brazo y los deja sin jugar	
“Le dice: verónica otra vez lo mismo te pondré una anotación al libro y hablare con tu papá. La vero le tiene miedo porque le pegan fuerte en su casa cuando se porta mal”.	La anota en el libro de clases cuando se porta mal	
“.. yo los acuso al profesor Luis, me gusta él es bueno conmigo y al inspector para que los rete”.	Los acuso al profesor o al inspector para que los rete.	
“La otras vez me mordió bien fuerte y me puse a llorar y yo, heee..... yo lo acuse a la tía y lo llevaron a donde la directora”.	Los acuso y lo llevan a donde la directora	
“Que los acuse al inspector para que los mande castigados, porque yo soy mas chica y me pueden pegar fuerte”.	Lo acuso para que lo castiguen en inspectoria	

“Ahí estamos la Verónica y yo, y ella siempre me pega y yo no se que hacer para ser su amiga, no puedo porque es porfiada y peleadora, yo la acuso con la tía Anita	Si no cambia la acuso con la tía Anita	
“Ella le tiene mucho miedo, porque su papá no le gusta que se porte mal en el colegio, así que hay que acusarla con él cuando molesta”.	Hay que acusarla para que le peguen	
“El Jerson, el Felipe, la Verónica y el Rodrigo. A veces el Miguel se porta mal también, pero lo retan y no hace más desorden. Los demás le pegan a todo el mundo y nunca se callan son “terrible pesaos”.	Algunos compañeros son demasiado molestos	
“Con el Alexander y el Tomás no me llevo bien, porque me pegan y hacen puro desorden, siempre sacan mis dinosaurios y yo no se lo presto hasta el recreo, no sé cuando dejaran de molestarme”.	Algunos compañeros no cambian de actitud	

- **Estamento Familia: Padres y apoderados**

Registro	Categoría social	Categoría analítica
“Porque algunos apoderados son conflictivos, son agresivos, yo he visto problemas con el inspector Don Alfredo”	Hay apoderados conflictivos y agresivos	Violencia validada como mecanismo de defensa ante la Resolución de Conflictos escolares.
“A mi hijo un niño de su curso, él va en kinder, jugando en el recreo le tiro una piedra en la cabeza y se la rajo y lo llevaron a la posta y me avisaron horas más tarde yo casi los mato”.	Me avisaron horas más tarde yo casi los mato”.	
“Estaba el inspector y hable con él bastante alterado, debo asumir que lo agarre a “ chuchas ” es que estaba mal, mal... pero luego me calme y hable con la señora Eugenia”.	Me exalte y los trate con garabatos	
“..los apoderados querían que expulsaran a un compañerito de mi hija y pidieron votación, pero con una actitud súper prepotente, insultando a medio mundo incluso a la profesora de mi hija”	Pidieron votación, pero con una actitud súper prepotente, insultando a medio mundo	
“...le he dicho que tiene que defenderse, porque sino lo seguirán haciendo yo no lo retare porque se que mi hijo no es peleador y que si pega es solo por defenderse”.	Si pega es sólo por defenderse	

“...pero entendería a mi hijo si le pega a alguien porque lo conozco y sé que lo hace por defenderse no de puro gusto”.	Pega por defenderse no de puro gusto	
“De todas maneras a mi hijo le enseño que no se deje y que pegue si le pegan, pero que no ande buscando problemas de la nada”	Reconocer actos violentos en defensa propia	
“..sé que muchos estarían dispuestos a hacer grandes cosas por la escuela, pero aquí no hay mucho agradecimiento”.	Hay disposición pero la escuela no lo agradece	Desesperanza con la escuela ante la resolución de conflictos. • Relación instrumental escuela sorda. • Responsabilidad docente ante la resolución de conflictos. • Sanciones drásticas en la resolución de conflicto
“..creo que deberían cambiar un poquito dar más participación a la familias, porque la gente se aburre y busca escuelas que sean una verdadera comunidad donde a nosotros se nos pregunte ciertas cosas o se nos brinde más información sobre proyectos etc”.	Falta más espacio para la participación como verdadera comunidad educativa	
“me agradaría poder entrar a ver como mi niña aprende, aunque confió en las tías es poco el espacio que brindan para acercarnos, ya que en portería no dejan ingresar a los apoderados, o sea, tan solo a los conocidos”	Hay poco espacio en la escuela para acercarnos	

“yo como tengo un rol protagónico en la directiva de curso, escucho las demandas de los apoderados y todos se quejan de lo mismo que no los pescan, que los profes son muy apáticos, que son medios quebraditos y no saludan a nadie”.	Demanda de los apoderados al ser ignorados por los profesores	
“Mas o menos no más, porque hay restricciones como que para hablar con un profesor se debe pedir una cita y a veces uno tiene un problema en el minuto que quisiera resolver, allí me viene una impotencia (expresión de desaliento)”.	Impotencia por las restricciones para hablar con un profesor	
“..Además la responsabilidad es de la profesora porque los niños se encontraban solos y ella nunca debió dejarlos tanto tiempo, no es por excusarlos, pero se vieron solos y aburridos y paso lo que paso”.	Responsabilidad de los profesores frente a problemas escolares	
“en esta escuela hay cada caso los niños insultan con garabatos o se escapan y los apoderados recriminan a los profesores o al inspector, en todo caso es verdad ya que es su responsabilidad”.	Responsabilidad de los profesores o al inspector con niños agresivos	
“Yo sé que a veces uno pierde la paciencia, pero son profes, ósea, debieran saber como tratar de cambiarlo creo... para eso estudiaron”.	Los profesores no tienen paciencia para trabajar con estos niños	
“Yo quede conforme pero igual súper asustado de que esas cosas pases en presencia de un adulto donde estaba el control digo yo, para mi que nadie los estaba supervisando”.	Falta mayor supervisión de los docentes	

“el Gabriel quedo mal como una semana y yo como su padre estaba súper enojado con la escuela, pero son niños y eso pasa la responsabilidad creo que es de los adultos y no de los chicos”.	La responsabilidad es de los adultos a cargo	
“Yo considero que fue muy estricta porque son niños, digo ¿Era realmente necesario a ver llamado a los apoderado y a ver puesto una anotación negativa?”.	Acciones demasiado estrictas	
“Por lo que sé el niño fue expulsado y siguen en el colegio sus hermanos más chicos, pero lo he visto porque yo vivo por aquí cerca y no esta en ningún colegio pasa fumando y yo creo que si sigue así ese niño se va a perder”.	Sanciones muy drásticas	
“Ella lloraba porque lo estaban por expulsar y ella pedía misericordia, ya que en otro colegio no lo iban a recibir, pues es un niño súper complicado le pega a todos”.	Sanciones muy drásticas	
“..entonces ella decidió castigarlos a todos colocándoles una anotación negativa al libro y citar a cada uno de sus apoderados”.	Sanciones excesivas	

“..Pero de todas formas hubiera agotado los medios para que no me lo echaran, ya que sino estudia pienso que es peor, lo malo que aquí resuelven los problemas echando a esos niños no buscando otra solución y pienso que no estudian el caso de porque ellos son así se descartan y los echan nada más”.	Los problemas se solucionan expulsando	
“Mi hijo me cuenta que algunos profesores que no mencionare su nombre, gritan todo el día y por cualquier cosa. Yo pienso como apoderado que si no están preparados para estar con estos niños, niños reales que mejor jubilen”.	Hay profesores que no tienen paciencia	
“..el niño del cual le hablo es conflictivo y a la profe la tiene enferma quieren en la escuela puro echarlo, pero algunos profesores les da pena y lo defienden porque saben su caso”.	La escuela se deshace de niños “conflictivos”	

Categorías Analíticas.

En relación a las categorías analíticas como investigadora se puede señalar que estas fueron levantadas a partir de las categorías sociales, las cuales como se ha mencionado anteriormente, surgen desde las propias creencias que verbalizan cada uno de los actores que forman parte de la comunidad Luis Galdames y a su vez están constituidas por lo que cada estamento; docentes de aula, alumnos y familia, mencionan sobre el fenómeno a investigar, o sea, la resolución de conflictos escolares, en el presente estudio de casos de esta realidad particular.

Cada una de estas categorías analíticas identificará y describirá los elementos comunes que los integrantes de cada estamento creen y lo verbalizan acerca de la resolución de conflictos en la escuela municipal Luis Galdames y como estas valoraciones se relacionan con el accionar de ellos en las interacciones sociales de la cotidianidad escolar.

El análisis y descripción de cada categoría analítica se realizará en base a los registros de lo expuesto por los actores de cada estamento, junto con los aportes que entrega la investigadora desde el trabajo de campo y en cada categoría la descripción será argumentada con una base sólida desde la teoría. Todo esto permitirá identificar las significaciones que cada actor le asigna a la resolución de conflictos escolares al interior de la escuela en investigación, caracterizando desde la realidad de los entrevistados las distintas creencias, percepciones y actitudes reflejadas de su experiencia como integrante y agente participe de esta comunidad escolar.

A continuación se muestra la tabla con categorías analíticas y posteriormente se describen en detalle complementándolas desde la teoría existen.

Tabla de Categorías Analíticas y Tópicos por Estamento.

Estamento	Categoría	Tópico
Docentes	Desesperanza pedagógica.	
	Locus de control externo frente a la resolución de conflictos escolares.	• Apoyo de otras disciplinas • Abandono y desinterés de las familias
	Validación del poder en la resolución de conflictos.	
	Resolución de conflictos como normalización a niños conflictivos	• Varones requieren de normalización
Estudiantes	La violencia validada como posibilidad única en la resolución de conflictos	• La familia avala actitudes violentas frente a la resolución de conflictos • Incapacidad del género masculino para resolver conflictos pacíficamente

	El control de los niños y niñas conflictivos como resolución de conflictos	• Acusar ante alguna autoridad escolar y sancionar a niños problemáticos. • Desesperanza ante la transformación del otro.
Familia (Padres y apoderados)	Violencia validada como mecanismo de defensa ante la resolución de conflictos escolares.	
	Desesperanza con la escuela ante la resolución de conflictos.	• Relación instrumental escuela sorda. • Responsabilidad docente ante la resolución de conflictos. • Sanciones drásticas en la resolución de conflictos.

6.2.- Descripción Categorías Analíticas

Estamentos Docentes de aula:

a.- Desesperanza Pedagógica Frente a la Resolución de Conflictos Escolares.

Esta categoría corresponde a lo que el estamento docentes menciona como incapacidad de experiencias pedagógicas frente a resolver situaciones de conflicto al interior del aula: *“...Si, trato de buscar todos los caminos referidos a la pedagogía, pero no es suficiente”.*

Frente a ello surgen palabras como: *frustración, incapacidad, rabia e impotencia* debido a que en sus prácticas pedagógicas los docentes, no han logrado obtener resultados satisfactorios frente a la resolución de conflictos surgidos en la cotidianidad escolar. Expresan sentimientos de agobio y desesperanza al no poder enfrentar desde su formación profesional soluciones que permitan transformar actitudes de indisciplina y contener a ciertos alumnos denominados por ellas como “conflictivos”, al punto de señalar que su presencia al interior del aula resulta perjudicial para sus demás compañeros, por poseer carácter de “perturbadores” o “disruptivos” de la rutina escolar.

Por otro lado las docentes de aula entrevistadas, como factor común denominador argumentan el hecho de haber probado distintas estrategias referidas a la pedagogía con sus alumnos / as, pero cansadas de no obtener los resultados deseados han desistido y consideran que ello se escapa de sus manos, de manera que adjudican la responsabilidad a otros profesionales.

Frente a esta situación una de las entrevistadas señala al respecto: *“Yo ya no se que hacer, y por otro lado hay una exigencia en el medio en el que trabajamos que nos pide resultados y los resultados no podemos darlos a conocer porque no tenemos el apoyo”.* Se observa en este registro que la entrevistada hace alusión a lo señalado con anterioridad frente al hecho de perder toda confianza en los caminos referidos a la pedagogía para buscar soluciones que trasformen positivamente las actitudes de alumnos / as, las cuales interfieren directamente en el clima de aula, derivando esta responsabilidad a otros profesionales fuera de la pedagogía, tales como: sicólogos, neurólogos, psicopedagogos, etc..

Ante esta situación particular se afirma la existencia de una desesperanza pedagógica, a la cual Paulo Freire hace referencia como: *"la desesperanza nos inmoviliza y nos hace sucumbir a fatalismo en que no es posible reunir las fuerzas indispensables para embate recreador de mundo"* (106) . Esta inacción se ve reflejada en los argumentos entregados por las docentes, demostrando una escasa perseverancia y pasividad en sus prácticas en aula, ya que señalan haber agotaron todos los medios posibles, lo cual resulta absurdo, toda vez que la búsqueda de soluciones alternativas ante un conflicto, no este considerando la opinión de las partes involucradas, y esto es justamente lo que reproducen en su quehacer pedagógico las profesoras entrevistadas. Al imponer una sanción arbitraria, en vez de enfrentar la situación de conflictos con las partes involucradas.

Sumando a ello una visión sesgada de que quien posee el poder al interior del aula es el profesor, por tanto como autoridad suprema es él o ella quien dice la última palabra y quien no acate las normas y se niegue a seguirlas será castigado y considerado en palabras de ellas como: "disruptivo", "niño /a problema", o "conflictivo". Este tipo de paradigma punitivo -sancionador se contrapone a la visión entregada por Girad y Koch (1997) quienes argumentan que el conflicto en primer lugar NUNCA es la persona, sino que una situación que con otro debe resolver. Y en segundo lugar que el conflicto no es negativo, lo negativo es la forma violenta de resolverlo.

Con relación a lo señalado, se advierte que al develar las creencias desde el estamento docente respecto a lo que significa un conflicto, generalmente se adjudican a problemas de índole disciplinario y no a situaciones cotidiana donde existen distintos puntos de vista frente a un tema a tratar. De manera que para apoyar teóricamente y clarificar el fenómeno de conflicto en el ámbito escolar, algunos autores lo describe como: *"la relación entre dos o más personas que realizan conductas tendientes a obtener metas que son incompatibles o que alguno de ellos percibe como incompatibles"* (107).

106 FREIRE PAULO. "Pedagogía de la Esperanza". Río de Janeiro- Brasil, Editorial Siglo Veintiuno, Año 1996, Pág. 9

107 ALCAIDE, RAVENNA Y GUALA. "La Mediación en la Escuela: Convivir y Aprender", Rosario, Santa Fe- Argentina, Editorial Homo Sapiens, Año 2001, Pág. 66

Esto implica que el conflicto “..es parte de la realidad social y que es necesario abordarlo y asumirlo para alcanzar los fines formativos que la educación moderna se ha planteado”(108). Entonces un conflicto abre posibilidades de aprendizaje y evitarlo o invisibilizarlo, no contribuye al paradigma constructivo y emancipador de la modernidad.

El estamento docente releva también, la necesidad de tener un apoyo constante de la familia y de un equipo multidisciplinario; psicólogo, educador diferencial, neurólogo, etc. para el trabajo con niños y niñas que manifiestan conductas catalogadas en el sistema escolar como “indisciplinadas”, ya que su labor se restringen a formar en el ámbito educativo, pero como se revela en los registros, en ningún caso se sienten con el deber de formar en el ámbito valórico, ni en el trabajo referido a las necesidades educativas especiales con alumnos que requieran otro tipo de tratamiento. Para ellas esa responsabilidad recae en otras personas: familias y especialistas en trastornos conductuales, y si no están cumpliendo a cabalidad su función, las docentes sienten que no tienen la obligación de revertir esa situación: “*Ya tenia yo antecedentes de este niño y de repente presento incapacidad de tantos años de trabajo, porque el ideal es que el niño aprenda y no logro centrarlo es un niño demasiado inquieto, es atrevido, insolente incluso*”

Respecto a este registro, que manifiesta una invalidez en el quehacer pedagógico al desconfiar en la posibilidad de que un sujeto, en este caso un estudiante pueda transformar su conductas y mejorarlas, el autor Paulo Freire condenó esas ideas fatalistas mediante las cuales se acepta la inmovilidad ideológica, de que “*la realidad es lo que es y qué podemos hacer ante eso, nada..*”(109). Ponderó la capacidad del educador de tomar decisiones que transformen las realidades de los estudiantes, de preconcebidas y desesperanzadas en esperanzadoras y llenas de posibilidades.

Es por ello que se tiene la plena convicción de que esta categoría, alude a algo tan trascendental como es la práctica docente, donde se develan gracias a los registros el desanimo con que las educadoras y profesoras que integran la comunidad educativa Luis Galdames abordan los conflictos, estas acciones se traduce en la pasividad y falta de compromiso con los estudiantes, frente al rol movilizador y emancipador que

108 ARÍSTEGUI A, BAZÁN D, LEIVA J, LÓPEZ R, MUÑOZ B Y RUZ J. *Op cit.* Pág 146

109 FREIRE PAULO. “Pedagogía de la Autonomía”. Sao Paulo – Brasil, Editorial Paz e Terra S.A, Año 2004. Pág. 27

debiera ejercer todo educador, convencido de que por medio de la pedagogía es que se logra transformar la realidad de los educandos, construyendo aprendizajes atingentes a resolver diferencias por vías pacíficas instaladas desde el diálogo, con estrategias como: la mediación, la negociación y el arbitraje en caso de que sea posible llegar a acuerdos, en vez de imponer un cambio de actitud desde afuera, creyendo que las soluciones están directamente relacionadas con una buena conducta y disciplina, dejando de lado la génesis que provocará un verdadero cambio, un cambio profundo en la mentalidad la cual se traduce en democratizar el aula, hacer que los niños adquieran más protagonismo, que busquen sus propias soluciones, comunicándose, expresándose, brindando opiniones y escuchándose activamente. Promoviendo desde nuestro rol como autoridad no autoritaria el respeto al otro como diferente, pero igual en derechos.

Una escuela que se instale desde el pesimismo, no logra alcanzar resultados de calidad debido a que traspasa su desánimo a los estudiantes, frente a ello existen investigaciones al respecto sobre escuelas efectivas con altas expectativas de logros. Una de ellas es el trabajo realizado por la Asesorías para el Desarrollo, con el título de: Escuelas efectivas en sectores de pobreza: ¿Quién dijo que no se puede?, de enero del 2003, bajo la dirección de Dagmar Raczynski, Gonzalo Muñoz y Cristian Bellei presentada por la UNICEF la cual señala: *“Un contenido reiterado que debe estar presente en la misión institucional, es que todos pueden aprender. En varias escuelas efectivas se repite como objetivo esencial el que todos los alumnos(as) aprendan, que no existen personas incapaces de aprender. Por lo tanto sólo se logra el objetivo, si todos, absolutamente todos, aprenden”* (110).

Desde esta perspectiva se observa que en las docentes existen fuertes creencias arraigadas frente a la resolución de conflicto, sobre la imposibilidad de transformar desde su quehacer pedagógico situaciones con niños y niñas que exceden a norma de disciplina tan rígidamente instaurada en este centro educativo, transmitiendo esa desesperanza, desánimo e inmovilidad sin posibilidad de revertir hacia una esperanza y creencia de que todo ser humano tiene la virtud de cambiar y trascender. No creer en ellos es un error fatal. *“La desesperanza es también una forma de silenciar, de negar el mundo de huir de él. La deshumanización, que resulta del orden injusto, no*

110 BAEZA, JORGE. “Elementos Comunes de Escuelas Efectivas en Sectores de Pobreza: Una primera lectura transversal”. Documento Mineduc, Santiago -Chile. Marzo 2003, Pág. 6

puede tener razón para la pérdida de la esperanza, sino que, por el contrario debe ser motivo de una mayor esperanza, a que conduce a la búsqueda incesante de la instauración de la humanidad negada en a injusticia” (111)

En relación a esto último se debe insistir en que la desesperanza conduce a mayores fracasos, toda vez que no se considera como un desafío, como la oportunidad para buscar incesantemente caminos que conduzcan a establecer mejores climas de convivencia, que permitirán a los niños y niñas desarrollarse integralmente en ambientes armónicos donde los conflictos son abordados y no invisibilizados, porque al negarse se potencia la desarmonía y se fomenta la discordia que conduce al desgaste manifestado por las docentes en este estudio. Adjudicando la responsabilidad de tratar a estos “niños conflictivos” desde otras disciplinas, situación ilógica si se piensa que estamos hablando de educadores que no creen en su propia disciplina de estudio. Por lo mismo es fundamental que los esfuerzos vayan dirigidos a que exista un reencantamiento por esta potente y eficaz disciplinas presente en la educación, que permite transformar a toda una sociedad si quienes la transmiten luchan incesantemente por otorgar procesos de enseñanza y aprendizajes de calidad a sus educandos.

111 FREIRE PAULO. “Pedagogía del Oprimido”. (versión original 1970), 2º Edición, Buenos Aires –Argentina, Editorial Siglo Veintiuno, Año 2005, Pág. 111

b.-Locus de control Externo, Frente a la Resolución de Conflictos Escolares

Para comprender esta categoría analítica es necesario en primer lugar, comprender a que se entiende por "locus de control" y para ello la investigadora se adhiere a la teoría expuesta por J.B. Rotter, quien ha encontrado frente a esta definición dos aristas explicándolas así: *"..existen personas que explican un acontecimiento como contingente a su propia conducta, lo cual los define como individuos con un locus de control interno; existen también, por otro lado, sujetos con un locus de control externo: aquellos que identifican el origen de los acontecimientos que les suceden como resultado de fuerzas ajenas o externas a ellos mismos y que éstas actúan independientemente de sus actos"*(112).

Es así como esta categoría alude al segunda arista "locus de control externo" desde donde surgen dos tópicos; el primero de ellos apunta a las creencias de que la solución a los conflictos requiere de apoyos permanentes desde otras disciplinas, las respuestas más recurrentes dentro del estamento docente de aula, indican que la pedagogía, "no sirve", "no alcanza" porque se trata de casos en que los involucrados son niños y niñas que requieren de otros tratamientos ajenos a su formación como educadores. De manera que deben ser derivados a especialistas en el tema tales como: psicólogos, neurólogos y profesores de diferencial, ya que sin su apoyo es imposible trabajar con este tipo de estudiantes. Frente a ello una docente de aula del nivel NB1 señala lo siguiente: *"De hecho si, le hicieron un Test ahora hace poco y solicitaron urgente que lo vea un especialista, porque uno como profesor no esta capacitado para ver ese tipo de trastorno"*.

El estamento docente en esta categoría analítica, señala que como pedagogos, no poseen las herramientas suficientes para intervenir y abordar la resolución de conflictos escolares, los cuales según lo descrito por ellas se da en la cotidianidad escolar, al no poder enfrentar a ciertos alumnos / as indisciplinados.

112 ROTTER, J.B. y otros, citados en Durán Ramos, T. "El Constructo Locus de Control en la Toma de Decisiones Educativas". Revista Paedagogium., Nº. 3 Guadalajara – México. Enero-Febrero 2001. Pág. 10

Por consiguiente, se vuelve a insistir en que las docentes, no visualizan al conflicto como una oportunidad de aprendizaje, lo ven como una situación que se debe evitar, que no debe existir y que cuando surge es debido a un tipo de sujeto que excede las normas de comportamiento, el cual requiere de una atención externa con otros profesionales los cuales en palabras de ellas sean capaces de contener y dar un tratamiento efectivo al tipo de trastorno que posee el “niño conflictivo”. Ante este contexto tan peculiar que evidencia la presencia de un “locus de control externo” cuando las docentes de la comunidad educativa Luis Galdames, expresan que la responsabilidad de enfrentar los conflictos al interior del aula no esta en ellas, como investigadora y futura profesional pedagógica surge la necesidad de realizar las siguientes preguntas: ¿Cuál es el rol de un profesional pedagógico?, y ¿Cuál es el grado real de responsabilidad en la práctica docente?.

En la escuela existe siempre la posibilidad de encontrarse en la praxis con casos de niños y niñas que requieran de una atención especial, más personalizada y de un equipo profesional multidisciplinario que trabaje en conjunto con él o la docente a cargo apoyándose mutuamente en beneficio del niño o niña en cuestión: psicólogos, neurólogos, fonoaudiólogos etc. Sobre todo si se trata de problemas de aprendizaje que van en perjuicio de su óptimo desarrollo. Sin embargo se observa frente a las respuestas expresadas por las docentes, que la responsabilidad se deriva y se entiende como el despojarse y deshacerse de un rol que como profesional no les corresponde. En vez asumir, una constante preocupación y compromiso al estar a cargo de un grupo determinado de niños / as con características únicas y singulares.

Dina Alarcón expresa en un documento sobre la profesionalización docente que: *“El educador debe tener un rol de observador permanente de los efectos de su acción profesional, esto implica que sistemáticamente el educador debe tomar conciencia - entre otras - del manejo que ha hecho de las situaciones, de sus propias capacidades y limitaciones, de las alternativas que la realidad le ha planteado y sobre la cual él como ser autónomo puede influir. Este rol guarda una directa relación con la vida personal del educador y con el desarrollo de un “locus de control” interno desde la perspectiva de la teoría de la atribución”* (113). Con ello se afirma la importancia de realizar una introspección y una crítica profunda sobre el quehacer pedagógico, una

113 DINA ALARCÓN “ Entrevista a Dina Alarcón” Revista Perspectiva N° 8. Escuela de Educación Parvularia Universidad Central de Chile s/f Disponible en: <http://bibliotecadigital.uccentral.cl/publicaciones/revista/numero8/rev8a1.htm>

mirada interna que no haga responsable a otros de una realidad de la cual forma parte y se esta inmerso. Por lo tanto un verdadero educador debe posesionarse del compromiso de actuar ante la realidad que vivencia con sus pro y sus contra. Y desde allí tratar de resolver los conflictos, sin escapar de ellos, sino que asumiéndolos y enfrentándolos.

El segundo tópico de esta categoría dice relación con que las docentes indican que existe un abandono y desinterés de las familias en la resolución de conflictos escolares. Esta condición como investigadora y futura pedagoga resulta ser muy importante, puesto que cualquier modalidad de atención a niños y niñas, ya sea en edad preescolar o en los primeros años de formación básica requiere de la constante supervisión y participación de la familia, así lo indica las bases curriculares que forman el marco de referencia para la Educación Parvularia en Chile. Estas señalan frente al tema lo siguiente: *Lla educación debe reconoce y considerar a la familia como primera educadora de sus hijos, por ser el núcleo central básico, donde en el niño encuentra sus significados más profundos*”(114). Con esta cita se afirma que la escuela y la familia deben trabajar unidas y complementadas en beneficio de los niños y niñas, porque una escuela que no cuente con la participación de los apoderados, nunca logra constituirse como una verdadera comunidad educativa.

Frente a este panorama el estamento docente considera que la ausencia del apoyo familiar a provocado en los niños y niñas, problemas emocionales que afectan directamente sus relaciones, las formas de resolver los conflictos, a través de métodos violentos, ya sea con sus pares o profesores al interior de la escuela Luis Galdames, expresado así: *“Hay que imaginarse que la familia no existe y que están como solos, ya que igual la familia es fundamental, si no nos colaboran es fatal, por eso mi palabra. ¡frustración!”* Las docentes consideran muy importante la presencia de las familias, el problema es que frente a los conflictos se repite la presencia de un “locus de control externo” ahora abocado al hecho de que son los apoderados, son responsables director de que sus hijos sean conflictivos.

De esta manera culpabilizan las docentes a la familia del escaso apoyo que brindan a sus hijos, abandonándolos emocionalmente, lo que deriva a conductas disruptivas y violentas con su pares y profesores. Frente a ello su rol como educador no se ve

114 MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE, “Bases Curriculares de la Educación Parvularia”. Santiago-Chile, MINEDUC, Abril 2004. Pág. 15

comprometido, no consideran que la responsabilidad en estos casos sea suya, ya que existe la convicción de que la presencia de “niños conflictivos” al interior del aula es debido a que sus padres los ignoran, situación que no cambia en la medida que la familia no colabore. Por un lado este planteamiento expresado por las entrevistada suena lógico, ya que se acepta la influencia que la familia trasmite en el actuar de un niño o niña. Pero queda la interrogante de cual es el rol que frente a este escenario adopta el docente, porque no es ajeno a esta realidad sino que es parte de ella y de alguna forma debe asumir la tarea si no hay presencia de la familia suplir de alguna forma este rol.

Afirmando lo dicho anteriormente, según Barudy (2005) *“Uno de los componentes más importantes de las relaciones afectivas que forjan a una persona sana, es el hecho de haber sido atendido, cuidado, protegido y educado en periodos tan cruciales como la infancia y la adolescencia, lo cual determina la capacidad de cuidarse a si mismo y de participar en dinámicas sociales para atender las necesidades de los demás”*(115).

Desde los docentes surgen voces advierteindo que la resolución de conflictos, resulta imposible debido a que las familias de aquellos niños más desposeídos no se manifiestan dejándolos en completa negligencia y no existe la posibilidad de entablar con ellos un diálogo constructivo, que permita complementar el trabajo realizado en la escuela al llegar al hogar en beneficio de sus hijos / as. Niños y niñas que no superan los 8 años de edad que tal como lo señala una docente están solos y porque no decirlo vulnerables ante cualquier adversidad, cuando la responsabilidad recae en los adultos que debieran velar por su cuidado y protección. Por consiguiente los conflictos y su resolución violenta es parte de una realidad desoladora, que afecta a los niños y niñas sobre todo en sus primeros años de escolaridad, donde la ausencia de las familias en cuanto al apoyo emocional que debieran desarrollar, potenciar y brindar es nula

Barudy (2006) en su libro “Los buenos tratos a la infancia”, señala que existen suficientes argumentos y testimonios que justifican el hecho de que proporcionar cuidados y buenos trato a los niños, ya que es indispensable para establecer buenas relaciones sociales y además, *“Desde el momento de la concepción de una nueva cría, en la infancia, en la vida adulta y en la vejez ninguna persona puede sobrevivir*

115 BARUDY, JORGE. “Los Buenos Tratos a la Infancia”, Barcelona- España, Editorial Gedisa, Año 2005, Pág 24

sin los cuidados de otra. La sanidad física y sobre todo mental depende de los buenos o malos tratos que recibamos en nuestra existencia”(116) Por tanto el abandono de ellos, repercutirá en las conductas e influirá en la posibilidad de establecer climas de buena convivencia con otros.

Por otro lado los docentes manifiestan en sus respuestas casos de estudiantes completamente abandonados por sus familias, ya sea frente a necesidades básicas como higiene y alimentación, hasta la completa indiferencia en aspectos de representatividad como apoderados al señalar una baja asistencia a reuniones, e incluso frente a situaciones de carácter más grave como maltrato psicológico y físico que repercute en su desarrollo emocional de ahí los testimonios expresados por las docentes: *“..pero que pasa que la familia llega y los trata de hijo de pu... que soy un hu... los tratan con garabatos y les enseñan a decirlos como chiste”*. Por eso mismo, la escuela debe convertirse en garantes de los derechos del niño, velando por su bienestar y tratando de trasformarla frente ello Paulo Freire (1994) señala que *“la educación es un acto de amor, de coraje; es una práctica de la libertad dirigida hacia la realidad, a la que no teme; más bien busca transformarla, por solidaridad por espíritu por fraternidad”(117)*.

Por lo tanto se puede inferir según lo expresado por las docentes de aula entrevistadas, que la resolución de conflictos escolares, requiere que los involucrados estén bien emocionalmente, para poder respetar al otro y legitimar su posición aun cuando se tenga una idea diferente, de otra forma no estarán dispuestos a escuchar, menos a dialogar, entonces trataran de resolver sus diferencias por vías violentas, reflejo de rabias acumuladas por diversas situaciones que como niños / as están viviendo, descargando su ira sin diferenciar los contextos.

116 Ibíd., Pág 25

117 FREIRE PAULO. “La Educación como Práctica de la Libertad”. (Versión origina 1969). 2º Edición, Guadalajara- México, Editorial Siglo Veintiuno, Año 1994, Pág. 8

c.- Validación del Poder en la Resolución de Conflictos.

Esta categoría analítica está relacionada a las creencias respecto a la resolución de conflictos pronunciadas por las docentes de aula, revelando que los conflictos al interior de la escuela Luis Galdames, deben ser resueltos por una autoridad competente, que por lo general es en escala jerárquica.

Con el fin de recrear la forma de proceder de las docentes ante la resolución de conflictos se expondrá el siguiente caso: Una niña fue causante de un conflicto porque agredió a su compañera, empujándola desde una silla, la reacción de la docente a cargo fue en palabras textuales la siguiente: *“yo la saque de la sala y la jefe técnico estaba ocupada, pero era tanta mi impotencia que me dieron ganas de darle unas cuantas palmadas, pero uno no lo puede hacer, entonces la llevo a inspectoría y le digo esta niña boto a otra afortunadamente a la otra niña no le paso nada, pero pudo ser peor”*.

La reacción explicitada por la docente, nos muestra la existencia de una cadena ascendente de poder, que rige al interior del establecimiento educacional, ya que en primera instancia aísla a la niña conflictiva y la lleva donde la autoridad que a su parecer debe proceder con ella, jefe técnico y en el caso de que ella no se encuentre acude a quien en el escalafón de docentes directivos ejerce un cargo menor. El problema radica en que por lo general es a través de sanciones que se llega al término de una situación conflictiva, pero no por medio del diálogo entre profesor y alumno, o entre los propios involucrados, que resulta constructiva y enriquecedora, ya que se convierte en una oportunidad de aprendizaje.

Como ya se ha explicitado los conflictos son situaciones reales que pueden terminar en acuerdos. En este sentido la interacción social de conversar y exponer el problema, se visualiza como una forma pacífica de abordar el conflicto, donde las partes involucradas se responsabilicen de sus actos, sin recurrir a la imposición de una autoridad que determine una sanción que no resuelve, sino que invisibiliza el conflicto.

Por consiguiente la escuela debe considerar espacios para que los educandos conversen sus problemas, Según Maturana, *“Lo que nos constituye como seres humanos es nuestro modo particular de ser en este dominio relacional donde se configura nuestro ser en el conversar, en el entrelazamiento del “lenguajear” y*

emocionar (...) en el conversar construimos nuestra realidad con el otro”(118) ya que al imponer desde el rol como docente un autoritarismo, que impide la libertad de expresión, solo se resolverá parcialmente, al imponer una sanción para que el conflicto termine, pero no se estará atacando el problema de raíz permitiendo a las partes concienciar sus actos.

Las teorías sobre resolución de conflictos señalan que una de las estrategias más positivas para enfrentar diferencias es por medio de la mediación y frente a ella se explica: *“La mediación implica un dispositivo que permite a las partes con la ayuda del mediador pensar sobre el conflicto, reflexionar, hacerse protagonistas de los mismos para diseñar estrategias consensuadas y conseguir lo que necesitan”*.(119)

Por lo tanto los docentes que requiere la educación de hoy en día deben, estar al pendiente, de las necesidades que presenten los estudiantes, mostrarles formas pacíficas de solucionar conflictos y evitar la violencia tan explicitada estos últimos años. Ya que una comunidad educativa debe propiciar climas de convivencia en que todos sus integrantes se sientan valorados y respetados en sus diferencias, exterminando los rasgos de autoritarismo control y poder que impiden el establecimiento de relaciones afectivas y de calidad.

Las comunidades educativas resuelven los conflictos, enfrentándolos, reconociendo la importancia de estrategias como: la mediación y la negociación. Entregando mayor protagonismo a sus actores para que dialoguen.

Respecto a lo señalado Maturana (2005) dice: *“uno se encuentra con otro y, o se encuentra en las acciones que constituyen al otro como un legítimo otro en la convivencia”(120)*. Ahora si se trata de una profesional sumergido en prácticas poco democráticas, donde la imposición por sobre el otro es característico de su actuar, este seguirá reproduciendo las prácticas que las docentes de la comunidad educativa Luis Galdames realizan, cuando derivan a otra autoridad con “poder” situaciones de conflictos sin tratar de resolverlas con quienes son los verdaderos involucrados. *“La niñez se transforma en una víctima inocente no solo de un sistema social, sino sobre*

118 MATURANA HUMBERTO, “El Sentido de lo Humano”, Santiago-Chile, Editorial LOM, Año 2005. Pág 23.

119 ALCAIDE, S. M, RAVENNA A. GUALA MARIA DEL CARMEN: “La Mediación en la Escuela”, Rosario – Argentina, Editorial Homosapiens, Año 1998. Pág 134

120 MATURANA, HUMBERTO. *Op cide* .Página 46

todo de su condición de subordinado frente a los adultos”(121)

Frente a esta perspectiva instalada en las comunidades educativas, se considera esencial la implementación de experiencias de negociación y mediación entre sus integrantes, en tanto ellas implican para la institución escolar pensar sobre su accionar cotidiano, habilitando también espacios de escucha y para los alumnos la construcción de habilidades para “poner en palabras” lo que les pasa, ya que este ejercicio puede contribuir a mejorar el clima escolar y a actuar sobre aquél ámbito que sí le es propio de la escuela, promover la resolución de conflictos a través de vías pacíficas.

121 BOURDIEU PIERRE. “Resistir la Dominación”, Santiago- Chile, Ediciones Arcis, Año 2002, Pág 43

d.- La Resolución de Conflictos como Normalización a niños / as Conflictivos.

Uno de los elementos fundamentales que considera este estamento desde su mirada como integrante de la comunidad educativa Luis Galdames, es la visión y creencia de que la resolución de conflictos escolares no será posible con aquellos estudiantes que no tengan actitudes “normales”, ya que existe desde su percepción niños y niñas “anormales” imposible de tratar por ser indisciplinados, ósea, “conflictivos”, considerando una vez más al conflicto como un fenómeno negativo, que se debe evitar, temer e invisibilizar, creyendo que el conflicto se presenta en un tipo particular de sujetos, que manifiestan conductas ajenas a la normalización escolar. Desde las docentes pareciera no entenderse como un fenómeno de interacción social entre dos o más partes. Apoyando esta idea existe la siguiente definición para este fenómeno social: *“El conflicto es connatural a los seres humanos, que vivimos en un mundo de relaciones diverso y contradictorio.... No somos clones. El conflicto es el resultado de la diversidad que caracteriza a nuestros pensamientos, actitudes creencias, percepciones sistemas y estructuras sociales”*(122).

Es así como las docentes de aula entrevistadas, exponen sus creencias frente a los alumnos / as explicitando que el conflicto esta en el niño o la niña no en la relación entre dos partes, ni en la construcción social del fenómeno entendiéndola como una “enfermedad” que se contagia. *“....lo peor es que los otros niños lo imitan aparentemente los otros creen que su conducta es normal, entonces eso es lo que hay que tratar de evitar y que lo vea un especialista y que le den medicamento para que los otros no hagan lo mismo”*.

En consideración a este registro se debela desde el estamento docente, que para ellos es importante tener el control sobre estos niños / as, situación que algunos autores describen como :*“....nuestra educación sobre todo en los niveles primarios y secundarios: se prestan a la manipulación del educando; terminan por domesticarlo, en vez de hacer de él un hombre realmente libre”*(123)

Complementando la descripción de esta categorización analítica, es que en ella se encuentra un tópico acerca de las creencias manifestada por las docentes, frente al

122 IGLESIAS DÍAZ CALO. *Op cide*, Pág. 30

123 FREIRE PAULO. “La Educación como Práctica de la Libertad”. (Versión origina 1969). 2º Edición, Guadalajara- México, Editorial Siglo Veintiuno, Año 1994, Pág. 10

resolución de conflictos, indicando que son mayoritariamente los varones quienes requieren de normalización, por ser los representantes directos de situaciones conflictivas, a diferencias de las niñas, argumentando lo siguiente: *“En mi caso son los varones los más disruptivos en la rutina, bastantes gritos por ejemplo Benjamín con Bayron cuesta controlarlos, porque gritan sin razón alguna y eso molesta al resto”*. Frente a estas creencias explicitadas, se agrega la asignación al género masculino como incapaces de resolver conflicto de manera pacífica, por tener conducta “disruptiva”, “desordenada” o “perturbadora”. Son los testimonios de las propias entrevistadas quienes ante la petición de un relato o experiencia de conflicto señalan rápidamente y de forma general nombres como: *Miguel, Bayron, Alexander Y Christopher etc.* Los cuales aparecen en señal de “niños problemas” o “niños conflictivos”, que requieren de una normalización ejemplificadora por medio de sanciones drásticas para que aprendan.

De acuerdo a lo señalado, las principales causas argumentadas por las docentes hacen alusión con que los varones son a juicio general mucho más inquietos y desobedientes. Frente a ello la teoría señala lo siguiente: *“Cuando la violencia se desencadena dentro de un grupo de varones parecería que es más difícil de visualizar como contraproducente y se posterga tanto la intervención como la elaboración del conflicto, esto se produce porque entre varones todavía pesa la representación de una masculinidad identificada con la violencia misma, y todo lo que se aparte de esta representación será identificada con los rasgos de una supuesta vulnerabilidad asociada a la femineidad”*.(124)

Es la variable género un antecedente relevante para la comprensión de los conflictos, pero no por el hecho de atribuir este fenómeno solo a los varones, sino más bien para entender la forma en que estos se resuelven: *“en los alumnos es más frecuente la utilización de un acoso directo con ataques abiertos a la víctima, como agresiones físicas y amenazas como formas de intimidación, mientras que en las alumnas son más frecuentes los acosos indirectos en forma de exclusión deliberada de un grupo, a través de rumores y el aislamiento de la víctima”*(125).

124 BURÍN, MABEL Y MELER, IRENE “Varones, Género y Subjetividad Masculina”. Buenos aires - Argentina Editorial Paidós, Año 2000, Pág. 34

125 OLWEUS, D. “Conductas de Acoso y Amenaza entre Escolares”. Madrid –España, Editorial Morata, Año 1998. Pág 66

Estamento Estudiantes

a.- La violencia validada como posibilidad única en la Resolución de Conflictos

Esta categoría alude a dos tópicos sobre cómo el estamento estudiantil debela sus creencias frente la resolución de conflictos al interior de la escuela Luis Galdames; el primero se relaciona con la Incapacidad del género masculino para resolver conflictos pacíficamente y el segundo profundiza sobre cómo la familia abala actitudes violentas en la solución de conflictos escolares.

Con el fin de ir desarrollando la idea central del primer tópico, se expone a continuación un extracto de la entrevista en que los niños /as debían dibujar y narrar alguna situación conflictiva en la escuela : *“Este de azul es el Christopher más grande que yo.. ve y me tiran el pelo y el Bayron también me pasan molestando y yo los acuso a la tía claudia, yo ¿sabe? también les pego porque se pelear fuerte y también los dejo llorando a veces”*. Con esta descripción de una situación puntual, se revela que en los estudiantes no hay posibilidad de diálogo, ni de negociación cuando sus intereses son vulnerados. La escuela Luis Galdames, es una comunidad con altos índices de violencia presentada por el alumnado, y ello se ratifica en las expresiones inconscientes manifestada por este estamento.

La generalización sobre quienes son los más conflictivos se expresa desde el estamento estudiante, identificando a los varones como incapaces de relacionarse sin utilizar la violencia, como mecanismo de defensa ante un conflicto. Frente a ello a teoría explica que : *“(...) en la formación de la subjetividad masculina. Cómo por parte del contexto social se estimula a los varones a elaborar los conflictos, enfatizando el uso del cuerpo de forma mecánica sin la posibilidad de mediatizar las emociones a través de la palabra, y por otro lado, como se fortalece la escisión con respecto a las representaciones de la masculinidad, de una imagen de varones supuestamente fuertes que corresponde a las representaciones de la masculinidad hegemónica y por otro lado a imágenes de varones supuestamente débiles asociados a aspectos más femeninos y por lo tanto desvalorizados por ello” (126).*

Esta alumna por medio de su relato: *“Me caen bien, menos el Christopher y el Bayron, porque me pegan cuando estoy en el resbalín me tiran el pelo y yo le pego también”*. Argumenta la necesidad de defenderse frente constantes ataques de sus compañeros varones, resolviendo los conflictos surgidos en la interacción social con ellos a través de medios violentos, como la agresión física. Esta niña concibe completamente natural el arremeter contra sus agresores como método de defensa. Esta creencia se repite con fuerza en los testimonios entregados por los estudiantes al interior de la escuela. De manera que no son los varones los únicos que utilizan la violencia para defenderse de un agresor, ya que a través de los registros se revela que ambos géneros dan cuenta de su agresiones, para reforzar esta idea se alude al siguiente registro: *“No ellas son más tranquilas, aunque algunas les gusta pelear, pero yo también pego fuerte y no me dejo”*.

Este es el escenario que presenta la escuela Luis Galdames, en la cual no se visualiza la búsqueda de otras estrategias para resolver situaciones de discrepancias, validando los mecanismo de violencia al considerarse que son efectuados en defensa propia, y por otro lado pareciese que tanto niñas como niños adoptan a misma postura sin distinción de género a diferencia de como lo expresan los estamentos al señalar solo a los varones como violentos y conflictivos.

Con relación al segundo tópico del estamento estudiante estos revelan que la violencia tiene un trasfondo implícito relacionado con sus propias familiares, ya que son ellos quienes fomentan la agresión tanto física, como verbal al validarla como mecanismo de defensa: *“Mi mami me dice: Que le pegue no más, porque no me tienen porque molestar, además si pegan yo les pego también ¡po!”*.

Esta situación experimentada al interior de la comunidad educativa Luis Galdames es preocupante, pues denota la falta de conocimiento y abordaje de estrategias pacíficas en la resolución de conflictos, como las expuestas en esta investigación. Donde la mediación es una de las herramientas más eficaces y potentes para tratar la violencia: *“El uso de la mediación para resolver contiendas en las escuelas, puede dar por resultado una mejor comunicación entre el profesorado, alumnado y padres y contribuye en general, a mejorar el ambiente así como a crear un foro para abordar preocupaciones comunes”*(127)

127 IGLESIAS DÍAZ CALO. Op cit, Pág. 218

b.- El Control de los Niños y Niñas Conflictivos como Resolución de Conflictos

Esta categoría posee dos tópicos, el primero hace referencia a que los conflictos deben ser solucionados, dando aviso a alguna autoridad para que los sancione, ya que argumentan la necesidad de acusar a aquellos compañeros que molestan o son protagonistas de ciertas tensiones en la escuela. Saben de la presencia de castigos y sanciones las respetan y acuden a ellas como método de defensa ante un adversario. *“Ella los toma del polerón y los mueve para que se queden quietos, y los reta bien retados y luego los manda a donde Don Alfredo (inspector General), para que allí se queden castigados”.*

El comprender que acusando a sus pares ante un autoridad escolar, estos serán contenidos y se resolverá con rapidez el conflicto, es una actitud preocupante, ya que en sus expresiones se refleja la sumisión y el nulo conocimiento de estrategias pacíficas como el diálogo, tornándose opositores a sus propios pares delatándolos ante alguna autoridad escolar.

Por otra parte los alumnos / as entrevistados manifiestan estar enterados de irregularidades y abusos de poder por parte de algunos profesionales pedagógicos al interior del establecimiento educacional, tales como: ridiculizaciones, malos tratos físicos y verbales, castigos, etc. Sin embargo parecieran tomar una actitud poco crítica y aceptar sin cuestionamientos la realidad existente, los motivos están directamente relacionados con las edades de los niños y niñas entrevistados que deben volverse sumisos ante la dominación del estamento docente validado en este contexto escolar.

Así expresan por ejemplo expresan: *“Ella lo llama por el micrófono para que se siente castigado en las bancas y no pueda jugar en el recreo hasta que termine, después lo lleva a su sala y lo acusa con al tía Anita”.*

Frente a este escenario, opinan al respecto con naturalidad, que las sanciones existentes en la escuela Luis Galdames, están para tranquilizar y controlar a quienes en palabras de ellos se “portan mal”, de manera que con justa razón deben aceptar los castigos por sus acciones cometidas: *“.. yo los acuso al profesor Luis, me gusta él es bueno conmigo y al inspector para que los rete”.*

Increíblemente este tipo de educación imperante en nuestra realidad escolar, esta imponiéndose con mayor fuerza cada día, donde los propios alumnos son cómplices

de vejámenes, donde se vulneran derechos que vaya en beneficio al desarrollo integral de nuestros hijos e hijas. Sin duda los efectos negativos que conlleva este tipo de educación están relacionados con la baja autoestima, la escasa reflexión y la minimización al creer que los niños no tienen voz ni voto. una educación estática a la cual Paulo Freire critica duramente en la pedagogía del oprimido. *“Por otro lado existe, en cierto momento de la experiencia existencial de los oprimidos, una atracción irresistible por el opresor..En su enajenación quieren a toda costa parecerse al opresor imitarlo, seguirlo”*.(128)

El segundo tópico de esta categoría analítica, esta relacionado con la desesperanza ante la transformación del otro, ya que los estudiantes señalan que la resolución de conflictos es imposible de abordar con algunos sujetos porque es imposible tratar con ellos: *“Lo llevaron donde la directora por peleador, siempre hace lo mismo es más pesado”*.

Para este estamento, sus propios compañeros son una amenaza que debe erradicarse con el acusarlos ante alguna autoridad dentro de la escuela, además desde sus registros se debela que reconocen a los sujetos conflictivos identifican sus nombres y la descripción que entregan de ellos es bastante negativa y estigmatizadora.

128 FREIRE PAULO. “Pedagogía del Oprimido”. (versión original 1970), 2º Edición, Buenos Aires –Argentina, Editorial Siglo Veintiuno, Año 2005, Pág. 65

Estamento Familia: Padres y apoderados

a.- Violencia Validad como Mecanismo de Defensa en la Resolución de Conflictos.

Esta categoría vuelve a repetirse, pero ahora en el estamento familia, la cual alude a la creencia de resolver los conflictos a través de la violencias como mecanismo de defensa. En primer lugar como apoderados reconocen situaciones en las que actuaron agresivamente en contra de docentes y directivos de la escuela Luis Galdames: *“Estaba el inspector y hable con él bastante alterado, debo asumir que lo agarre a **“chuchas”** es que estaba mal, mal... pero luego me calme y hable con la señora Eugenia”*. Se revela en este registro que existiendo factores externos, pueda ser comprensible la alteración en la personalidad de un sujeto, que actúa bajo la presión de sentirse pasado a llevar, donde afloran sentimientos como la rabia la ira incontrolables para algunos. El problema radica en que como familia, ellos son el modelo a seguir de sus hijos y en su proceder se advierte la incapacidad de enfrentar situaciones que forman parte de la cotidianidad desde el descontrol, sin posibilidad de apertura al diálogo.

Existe en este sentido algunas investigaciones que señalan el tipo de influencia que las familias pueden ejercer en sus hijos: *“El modelo de familia puede ser predictor de la agresividad de los niños, puesto que el clima socio-familiar interviene en la formación y desarrollo de las conductas violentas. Los niños agresivos generalmente perciben en su ambiente familiar cierto grado de conflicto. Las conductas antisociales que se generan entre los miembros de una familia les sirven a los jóvenes de modelo y entrenamiento para la conducta antisocial que exhibirán en otros ambientes, debido a un proceso de generalización de conductas antisociales”*.(129)

Frente a este panorama el estamento familia reconoce aconsejar a sus hijos en caso de ser hostigados por su pares a realizar prácticas violentas como un mecanismo “en defensa propia”, expresión que se reafirma en los siguientes testimonios: *“De todas*

129 SANMARTIN JOSE. “La Violencia y sus Claves”. Barcelona –España, Editorial Ariel S.A, Año 2004
Pág 210

maneras a mi hijo le enseño que no se deje pasar a llevar y que pegue si le pegan, pero que no ande buscando problemas de la nada”.

Otro apoderado señala: *“...pero entendería a mi hijo si le pega a alguien, porque lo conozco y sé que lo hace por defenderse no de puro gusto”.*

En resumen el estamento familia avala la violencia de ahí que el estamento estudiantil la considere con naturalidad frente a otro que arremete primero. Falta concienciar a estos actores acerca de: *“la violencia atenta contra la deshumanización, porque los hombres poseen la habilidad de dialogar y ¿ Qué es el diálogo? Este nace de una matriz critica y genera critica y se nutre del amor, de la humildad, de la esperanza, de la fe de la confianza. Por eso solo el diálogo comunica. Y cuando los polos del diálogo se ligan entre si, con amor, esperanza y fé uno en el otro, se hacen críticos en la búsqueda de algo. Se crea entonces una reacción de simpatía entre ambos.”*(130). Lo cual permitirá establecer relaciones armónicas que busquen soluciones a sus diferencias.

130 KARL JASPERS citado por Paulo Freire en . “La Educación como Práctica de la Libertad”.2º Edición, Guadalajara- México, Editorial siglo veintiuno., Año 1994, Pág. 104

b.- Desesperanza con la escuela ante la resolución de conflictos.

Esta categoría analítica desde el estamento familia, es bastante compleja y reveladora, abocada a una desesperanza con la escuela en estudio, frente a la resolución de conflictos. En ella se develan tres tópicos; el primer tópico hace alusión a la escasa participación e involucramiento de las familias atribuido a que la escuela solo formaliza una relación instrumental con ellos. Los padres y apoderados reconocen un sentimiento profundo de desanimo frente a una escuela sorda, que no los escucha, no los considera en la resolución de conflictos escolares. Esta situación acrecienta la desconfianza del estamento familia frente a una escuela que no entrega espacios de participación, en la que puedan sentirse actores valorados y realmente integrados como parte de una verdadera comunidad educativa: *"..creo que deberían cambiar un poquito dar más participación a la familias, porque la gente se aburre y busca escuelas que sean una verdadera comunidad donde a nosotros se nos pregunte ciertas cosas o se nos brinde más información sobre proyectos etc."*.

Estudios recientes indican que cuando la familia participa en las actividades escolares y se involucra con la tarea escolar de sus hijos e hijas, éstos tendrán más oportunidades de sobresalir académicamente.

Es así como la investigación educativa provee numerosas evidencias en el sentido de que una adecuada intervención de los padres puede producir cambios positivos, significativos en el desempeño escolar de los alumnos y de las alumnas. *"Es necesario señalar, entonces, que la familia y la escuela por separado no podrán jamás cumplir con los propósitos descritos en los párrafos anteriores. Por lo tanto, es necesario propiciar y promover una alianza o pacto social entre estas agencias, ya que ambas se necesitan para poder diseñar y aplicar estrategias solidarias a favor del desarrollo de los niños."*(131). Sin el apoyo diario de la familia es muy difícil que la escuela pueda formar sujetos capaces de respetarse a sí mismos y a los demás y ser también capaces de aprender hábitos y valores necesarios para lograr una mejor calidad de Vida

131 VILLARROEL ROSENDE, GLADYS y SANCHEZ SEGURA, XIMENA. "Relación Familia y Escuela: Un Estudio Comparativo en la Ruralidad". Revista electrónica UACH. Estudios Pedagógicos N° 28. Valdivia -Chile Año 2002. Disponible en: http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807052002000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Existe un segundo tópico relacionado con la responsabilidad docente frente al resolución de conflictos, ya que el estamento familia argumenta, que al interior de la escuela los docentes no estarían cumpliendo su rol como supervisores en acciones conflictivas entre los alumnos / as, señalando además que existe un abandono, obviando su responsabilidad como adulto a cargo de un grupo. *“en esta escuela hay cada caso los niños insultan con garabatos o se escapan y los apoderados recriminan a los profesores o al inspector, en todo caso es verdad, ya que es su responsabilidad”*. Frente a esta realidad que parece contraproducente, ya que por un lado las familias se sienten poco considerados en esta comunidad la vez recriminan a los docentes como responsables directos descartando su responsabilidad como familia.

El tercer y último tópico expone la creencias manifestada por las familias, sobre como la escuela Luis Galdames resuelve los conflictos a través de sanciones drásticas e impositivas, sin consideración previa de estudiar con mayor profundidad los casos. Con la finalidad de complementar esta creencia se alude al siguiente registro de un apoderado: *“Por lo que sé el niño fue expulsado y siguen en el colegio sus hermanos más chicos, pero lo he visto porque yo vivo por aquí cerca y no esta en ningún colegio pasa fumando y yo creo que si sigue así ese niño se va a perder”*.

Las comunidades educativas deben según la política de convivencia escolar (2002). Establecer desde el “Reglamento de Convivencia”, normativas que expresen sanciones en la que todos los actores participen y tengan pleno conocimiento de ellas.

Por lo tanto las sanciones arbitrarias son contraproducentes, ya que fomentan desde la injusticia mayores desarmonias al interior de las centros educativos, así como lo evidencia el estamento familia de la comunidad educativa Luis Galdames, en sus expresiones.

Por otro lado la Ley de Subvenciones D.F.L N° 2 Art. 6 letra d y Decretos N° 511/96, N° 112/99 y 83/2001 de promoción escolar señala que *“Durante la vigencia del año escolar, los sostenedores y/o directores de establecimientos subvencionados (particulares o municipales) no podrán expulsar ni cancelar la matrícula a los alumnos exclusivamente por su rendimiento académico”*(132)

132 MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE. “Normativas de Evaluación y Promoción Escolar”. S/F. Línea 600 MINEDUC. Disponible en: http://600.mineduc.cl/resguardo/resg_educ/educ_regl/regl_preg.php#6

En consecuencia para el estamento familia, la escuela Luis Galdames no es una comunidad educativa, ya que no los integra en sus prácticas y sólo los considera de manera instrumental. Este es un factor determinante y no ajeno al establecimiento de una convivencia desarmonica, que perjudica y desintegra la relación Familia-Escuela tan necesaria y esencial, para el desarrollo optimo de los niños y niñas.

CAPITULO VII
CONCLUSIONES

VII Conclusiones

En este capítulo se presentan las conclusiones, respecto de las creencias que poseen los distintos estamentos: docente, estudiante y familia, frente al concepto y las estrategias respecto de la resolución de conflictos escolares. Las conclusiones se levantan a partir de un estudio cualitativo de caso único, situado en la comunidad educativa, “Escuela Municipal Luis Galdames N° 121”, de la comuna de Independencia. Estas conclusiones corresponden a una construcción triangulada entre las creencias de los estamentos ya mencionados, lo que permite interpretar el fenómeno en estudio, desde el imaginario colectivo de la comunidad educativa.

El estudio de caso se desarrolla a partir de la indagación comprensiva de las creencias fundamentales instaladas en el imaginario de cada estamento educativo, respecto de dos grandes ejes; el sentido y los mecanismos para la resolución de conflictos escolares.

Finalmente, esta investigación cualitativa propone describir las convergencias y tensiones de creencias, respecto de la resolución de conflictos escolares, entre los estamentos que integran la comunidad educativa en estudio.

A continuación se irán desarrollando las convergencias interestamentales respecto de los ejes ya mencionados. Cabe destacar que una vez finalizado el proceso de triangulación no se descubren tensiones “paradigmáticas” en las creencias entre los estamentos, acerca del tema en estudio. Más bien existe una fuerte coherencia y validación interestamental. Por lo tanto, las tensiones que pudieran aparecer o exponerse a continuación, tienen que ver con la interpelación que hacen los referentes teóricos incorporados en este estudio, a las creencias instaladas en el imaginario de la comunidad educativa Luis Galdames.

Entre los estamentos existe la fuerte creencia de que **la resolución de conflictos es un proceso personal y se le atribuye a un tipo de actor. En este sentido la resolución de conflictos es siempre “personificada” y no se sitúa en los espacios relacionales o en los vínculos con otros.** Es así que, tanto el conflicto como su resolución se encuentran depositados en un sujeto “objetivado”. Además **entre los estamentos se buscan responsables ante la incapacidad de abordar los**

conflictos escolares, culpabilizándose unos con otros. Esta condición presente en esta comunidad educativa se denomina “locus de control externo” y se relaciona con la inhabilidad de aceptar que las condiciones para implementar la resolución de conflictos pasan por cada uno de nosotros y no por los demás. Por lo tanto la resolución de conflictos, en este contexto escolar no es un constructo social, como se concibe desde los supuestos teóricos de este estudio. *“El proceso de conflicto nos da la oportunidad resolver problemas con una óptica compartida, tomando en cuenta la mayor cantidad de opiniones para elaborar la solución”*(133). Donde la búsqueda de soluciones debe partir desde los involucrados, no puede atribuirse a un solo actor, porque el conflicto surge en la interacción social.

Por otro lado **la resolución de conflictos, en esta comunidad educativa, no es considerada como una oportunidad de aprendizaje, porque no se afrontan, se evitan y reprimen.** *“Este es un nivel de solución de mala calidad, pues no resuelve el conflicto y sólo dilata la situación y, al no cambiar nada, puede desgastar la relación de las partes que están en conflicto”* (134)

Los referentes teóricos afirman al respecto que solo al enfrentar un conflicto este se transforma en una oportunidad de crecimiento para quienes lo vivencian. “ Hay que entender a la resolución de conflictos escolares como una oportunidad de aprendizaje, de aprender a ponerse en el lugar del otro, aprender a ver que no todas las soluciones deben ser *“mas de lo mismo”* y que *la creatividad humana puede en un ambiente de comprensión, construir, producir soluciones que conformen a las partes y acojan sus emociones dañadas*” (135). En cambio, cuando se reprimen aparece la connotación negativa de este fenómeno social el cual se traduce en ira, odio, traición, pérdida, etc. Ya que al no abordarse de manera natural, estos son visualizados como destructivos de la convivencia escolar. Pero el problema como se lo expresa Cerezo Ramírez, F. (2001) no es el conflicto negativo, sino nuestra posible respuesta violenta a él.

Para los tres estamentos **el abordaje de los conflictos, no es una posibilidad de transformación que promueva la sana convivencia, ya que los conflictos al**

133 ARELLANO BAXMANN, MIREYA. *Op cit*, Pág 121

134 MINISTERIO DE EDUCACIÓN. “Material de Apoyo para la Convivencia Escolar”. Santiago –Chile, Editorial Prestserv S.A, Año 2002. Pág 8

135 BRAVO ALVAREZ MÓNICA. (s/f) “Convivencia Escolar: Bases para una Educación de Calidad Fundamento teórico Mediación de Conflicto entre Pares”. Disponible en: http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR_Articulos/docente/articles-105378_manual.doc.

concebirlos como destructivos de la rutina escolar, se evaden e invisibilizan, atribuyéndolos a problemas de índole disciplinario, relacionado con malas conductas y no es entendido como un fenómeno de interacción social, que se presenta con naturalidad, en espacios donde convergen diversos individuos: *“El conflicto no es exclusivo de grupos mal cohesionados o con vínculos patológicos, sino que es intrínseco a la vida de los grupos, sólo que será destructivo o constructivo dependiendo del tipo de relación y comunicación que posea cada grupo. El conflicto no es malo en sí mismo”*.(136)

Ante este escenario los estamentos tienen la fuerte creencia de que la resolución de conflictos no es posible de abordar con un tipo de sujetos considerados por ellos como “disruptivos” o “problemáticos”, ya que estos no poseen la capacidad de resolver los conflictos por vías pacíficas, son estigmatizados como “niños / as conflictivos” y existe una gran desesperanza en la transformación de las conductas de ellos, no hay concientización aludiendo a los argumentos entregados Girad y Koch (1997) de que los conflictos son signos de que existen verdades más amplias y otras perspectivas. Por lo tanto surgen en las interacciones sociales, nunca es el sujeto, no es personal, ni debe atribuirse a un tipo de individuo que presenta “malas conductas”. Por lo mismo “Un proceso de resolución pacífica de conflictos tiende hacia la *reparación de las relaciones de las partes involucradas* y no sólo a un cambio conductual”.(137)

Finalmente el conflicto y su posibilidad de resolución para esta comunidad educativa, esta asociado con el género, hay una “masculinización del conflicto escolar”, ya que los conflictos son atribuidos a los varones. Esta situación tiene una explicación teórica expresada por Olweus, D. (1998) quien argumenta que los alumnos tienden a resolver los conflictos con acoso directo, implicando su corporalidad en la acción de defenderse, en cambio las alumnas lo hacen a través del acoso indirecto, con acciones como: la exclusión, los rumores y el aislamiento de su opositor. Sin embargo este fenómeno social no surge con predominancia ante un determinado género, ya que hombres y mujeres pueden experimentar en la cotidianidad de sus relaciones con otros discrepancias en el que una de las partes percibe que la otra se

136 FUNES LAPPONI S. Y SAINT MEZARD D. “Conflicto y Resolución de Conflictos Escolares: La Experiencia de Mediación Escolar en España”. XXIII Escuela de Verano del Consejo Educativo de Castilla y León, España, Año 2001, Disponible en: <http://www.consejoeducativo.org>.

137 BARUDY, JORGE. *Op cit*, Pág 109

opone o afecta de forma negativa a su posición. Por tanto el género no es intrínseco a este fenómeno, pero su respuesta a él puede estar influenciada por el accionar (acoso directo e indirecto) que predomina en los géneros masculinos y femeninos expuestos anteriormente por el autor.

Instalado así en el imaginario de la comunidad educativa, el concepto y sentido de resolución de conflictos escolares como un proceso personal, es comprensible que para los tres estamentos las creencias respecto de los mecanismos o estrategias para la resolución de conflictos se relacionen con normalizar, aislar y ejercer control o poder sobre el otro. **En este sentido las estrategias de resolución de conflictos escolares se han instalado en la comunidad educativa Luis Galdames como un proceso de opresión del “sujeto conflictivo”.** Al respecto, una creencia fuertemente arraigada es la de la “normalización”, tanto de niños, como de familias y profesores. Es a través de reglamentos disciplinarios normalizadores y sanciones ejemplificadoras presentes en esta comunidad, que surge la posibilidad de resolver los problemas escolares. Frente a ello es posible señalar que se ha validado colectivamente una creencia en la comunidad educativa Luis Galdames fuertemente punitiva para la resolución de conflictos y coherente con una lógica controladora de los sujetos. Adhiriendo a lo expuesto por Funes (2002), señala que *“la mayoría de los esfuerzos en los centros, están orientados a elaborar una tipificación de faltas con sus consecuentes castigos, que acaban siendo una “burocratización” de la disciplina, con un perfil marcadamente punitivo o “ejemplarizante” – como le suelen llamar- que en la mayoría de los casos es muy poco educativo y mucho menos correctivo, por lo menos para el “castigado”.*(138)

En el caso de los estamentos: estudiante y familia, las acciones se concretizan acusando a una autoridad para que den castigo a los niños “conflictivos”, “peleadores “, aquellos que se “portan mal” considerando este actuar como la mejor forma de proceder ante ellos. En ninguno de los casos se denota la presencia del diálogo u otros mecanismos alternativos como: la mediación y la negociación como posibles estrategias pacíficas para enfrentar las diferencias. *“En nuestra cultura, centrada especialmente en relaciones instrumentales y competitivas, la tendencia es resolver los conflictos a través de transacciones o de relaciones de poder. Vale decir,*

138 FUNES LAPPONI S. Y SAINT MEZARD D, *Op cit*, Disponible en: <http://www.consejoeducativo.org>.

«lo normal» o más frecuente es que gane el más fuerte, el que tiene más poder, el que tiene «más influencias», el que tiene acceso a más oportunidades» (139).

Por otra parte **se develan las creencias frente a la resolución de conflictos, por parte del profesorado, quienes con una actitud autoritaria pretenden oprimir y controlar a los educandos y sus familias, justificando su accionar al estar frente a una realidad frustrante donde la pedagogía “no alcanza”, “no sirve” para tratar a los sujetos “conflictivos”**. Paulo Freire (2005) se refiere a esta actitud como: *“Los opresores , en la hipocresía de su falsa generosidad, son siempre los oprimidos, a los que obviamente jamás dominan como tales sino, conforme se sitúen interna o externamente dominan “esa gente” o “salvajes” o “subversivos” son siempre los oprimidos, los que desarman. Son siempre ellos los violentos, los malvados, los feroces cuando reaccionan contra la violencia de los opresores” (140)*

Este panorama muestra que **los estamentos que integran la comunidad educativa Luis Galdames, están cohesionados, en prácticas poco democráticas, donde se visualizan las diferencias como un problema, el cual debe ser normalizado y controlado desde el paradigma “punitivo - sancionador”**, ya que para ellos los procedimientos para sujetos “conflictivos”, no pueden ser de otro modo, si se espera un cambio de actitud. Esta situación discrepa completamente con el nuevo paradigma en que el rol del profesor tradicional se debe reemplazar por uno más dinámico, en donde se ejerza una función de facilitador y apoyo para la creación de las condiciones que favorecen el aprendizaje y la buena convivencia, brindando espacios para que los educandos tengan mayor protagonismo y comprendan que es importante respetar la diversidad, porque es parte y esencia en la vida de los grupos y relaciones sociales. Sin embargo *“La Nueva Educación no sólo debe respetar esta diversidad de valores, sino que debe inculcar en los alumnos que ésta es la mayor riqueza que posee el género humano. Por esto, sólo con el diálogo y con el intercambio con otros seres humanos podemos lograr enriquecer y complementar nuestra percepción de la realidad” (141).*

139 MINISTERIO DE EDUCACIÓN. “Material de Apoyo para la Convivencia Escolar”. Editorial Prestserv S.A. Santiago –Chile, Año 2002, Pág 9

140 PAULO FREIRE “Pedagogía de Oprimido”. versión original (1970) 2º Edición, Buenos Aires - Argentina Editorial siglo veintiuno , Año 2005. Pág. 57

141 GUTIERREZ GONZALO. “Claves para un Nuevo Paradigma en Educación”. Tunquelén – Argentina. Editorial CIDE, Año 2002, Pág 76

Uno de **las creencias más potentes manifestadas por los estamentos, es la utilización de la violencia de distintos tipos como plataforma clave en la resolución de conflictos.** Así frente al abordaje de situaciones conflictivas el estamento docente, utiliza la violencia ejerciendo castigando, estigmatizando y aislando a los educandos que exceden la normativa de la escuela. Resolviendo los conflictos desde el control, anulando toda posibilidad de diálogo. Ejerciendo un rol desde el paradigma autoritario- represor. Paulo Freire indica al respecto: *“La violencia de los opresores, deshumanizándolos también, no instaura otra vocación, aquella de ser menos. Como distorsión de ser más, el ser menos conduce a los oprimidos”*.⁽¹⁴²⁾ Esta actitud de los docentes como “autoridad- autoritaria” surge, según Telma Barreiro (2000) porque el ámbito escolar la práctica acostumbrada es que los adultos asuman el papel de árbitros de las controversias y desacuerdos entre los estudiantes. Se suele entonces, entender que los niños y las niñas no tienen el criterio suficiente para resolver sus conflictos y sus problemas sin intervención directa de los adultos.

Continuando esta lógica de violencia, **se devela que el estamento estudiante oprimido por sus educadores, utilizan también la agresión física y verbal, como mecanismo de defensa ante sus propios pares. En variados testimonios expuestos por los alumnos / as, se plantea la necesidad de aplicar estos métodos violentos para no sentirse en palabras de ellos, “pasados a llevar”** . Por lo tanto al interior de esta comunidad educativa no se concretiza desde la práctica un buen abordaje a los conflictos escolares, ya que tanto su PEI como su “Reglamento de Convivencia” sólo exponen un ideario de acción frente a la resolución de conflicto el cual no se lleva a cabo en las realidad. Frente a ello se argumenta que *“Una mala regulación del conflicto abrirá paso a generar violencia, con la aparición del deseo de causar el máximo daño posible a la otra parte, ahora vista como enemigo, generándose de este modo equilibrios inestables, ya que se incrementa la espiral de violencia. Una regulación positiva de un conflicto también se preocupa por la continuidad de la relación, por el otro, y es más probable la aparición de soluciones estables si es que ésta se ha alcanzado por vía de la cooperación”*⁽¹⁴³⁾.

142. PAULO FREIRE, *Op cide*, Pág. 41

143 FERNÁNDEZ GARCÍA, I., “Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos: El Clima Escolar como Factor de Calidad”. Madrid- España, Editorial Narcea S.A, Año 1998, Pág 228

La familia por otro lado, valida los mecanismos de violencia en sus hijos, aconsejándolos para que puedan defenderse de sus opositores. Además los apoderados de esta comunidad educativa reconocen a ver resuelto conflictos con agresividad, al sentirse incomprendidos desde la escuela. Este escenario revelador, muestra la coherencia entre el discurso de los padres y las acciones de los niños y niñas frente a la resolución de conflictos. Situación preocupante, ya que las familias son los principales modelos de conductas de su hijos porque, *“los niños suelen aprender siguiendo un ejemplo. La conducta, valores y actitudes de los padres y hermanos tienen una gran influencia en los niños. Los valores de respeto, honestidad y orgullo de su familia y las tradiciones pueden ser fuentes importantes de fortaleza para los niños, en especial si se enfrentan con presiones negativas de otros niños de su edad, viven en una zona violenta o asisten a una escuela en una zona peligrosa”*.(144)

La resolución de conflictos al interior de la comunidad en estudio, se aborda desde los distintos estamentos, el acudir a una autoridad para que oprima y controle a los sujetos conflictivos. No es común que se indaguen las causas y motivaciones que conlleven a una situación de conflicto, por lo tanto se “arreglan” los incidentes o diferencias, a través de mecanismos violentos; como las sanciones arbitrarias de las autoridades escolares, las agresiones físicas y verbales entre alumnos / as y la violencia como mecanismo de defensa validado en las familias. **Estos modos diversos de accionar tal vez lejos de considerarse poco constructivos, acrecientan a un más la violencia, pues no se resuelven los conflictos, ya que sus causas ultimas quedan sin revelar.**

En opinión de la investigadora, la conclusión que se extrae de la presente investigación sobre las creencias de los estamentos respecto a la resolución de conflictos a partir de un estudio de caso único en la comunidad educativa Luis Galdames de la comuna de independencia, revela que al interior de este contexto escolar hay una desintegración comunitaria debido a que sus actores, buscan responsables entre los estamentos y no se cohesionan para unir sus fuerzas y luchar para transformar la realidad que vivencian a diario. Ante este panorama surgen la siguientes interrogantes: ¿Qué tipo de gestión requiere esta comunidad educativa para

144 Asociación Americana de Psicología . “Cómo Criar a los Niños Para que se Opongan a la Violencia: Lo que Usted puede Hacer” Centro de Apoyo APA. Washington, DC - EEUU, Año 2007. Disponible en: <http://www.centrodeapoyoapa.org/articulos/articulo.php?id=15>

el abordaje de la resolución de conflictos escolares? Y por otro lado ¿Qué características debe tener un proceso de perfeccionamiento que apoye a esta comunidad educativa, respecto a la resolución de conflictos escolares?,

Por otra parte es interesante detenerse en la coherencia existente entre los estamentos ya que en la descripción y análisis de sus creencias se refleja las semejanzas entre los sentidos y estrategias que poseen respecto a la resolución de conflictos escolares. Sin embargo esta conexión, no resulta ser positiva para esta comunidad y como consecuencia se ha transformado a sus integrantes en estamentos desunidos, desintegrados que no enfocan sus fuerzas para conseguir constituirse como una verdadera comunidad, que promueva la participación considere la colaboración de todos. Por lo tanto esta comunidad debe realizarse una introspección y transformar sus creencias para educar asumiendo la relevancia de enfrentar los conflictos, sin temor a ellos, reconociéndolos como una parte del proceso de las relaciones humanas, de las comunicaciones interpersonales, lo que permite a todos, alumnos, docentes, familias y los otros miembros de la comunidad escolar, evolucionar si se consigue darle una orientación a la visión conciliadora de las diferencias.

Para que sean los propios involucrados protagonistas en la búsqueda de soluciones alternativas, fomentando la sana convivencia. De manera que la escuela debe brindar espacios para el diálogo, la comunicación y fomentar a la vez actitudes que hacen de la resolución del conflicto una oportunidad de desarrollo, más que de violencia o destrucción. Esta visión representa una nueva forma de concebir la educación, que conlleva ciertas dificultades, por las resistencias que se encuentran al modificar aquellas creencias que no van en esta línea. La resolución de conflictos es una actividad recurrente en el quehacer educativo que cobra cada día más importancia, desconocerla y no abordarla perjudica las relaciones comunitarias.

Frente a esta perspectiva Cascón P. (2000) señala: “Los beneficios en las relaciones sociales contribuyen a una disminución de los conflictos, porque el diálogo se impone donde antes predominaban las imposiciones, la falta de respeto, los insultos y las agresiones” (145). Lo que se intenta por medio de estos procesos de consenso es que permitan a las partes la resolución de conflictos a pequeña escala, o sea, permitiendo

145 CASCÓN, P. “Educar en y para el Conflicto en los Centros”, en Cuadernos de Pedagogía, Nº 287, Barcelona- España, Enero 2000, Pág 66.

a los propios involucrados asumir las responsabilidades en la “reparación” del daño hecho a un integrante de la comunidad, o a las consecuencias de su acción. El autor Rozenblum, S. (2001) complementa esa visión argumentando que, es fundamental estar dispuestos también a asumir el perdón y la reconciliación como actitudes necesarias para la tolerancia, el respeto y la sana convivencia tan anhelada en nuestra sociedad en los últimos tiempos.

En consecuencia el abordaje de la resolución de conflictos Escolares, en cualquier comunidad educativa, no sólo contribuye a la mejora del clima escolar, convirtiéndolo en más democrático, participativo y tolerante. Sino que también repercute directamente en el clima de aula, por lo que facilita el aprendizaje, ya que habrá más colaboración y mejor comunicación. Estos aspectos conducen no sólo a un mejor aprendizaje de los contenidos cognitivos, sino que los alumnos / as son más reflexivos en sus habilidades sociales, ya que son más dialogantes y negociadores, responsables y respetuosos con las diferencias y tolerantes con las divergencias. ¿Qué educador consiente y comprometido con su rol, el cual busca permanentemente la emancipación de sus educandos, podría mantenerse ajeno a esta realidad?

Con la intención de promover posibles investigaciones a futuro, acerca de este fenómeno social atingente a nuestra realidad, se levantan las siguientes preguntas, una vez finalizado el estudio: ¿Qué valores tensionan las creencias de los distintos actores que integran la comunidad educativa Luis Galdames?, ¿Cómo se resuelven los conflictos desde un paradigma constructivo?, ¿La resolución de conflictos representa los estilos de convivencia de una comunidad educativa?

Bibliografía

ADLERTIEN C, ORELLANA G Y LAMA V. (2001) "Evaluación Interna de la Calidad en Educación Superior, Estudio de Caso del Diseño y Propuesta en Marcha de un Sistema de Autoevaluación para la Universidad de Rancagua". Tesis de Magíster Universidad Diego Portales. Santiago –Chile.

ALCAIDE, S. M, RAVENNA A. GUALA MARIA DEL CARMEN (1998). "La Mediación en la Escuela: Convivir y Aprender". Editorial Homosapiens. Rosario - Argentina.

ÁLVAREZ PÉREZ LUIS, RODRÍGUEZ NEIRA TEÓFILO, Y OTROS. (2002) " El Manejo de la Conflictividad en los Centros, mediante la Aplicación de Programas Integrados". Revista Interuniversitaria de Formación al Profesorado. Disponible en: <http://www.aufop.org/publica/reifp.asp>. <Consultado el 12 de Abril, de 2007.>

ÁLVAREZ. ROCA JUAN CARLOS. (2007) "Convivencia Escolar y Medidas para Prevenir la Conflictividad". Consejo Educativo de Castilla y León. Movimiento de Renovación Pedagógica. Valladolid – España. Disponible en: http://www.concejoeducativo.org/article.php?id_article=183. <Consultado el 15 de Mayo, del 2007>

ANITÚA MARIA CECILIA, GALLEGO FERNANDA, GARCÍA GABRIELA Y MALASPINA CYNTHIA. (2001) " Dibujos Infantiles Analizados desde Lowenfeld V. & Lambert B ". Página de Psicología General, del Desarrollo y del Aprendizaje. Disponible en: <http://www.pedregal.org/psicologia/dibujos2/>. <Consultado el 9 de Junio, de 2007>

ARELLANO BAXMANN, MIREYA. (2004) "Aprender a Bienvivir en Sociedad". Editorial CPEIP, Santiago- Chile.

ARÍSTEGUI A, BAZÁN D, LEIVA J, LÓPEZ R, MUÑOZ B Y RUZ J. (2005) "Hacia una Pedagogía de la Convivencia". Vol. 14, N° 1. Editorial Psykhe. Santiago – Chile.

ASOCIACIÓN AMERICANA DE PSICOLOGÍA. (2007) "Cómo Criar a los Niños para que se Opongan a la Violencia: Lo que Usted puede Hacer". Centro de Apoyo APA. Washington, DC. Disponible en:
<http://www.centrodeapoyoapa.org/articulos/articulo.php?id=15>. <Consultado el 25 de Mayo, de 2006>

BAEZA, JORGE. (2003) "Elementos Comunes de Escuelas Efectivas en Sectores de Pobreza; Una Primera Lectura Transversal". Documento MINEDUC. Santiago- Chile.

BARREIRO TELMA. (2000) "Conflictos en el Aula". Editorial Novedades Educativas. Buenos Aires - Argentina.

BARUDY, JORGE. (2005) "Los Buenos Tratos a la Infancia", Editorial Gedisa, Barcelona- España.

BISQUERRA RAFAEL. (1996) "Metodología Cualitativa. En Métodos de Investigación Educativa". Editorial CEAC, Madrid -España.

BOURDIEU PIERRE.(2002)"Resistir la Dominación". Ediciones Arcis. Santiago - Chile.

BURÍN, MABEL Y MELER, IRENE. (2000) "Varones, Género y Subjetividad Masculina". Editorial Paidós. Buenos Aires - Argentina.

CASCÓN, P. (2000) "Educar en y para el Conflicto en los Centros", Cuadernos de Pedagogía, N ° 287, Barcelona- España.

CEREZO RAMÍREZ, F. (2001). "La Violencia en las Aulas". Editorial Pirámide. Madrid– España.

CISTERNA CABRERA, FRANCISCO. (2005) "Categorización y Triangulación como Procesos de Validación del Conocimiento en Investigación Cualitativa". Vol 14 N° 1. Departamento de Ciencias de la Educación, Facultad de Educación y Humanidades Universidad del Bío- Bío, Chillán -Chile. Disponible en:
<http://omega.fdomay.ubiobio.cl/th/v/v14/a6.pdf>. <Consultado el 16 de Junio, de 2007>

DE LA ROSA RUIZ ESPARZA, MARCO ANTONIO, (s/f) ¿Qué es el postmodernismo?. Artículo en Revista de Estudios Interdisciplinarios y Transdisciplinarios Lindanaja. Foro de Realidad y Ficción. Granada – España. Disponible en:
<http://www.filosofiayliteratura.org/zen/QUE%20%20ES%20%20EL%20%20POSTMODERNISMO>. <Consultado el 17 de Mayo de 2007>

DELORS, JACQUES (1997) "La Educación Encierra un Tesoro". Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, UNESCO, Editorial Santillana. Anaya- España.

DINA ALARCÓN (s/f) "Entrevista a: Dina Alarcón Quezada Universidad de Chile". Revista Perspectiva N° 8. Escuela de Educación Parvularia Universidad Central de Chile. Disponible en:
<http://bibliotecadigital.ucentral.cl/publicaciones/revista/numero8/rev8a1.htm>.
<Consultado el 5 de Junio, de 2007.>

DILTS ROBERT (2000) "Valores compartidos de la comunidad de PNL". (Texto traducido) California – EEUU. Disponible en:
http://www.gestorpnl.cl/gct/ima_gct/valores.pdf. <Consultado el 15 de Mayo, de 2007.>

DURÁN RAMOS T, (1998) "Valoración de Creencias, Actitudes e Intenciones". Seminario de Investigación Pedagógica. Universidad Autónoma de México. Disponible en: [http:// www.filos.uniome/ postgrado/ seminario/ htm](http://www.filos.uniome/postgrado/seminario/htm). <Consultado el 22 de Julio, de 2007.>

DURÁN RAMOS, T. (2001) "El Constructo Locus de Control en la Toma de Decisiones Educativas". Revista Paedagogium, N°. 3. Guadalajara – México.

ESCÁMEZ, J. y GIL, R. (2001) "La Educación en la Responsabilidad". Ediciones Paidós Ibérica S.A. Madrid - España.

ESCUELA MUNICIPAL LUIS GALDAMES N ° 121. (2005) "Reglamento de Convivencia o Disciplina Escolar" , Santiago- Chile.

ESCUELA MUNICIPAL LUIS GALDAMES N ° 121. (2002) Proyecto Educativo Institucional"(PEI) , Santiago - Chile

ETXEBERRÍA, F., ESTEVE, J.M. Y JORDÁN, J.A. (2001) "La Escuela y la Crisis Social". Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación, Editorial Cajamurcia, Murcia- España.

FERNÁNDEZ. MARTA. (2006) "Creencias y Sentidos en las Ciencias Sociales". Editorial Ronaldo Pellegrini, Buenos Aires - Argentina.

FERNÁNDEZ GARCÍA J. (1998) "Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos: El clima Escolar como Factor de Calidad". Editorial Narcea S.A. Madrid-España.

FREIRE PAULO. (1994) "La Educación como Práctica de la Libertad". (Versión original 1967) 2º Edición, Editorial Siglo Veintiuno, Guadalajara- México.

FREIRE PAULO. (1996) "Pedagogía de la Esperanza", (Versión original 1992)) 2º Edición, Editorial Siglo Veintiuno, Río de Janeiro - Brasil.

FREIRE PAULO. (2004) "Pedagogía de la Autonomía", (Versión original 1997) 2º Edición, Editorial Paz e Terra S.A, Sao Paulo - Brasil.

FREIRE PAULO. (2005) "Pedagogía del Oprimido", (Versión original 1969). 4º Edición, Editorial Siglo Veintiuno, Buenos Aires – Argentina.

FLORES LUIS. (2004) Proyecto CONICYT " Hacia una Interpretación de la Violencia en la Escuela: Lineamientos de Estrategias de Convivencia Social en el Espacio Educativo", Santiago- Chile. Disponible en:
<http://www.conicyt.cl/bases/fondecyt/proyectos/01/2001/1010771.html>. <Consultado el 9 de Mayo, de 2007>

FUNES S. (2001) "Los Conflictos según el Profesorado: ¿Qué son y cómo resolverlos?", Editorial CISS praxis, Barcelona- España.

FUNES S. Y SAINT-MEZAND D. (2001) "Conflicto y Resolución de Conflictos Escolares: La Experiencia de la Mediación Escolar en España". XXIII Escuela de verano del consejo educativo de León y Castilla, España, Disponible en:
<http://www.consejoeducativo.org>. <Consultado el 14 de Abril, de 2007.>

GALLART MARIA ANTONIA. (1992) "La Integración de Métodos y la Metodología Cualitativa", Edición CEAL, Buenos Aires - Argentina.

GARCIA-HUIDOBRO JUAN EDUARDO.(1999) "La Reforma Educacional Chilena", Editorial Popular, Madrid- España.

GARCÍA LÓPEZ, R Y MARTÍNEZ CÉSPEDES, R (2001) "Los conflictos en las Aulas de ESO; Un estudio sobre la situación en la Comunidad Valenciana", Editorial Lullal, Valencia - España.

GIRARD K. Y KOCH S. (1997) "Resolución de Conflictos en las Escuelas: Manual para Educadores", Editorial Granica, Barcelona- España.

GRASA, RAFAEL. (1997) "A Vueltas con la Paz, el Desarrollo", Editorial Catarata, Madrid.-España.

GUTIERREZ GONZALO. (2002) "Claves para un Nuevo Paradigma en Educación", Editorial CIDE, Tunquelén - Argentina.

HERNÁNDEZ R., FERNÁNDEZ C., BAPTISTA P. (2003) "Metodología de la Investigación", Editorial Mc Graw - Hill, México D.F - México.

HIRSCH, A.(2005) "Construcción de una Escala de Actitudes sobre Ética Profesional". Revista Electrónica de Investigación Educativa, N° 7, Disponible en: <http://redie.uabc.mx/vol7no1/contenido-hirsch.html>. <Consultado el 8 de Mayo, de 2007>

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE VERDAD Y RECONCILIACIÓN. (1991). Edición Centro de Estudios Públicos CEP, Santiago - Chile.

IGLESIAS DÍAZ CALO. (1999) "Educar para la Paz desde el Conflicto". Edición Homosapiens, Rosario Santa Fe- Argentina.

JARES, R XESÚS. (1997) "El Lugar del Conflicto en la Organización Escolar", Revista Iberoamericana de Educación, N°.15, Micropolíticas en la Escuela, Coruña - España. Disponible en: <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie15a02.htm>. <Consultado el 11 de Abril, de 2007>

JARES R. XESÚS (1999) "Educación para la Paz. Su Teoría y Práctica". Editorial Popular, Madrid - España.

JOHNSON, D. W. Y JOHNSON, R. T. (2002) "Cómo Reducir la Violencia en las Escuelas", Editorial Paidós, Buenos Aires- Argentina.

KERLINGER F. y LEE H. (2002) "Investigación del Comportamiento: Método de Investigación en Ciencias Sociales", Editorial Mc Graw- Hill, Guadalajara- México.

LAS CREENCIAS. Disponible en: <http://gemart.galeon.com/CREENCIAS.htm> <Consultado el 9 de Junio, de 2007.>

MARTINEZ MIGUEL, (2002) "Un nuevo Paradigma en Educación". Congreso Internacional: "El Nuevo Paradigma de la Ciencia de la Educación: la Posibilidad de Ser". Mexicali- México Disponible en: <http://prof.usb.ve/miguelm/nuevoparadigmaeducacion.html>.<Consultado el 12 de Junio de 2006>.

MATURANA HUMBERTO, (2005). "El Sentido de lo Humano", Editorial LOM, Santiago-Chile.

MINISTERIO DEL INTERIOR Y MINEDUC (2005) “ Primer Estudio Nacional de Violencia en el Ámbito Escolar”.. Disponible en:
<http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=107689>.
<Consultado el 1 de Junio, de 2007>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN CHILE. (2002) “Política de Convivencia Escolar: Hacia una Educación de Calidad para Todos”, Unidad de apoyo a la transversalidad, Santiago - Chile

MINISTERIO DE EDUCACIÓN CHILE. (2002) “Material de Apoyo para la Convivencia Escolar”, Editorial Prestserv S.A, Santiago - Chile

MINISTERIO DE EDUCACIÓN CHILE (2004). “Programa de Estudio Primer Año Básico”, 2º Edición, Santiago- Chile.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN CHILE (2004) “Bases Curriculares de la Educación Parvularia”, Santiago – Chile.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN (s/f) “Escuela Focalizada, no Intensiva”. Santiago – Chile. Línea 600 MINEDUC.. Disponible en:
http://www.mineduc.cl/index2.php?id_portal=17&id_seccion=838&id_contenido=703
<Consultado el 4 de Mayo, de 2007>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE.(s/f) “Normativas de Evaluación y Promoción Escolar”. Línea 600 MINEDUC.. Disponible en:
http://600.mineduc.cl/resguardo/resg_educ/educ_regl/regl_preg.php#6. <Consultado el 5 de Abril, de 2007>

ORTEGA JOSÉ Y GASSET, (2001) "Ideas y Creencias y Otros Ensayos de Filosofía". Colección: Obras de José Ortega y Gasset, Editorial Alianza, Madrid – España.

ORTEGA RUIZ, R. & MORA-MERCHÁN, J. (1997) "Agresividad y Violencia: El Problema de la Victimización entre Escolares". Estudio Monográfico sobre "La Violencia en los Centros Educativos" en Revista de Educación Nº. 313, Editorial MEC. Madrid- España.

OTTENBERGER ANA.(2000) "El Estudio de Casos en la Investigación Social", Ediciones UTEM, Santiago - Chile.

OLWEUS, D. (1998) "Conductas de Acoso y Amenaza entre Escolares", Editorial Morata, Madrid - España.

PIIE Programa Interdisciplinario de Investigación Educativa (1997) "Proyecto de Intervención Formativa en el Área de Resolución no Violenta de Conflictos". Educación, cultura y cambio, Módulo de Intervención Formativa en Resolución de Conflictos en Educación Básica, Santiago- Chile.

ROJAS HÉCTOR. (2006) " Escolares y Agresiones en Colegios". La Tercera: Icarito. Sección Especial para Profesores. Santiago- Chile. Disponible en:
http://www.latercera.cl/medio/articulo/0,0,38035857_165317001_238161475,00.html
<Consultado el 24 de Abril, de 2007>

ROZENBLUM, S. (2001) "Mediación en la escuela: Resolución de Conflictos en el Ámbito Educativo Adolescente", Editorial AIQUE, Buenos Aires- Argentina.

RUIZ J. (1996) "Metodología de la Investigación Cualitativa". Editorial Bilbao. Barcelona- España.

SAN MARTIN JOSE. (2004) "La Violencia y sus Claves". Editorial Ariel S.A. Barcelona - España.

SATAKE ROBERT E. (2005) "Investigación con Estudio de Casos". Editorial Morata. Madrid - España.

TAYLOR Y BOGDAN. (1996) "Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación", Editorial Paidós, Barcelona – España.

UNESCO.(2000) "Marco de Acción para la Educación en Valores en la Primera Infancia". Paris - Francia. Disponible en:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001287/128712s.pdf>. <Consultado el 9 de Julio de 2007>

UNESCO (2006) "Cátedra en Resolución de Conflictos" España. Disponible en:
<http://www.uco.es/catedraunesco/historia.html>. <Consultado el 2 de Abril, de 2007>

VILLARROEL ROSENDE, GLADYS y SANCHEZ SEGURA, XIMENA. (2002)
"Relación Familia y Escuela: Un Estudio Comparativo en la Ruralidad". Revista electrónica UACH. Estudios Pedagógicos Nº 28. Valdivia – Chile. Disponible en:
http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807052002000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es. <Consultado el 17 de Junio de 2007>

VINYAMATA E.(2003) "Resolución de Conflictos Recursos y Tratamientos", Editorial Aries, Barcelona - España.

Anexos

Entrevistas en Profundidad al Estamento Estudiante
de la Comunidad Educativa Luis Galdames.

I Entrevista al Nivel de Educación Parvularia

- Curso: Nivel Transición Menor
- Nombre: Danilo Ortiz
- Edad: 4 años

1.- ¿Te gusta venir a esta escuela? ¿Por qué?

Sipo, porque aquí yo aprendo cosas, como las letras, los números y juego con mis amigos a veces en la casita de madera que esta en el patio chico.

2.- ¿Cuéntame sobre tus tías?

Tengo dos, la tía Evelyn y la tía lu.,

3.-¿Cómo es la tía Evelyn contigo?

Ella es joven y es súper simpática y nos da tareas de los animales, nunca se enoja, bueno solo con el Alexander que se porta mal. Sabe ... el otro día me mordió aquí mire (el niño muestra su brazo)

4.-¿Cómo es la tía Lucy contigo?

Ella es viejita y es muy chistosa me hace reír, pero a veces también me reta porque no me gusta la leche de vainilla, solo con cereal, pero igual me la tomo toda, y así puedo ir al recreo.

5.- ¿Cuéntame sobre tus compañeros? ¿Quiénes son tus amigos?

Ese, ese y este (apunta con el dedo).

6.-¿Nómbramelos?

El Gonzalo, el Carlitos y el Seba.

7-¿ Con quién te llevas mal y por qué?

Con el Alexander y el Tomás no me llevo bien, porque me pegan y hacen puro desorden, siempre sacan mis dinosaurios y yo no se lo presto hasta el recreo o se suben a las mesas y no le hacen caso a las tías. La otras vez me mordió bien fuerte y me puse a llorar y yo, heee..... yo lo acuse a la tía y lo llevaron a donde la directora.

8.-¿Qué te dice tu mamá que debes hacer cuando un niño o niña te molesta?

Cuando le conté que me mordió el Alexander me dijo: ¡Mírenlo atrevió no más! (risas), que lo acuse a la tía y que ella lo va a retar

9.-Dibújame algún problema que hayas tenido o que hayas visto en la escuela

Caso: Alexander un compañero de curso lo mordió y se subió a la mesa ocasionando desorden al interior de la sala (Ver dibujo N° 1)

10 Descríbeme lo que dibujaste aquí

Yo y el Alexander ve.. mira aquí me mordió y salió corriendo se subió a la mesa y todo el rato no quiso trabajar, la tía Evelyn le decía: Alexander pórtate bien, pero el no le hacia caso, él es más porfiado. Si, el es todos los días así, molesta y le pega a mis compañeros, el Seba le pega también, pero yo no puedo porque me pega más fuerte después.

11- ¿ Eso que tiene en la boca que es? (A cerca del dibujo)

Son los dientes filudos del Alexander.

12.-¿Qué paso cuando le contaste a la tía que ese niño te mordió?

Lo llevaron donde la directora por peleador, siempre hace lo mismo es más pesado.

DIBUJO Nº 1



- Curso: Nivel Transición Mayor
- Nombre: Jaritza López
- Edad: 5 años

1.- ¿Te gusta esta escuela, cual es tu asignatura preferida?

Si, porque juego y hago tareas con mi mamá y me gusta el ingles

2.- ¿Qué palabras sabes?

heee (se queda uno minutos en silencio) no me acuerdo

3.-¿A ver como se dice perro?

Perrouu noo noo dogy, (risas) no sé se me olvido

4.- No importa y dime ¿Cómo te llevas con la tía Claudia?

Bien ella esta allí y me enseña ingles y a veces descanso, pero otras nos da tareas

5.- ¿y la tía Danitza?

Ella es más enojona, no le gusta que nos riamos mucho, le gusta el silencio (la niña pone su índice sobre la boca) a veces otros niños, no yo, se portan mal y los reta o los hecha al patio

6.-¿Cómo te caen tus compañeros?

Me caen bien, menos el Christopher y el Bayron, porque me pegan cuando estoy en el resbalín me tiran el pelo y yo le pego también.

7.- ¿ Qué hace la tía?

Nos reta, pero a mi no, porque yo no empiezo

8.- ¿Qué dice tu mamá que hagas cuando alguien en la escuela te molesta?

Mi mami dice: que le pegue no más, porque no me tienen porque molestar, a demás si pegan yo les pego también ¡po!

9.-Dibújame algún problema que hayas tenido o que hayas visto en la escuela

Caso: Jaritza es golpeada por sus compañeros Christopher y Bayron en el recreo (Ver dibujo N° 2)

10- Descríbeme lo que dibujaste aquí

Este de azul es el Christopher más grande que yo y me tiran el pelo y el Bayron también me pasan molestando y yo los acuso al a tía claudia, yo sabe también les pego porque se pelear fuerte y también los dejo llorando a veces

11.-¿ Qué pasa cuando los acusas, que hacen con ellos?

La tía los toma del brazo y los deja sin jugar por un ratito y luego el pasa, y los deja jugar pero que no cerca de mi.

DIBUJO N° 2



II.- Entrevista a los Niveles de 1º Subciclo de Enseñanza Básica.

- Curso: 1 año
- Nombre: Maria Paz Lizama
- Edad: 6 años

1.-¿Cuándo sales al recreo como actúan los niños e el patio?

Los niños más grandes juegan en el taca –taca, cien pesos vale la ficha la vende el inspector y a veces también juegan a puro darse patadas. El Diego Ortiz y el Daniel Silva son como caballos de carrera en el recreo, yo no puedo correr porque me votan. La otra vez me caí y se me rompieron las pantys que me compro mi mamá, nuevitas, nuevitas. Y también a veces molestan a los más chicos.

2.-¿Algún niño o niña te molesta en el recreo?

Sip, los niños de segundo año son molestosos. ¿Tía sabe que me dicen? Marijona o garabatos por mis cejas y me empujan, y me caigo, yo los acuso al profesor Luis, me gusta él es bueno conmigo y al inspector para que los rete.

3.-¿Qué dice que hagas tu mamá con aquellos niños que te molestan?

Mi mami dice que los acuse al inspector primero para que los mande castigados, porque yo soy mas chica y me pueden pegar fuerte, pero que si pegan yo me defiendan no mas. El Miguel me defiende, es mi amigo y yo le convido de mis galletas en el recreo nunca trae.

4.-¿Qué hace tu profesora cuando acusas algún niño?

Ella los toma del polerón y los mueve para que se queden quietos, y los reta bien retados y luego los manda a donde don Alfredo (inspector), para que allí se queden castigados.

5.-¿Quiénes son los niños más desordenados de tu curso? ¿y por qué?

El Jerson, el Felipe, la Verónica y el Rodrigo. A veces el Miguel se porta mal también, pero lo retan y no hace más desorden. Los demás le pegan a todo el mundo y nunca se callan son **terrible pesaos**.

6.-¿Podrías dibujarme alguna situación problemática dentro del aula que hayas visto o hayas vivido?

Caso: la verónica compañera de curso doblándole las manos a la Maria Paz en clases (Ver dibujo N° 3)

7.-Describe lo que dibujaste aquí

Ahí estamos la Verónica y yo, y ella siempre me pega y yo no se que hacer para ser su amiga, no puedo porque es porfiada y yo la acuso con la tía Anita. Ella, ella, ella (tartamudea con rapidez) me doble los dedos así mire (muestra como le doblan los dedos) y me pongo a llorar casi siempre, porque me duele mucho.

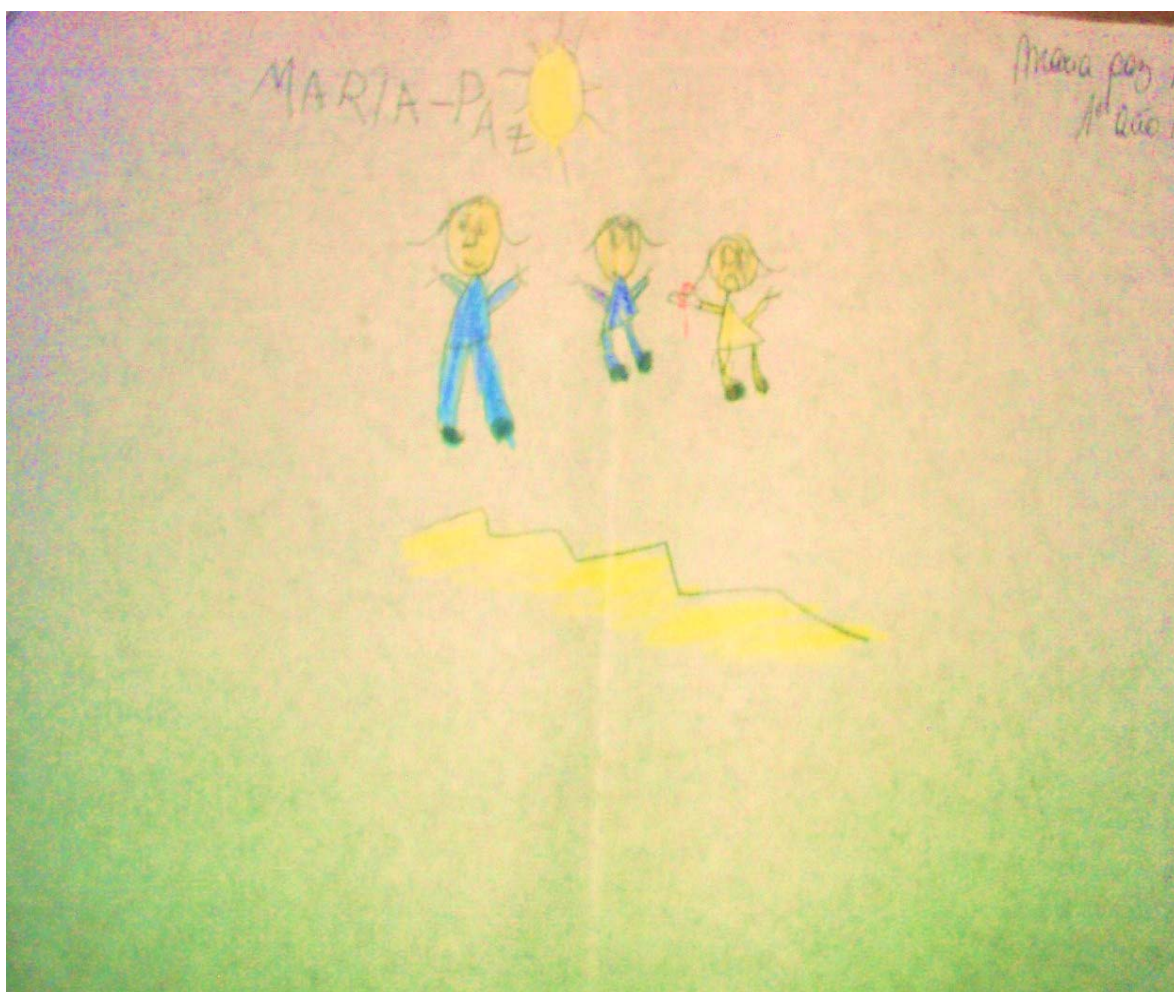
8.-¿Qué hace la profesora cuando le avisas?

Le dice: verónica otra vez lo mismo te pondré una anotación al libro y hablare con tu papá. La vero le tiene miedo porque le pegan fuerte en su casa cuando se porta mal.

9.-¿Y que más le hacen?

No sé ella cuenta que cuando le pegan le dolió no más. Ella le tiene mucho miedo, porque su papá no le gusta que se porte mal en el colegio, así que hay que acusarla con él cuando molesta.

DIBUJO Nº 3



- Curso: 2 año básico
- Nombre: Tatiana Moya
- Edad: 7 años

1.-¿Dime Tatiana que haz visto que sucede en los recreos?

Yo he visto que los niños varones se pegan fuerte con patadas voladoras. No dejan jugar tranquila a la cuerda porque la quitan además uno los acusa y te pegan por acusete.

2.-¿Y las niñas?

No ellas son mas tranquilas, algunas les gusta pelear, pero yo también pego fuerte y no me dejo, pero casi todas son mis amigas las niñas de los cursos más grandes me cuidan mi hermana va en séptimo y sus amigas me compran cosas

3.-¿Alguien te ha molestado últimamente?

Si los niños de primero son pesados, el Miguel es molesto bien molesto, no se aburre nunca siempre quiere estar metido en todo, a veces los juegos son de niñas y el no puede jugar con nosotras

4.-¿Qué te dice tu mamá que debes hacer cuando alguien te molesta?

Que le diga: oye ya po córtala o sino te voy acusar con tu papá, para que el te diga que la cortes, ya que a mi no me haces caso y si insiste que le pegue no mas para que se aburra. Además el Miguel es mas llorón uno le dice que lo va acusar y se pone a llorar al tiro, es niña.

5.-¿Qué hace tu profesora cuando lo acusas?

Ella lo llama por el micrófono para que se siente castigado en las bancas y no pueda jugar en el recreo hasta que termine, después lo lleva a su sala y lo acusa con al tía Anita.

6.-¿Qué es lo que te molesta de ese niño?

Que siempre nos sigue y él es hombre, tiene que jugar a las bolitas no al saltar, ¿me entiende? a veces puede, pero a mis amigas también les cae mal y yo no puedo hacer nada

7.- ¿ Puedes dibujarme algún problema que hayas visto o participado aquí en la escuela? Describe lo que dibujaste aquí

Sabe, el otro día el Sebastián no quería hacer una tarea de comprensión del medio y la tía Natalia lo llamo adelante y le preguntó que el pasaba, le pidió el cuaderno y no lo quiso llevar y luego se comenzó azotar la cabeza con el estante fuerte y no paraba. Nosotros nos asustamos, pero la tía lo tomo y él le pego una patada. Luego se lo llevo una rato a fuera y converso con él.(Ver dibujo N° 4)

8.- ¿De qué conversaron?

No sé, pero volvió más tranquilo. La otra vez hizo algo parecido y lo suspendieron y no puso venir el viernes al día del alumno, ahora volvió ojala que cambie ¿cierto?

DIBUJO Nº 4



Grupo de discusión

Docentes de aula

Abreviación	Participantes
E.L	Evelyn Loo Educadora Transición Menor
C.M	Claudia Muñoz Educadora Transición Mayor
A.C	Anita Correa Profesora 1º año Básico
N.B	Natalie Brito Profesora 2º año Básico
INV.	Investigadora: Berta Pardo

Objetivo: Visualizar las creencias que poseen los docentes de aula, frente a situaciones conflictivas en el ámbito escolar

Procedimiento: Al grupo de discusión se le pide recordar alguna situación conflictiva que hayan experimentado en el último tiempo, luego se pide que anote en un papel el sentimiento que les provoca y posteriormente por medio de preguntas, se efectuara un dialogo desde el cual se extraerán los insumos necesarios para la presente investigación cualitativa.

La entrevista fue realizada con el estamento docente, excluyendo a los directivos quienes integran la comunidad educativa Luis Galdames de la comuna de Independencia.

El grupo fue conformado por 4 docentes de aula: 2 Educadoras de Párvulo y 2 Profesoras de Primer Subciclo de Enseñanza Básica. La entrevista fue autorizada desde dirección, desde allí se facilitaron las instalaciones de la escuela para poder efectuar las respectivas entrevistas. El lugar designado fue la biblioteca del recinto. Y previo acuerdo con las entrevistadas se designo el día y la hora:

Día: Miércoles 16 de mayo de 2006.

Hora: 15:30 Hrs.

Inv. Muy buenas tardes a todas, me gustaría que se presentaran y dijeran su cargo en esta escuela.

E.L Mi nombre es Evelyn Loo y soy educadora de párvulos del nivel transición menor

C.M Bueno, mi nombre es Claudia Muñoz y soy educadora de párvulos del nivel transición mayor

A.C Ana Correa, primer año

N.B Natalie Brito, segundo año

Inv. Bueno algunas me conocen yo soy Berta Pardo alumna en práctica y estoy junto a la señora Ana Correa en el primer año. Las cite el día de hoy para que conversemos acerca de vivencias que experimentan en el día a día al interior de la escuela Luis Galdames. Por ejemplo para partir me gustaría que cerraran sus ojos y que pensarán en los niños y niñas de sus curso y divisarán al alumno o alumna que ustedes consideren es el más conflictivo. Y

luego que anoten en una palabra un sentimiento que les pueda producir esa persona.

Todas: Ok

A.C ¿Anoto una palabra por un solo niño?, ¿porque en primero hay más de uno?

Inv Bueno piense en esos niños / as y anote el sentimiento que le provoque

A.C A ¡ya!

Inv (se entrega hoja y papel para que anoten y se dan unos 5 segundos para que escriban)

Inv ¡Listo comenzamos!

A.C Bonita suena esta palabra

Inv Las invito a que compartamos sus sentimientos. A ver.. partamos por allá (indica que inicie Claudia Muñoz)

C.M Yo escribí la palabra frustración, porque es imposible trabajar con este chiquitito, y aunque el apoderado solicito la permanencia, ya que estuvo conmigo el año anterior y me doy cuenta que aunque este por segunda vez cursando transición menor el niño

no no muestra hábitos de estudio, de trabajo, horarios, no quiere hacer nada y el apoderado exige que uno le mande informes que uno responda y uno se contacta con otros profesionales le pide ayuda, otras escuelas y el apoderado no acude a las citas y busca todo tipo de excusas y frente al niño en el aula uno no puede hacer mucho, ya que pasa gateando en el piso uno trata de motivarlo con actividades novedosas, pero no hay caso, y el niño no tiene interés no tiene respeto por el adulto en general, entonces remeda, se arranca y uno que hace...si trato de buscar todos los caminos referidos a la pedagogía, pero no es suficiente entonces voy buscando contactos por otro lado, profesor de diferencial, ya que pienso que lo del es más psicológico que nada debe tener un problema de inmadures severa. Yo ya no se que hacer, y por otro lado hay una exigencia en el medio en el que trabajamos que nos pide resultados y los resultados no podemos darlos a conocer porque no tenemos el apoyo. Hay que imaginarse que la familia no existe y que están como solos, ya que igual la familia es fundamental si no nos colaboran es fatal por eso mi palabra.¡frustración!

Inv ¿Quién desea seguir?

A.C Yo, yo decía que en primero existen varios casos, quizás el más grave es el de Miguel Vergara. Ya tenia yo antecedentes de este niño y de repente presento incapacidad de tantos años de trabajo, porque el ideal es que el niño aprenda y no logro centrarlo es un niño demasiado inquieto, es atrevido, insolente incluso. Estamos en conversaciones con la mamá pero lamentablemente el sistema salud es malo, entonces tiene fecha para dos meses más para que lo vea un neurólogo.

Inv ¿Por qué usted piensa que es algo mental?

A.C De hecho si, le hicieron un test ahora hace poco y solicitaron urgente que lo vea un especialista, porque uno como profesor no esta capacitado para ver ese tipo de trastorno. El hecho es que en la sala le promete a la madre que se portara bien y más de una hora no alcanza, y lo peor es que los otros niños lo imitan aparentemente los otros creen que su conducta es normal, entonces eso es lo que hay que tratar de evitar y que lo vea un especialista y que le den medicamento para que los otros no hagan los mismo. Entonces esa es mi palabra incapacidad

Inv ¿A ver usted Natalie?

N.B La mía es impotencia, por no poder hacer nada, o sea, es súper importante los avances académicos, pero también es importante la parte emocional y cuando uno no

es capaz de mantener bien esa parte del niño no hay mucho que hacer. Y la familia quisiera que no este, porque esta, pero no lo pescan o sea es terrible, yo me siento impotente.

Inv ¿ Puede profundizar más sobre él?

N.B El Seby es un niño capaz de... haber él no lee bien y tiene muchas competencias que no ha desarrollado, no por incapacidad, sino que porque esta mal emocionalmente es un niño que ante la más mínima dificultad se frustra, pero no se frustra porque no tenga tolerancia se frustra porque se ha criado en un ambiente donde le dicen que tiene que ir a un colegio especial porque es tonto, tiene que ir a un colegio para los tontitos. Su madre lo compara con el papá, le dice tu eres igual a él de tonto. Entonces cuando la familia esta haciéndole todo eso.. de hecho como que uno logra avances con él, pero se pierde una o dos semanas y llega, y de nuevo hay que empezar todo y no solo contenido, sino que emocionalmente, porque si él no esta bien no va a querer hacer nada, o sea, el Seby era un niño que pateaba las cosas y se pegaba y gritaba que soy tonto que yo me tengo que morir y todas esas cosas. Evidentemente yo no puedo trabajar y no se puede hacer mucho por él, entonces me siento impotente, le he dado aviso a la organización que debe responder la OPD y no se ha hecho nada.

Inv ¿Cómo denunciaste a su familia?

N.B Si, ya que el niño es golpeado, es maltratado y que más puedo hacer yo. Lo integro y he logrado que en el colegio lo quieran, lo hago participar mucho y por eso le gusta venir, pero más allá nada puedo hacer, por lo tanto siento impotencia.

E.V Yo puse rabia, no en un sentido dramático, sino que pensé en un niño que es peruano que es primera vez que viene al colegio, más encima llego más tarde que sus otros compañeros, como que se esta adaptando. Y el problema que tengo con él es que por ejemplo cuando esta todo el grupo sentado y ordenado listó para comenzar la clase se para y se pone a correr o se sube a la silla de la nada. En esos momentos como que me entran las ganas de sentarlo cariñosamente (en tono irónico y expresión de desesperación con las manos) siento que él me hecha a perder la rutina, entonces como que me ha costado que encaje en la rutina. El otro niño conflictivo es el Tomás, él como que tiene el permiso para hacerlo

Inv ¿Cómo el permiso?

E.L Es que tiene hidrocefalia, pero imita al otro niño, lo sigue, porque es muy niño y lo he hablado con la mamá que esta esperando guagüita, y puede ser que sea por el hecho de que esta sintiendo celos y todo eso. Ellos les dan castigo cuando se portan mal entonces igual tengo el apoyo de los papas en ese caso.

II parte

Ahora quiero que recuerden alguna situación puntual que haya sucedido durante esta semana y que la narren

A.C ¿Tiene que ser con el mismo niño?

Inv No, puede ser con otros. Cuéntenme algún conflicto que hayan visualizado

A.C Yo, podría relatar el conflicto de hoy, un conflicto horroroso, yo sentí solo el ruido porque estaba exponiendo la Tía Berta un panel de los animales y una niña salió a cantar la canción de los pollitos dicen... y se subió arriba de la silla y empezó a cantar. En eso viene la Verónica una chica que tiene serios problemas de conducta, y la empuja pero tan violentamente que veo como la niña se azotó en el suelo, y la verdad me impacto mucho porque no midió las consecuencias. Entonces que hago frente a esa situación o un caso más grave que se hubiera quebrado algo y la Vero parada así como nada.

Inv ¿y cómo se resolvió finalmente?

A.C ¿cómo? los demás niños estaban mirando, por lo tanto no podía quedar así y yo la saque de la sala y la jefe técnico estaba ocupada, pero era tanta mi impotencia que me dieron ganas de darle unas cuantas palmadas, pero uno no lo puede hacer entonces la llevo a inspección y le digo esta niña boto a otra y afortunadamente a la otra niña no le paso nada, pero pudo ser peor. Yo veo a Verónica que es capaz de hacer cualquier cosa pero ella no se inmuta

C.M En mi caso son los varones los más disruptivos en la rutina, bastantes gritos por ejemplo benjamín con Bayron cuesta controlarlos, porque gritan sin razón alguna y eso molesta al resto. Yo trato de ponerles limites de dialogar, pero siguen botan los libros con los legos hacen baterías uno trata de explicarle en buena, pero llega un

momento en que debo amenazarlos que te voy a llevar donde la tía de prekinder o donde primero, pero al final queda en eso y uno no sabe que hacer como que pierdo la capacidad para controlarlos como que los niños perciben cual es tu límite y les gusta jugar con eso

Inv ¿ósea crees que es bueno mostrarse con autoridad?

C.M Pero evidentemente, los niños descubren tu paciencia, yo les aviso si, les digo a ver me voy a enojar y paso rápido caminando y no hablo y ellos se sientan ordenados porque saben que la tía claudia esta enojada.

A.C Oye, pero yo veo en los niños de primer año que ya no temen a la autoridad yo hablo porque llevo muchos años de experiencia, antiguamente era un respeto terrible la profesora va a pasar materia y todos ordenados escuchando uno que otro se salía de sus casillas, pero ahora son varios, ósea, uno los amenaza y no sirve de nada, uno les dice te voy a llevar donde la directora te voy a sacar de la sala y no hay reacción, entonces no sé es preocupante para mi la conducta de los niños de hoy serán los medios de comunicación sobre estimulación los padres serán muy permisivos, uno los cita a reunión y dicen: es que son niños que es normal que un niño le pegue a otro sin ninguna razón, que un niño venga y no haga una sola tarea en todo el día entiendo que la jornada completa es pesada para un niño de primero, pero a veces en la mañana ya empieza el desorden.

C.M Yo opino lo mismo, el chico mío para el día de la madre no le quiso hacer nada a la mamá le di otras alternativas pero no quiso trabajar y no quiso no más.

Inv ¿y que hacer entonces para no obligarlo?

C.M Eso es, porque ahora los niños están muy violentos y si los zamarreas te pegan a ti también.

Inv ¿ Entreviste a muchos de los niños y la mayoría me contesto que frente a una situación problemática ellos pegarían porque en sus casas esta validado que se defiendan así que opinan ustedes?

N.B Eso es como contraproducente, porque nosotras le hablamos de que no hay que pelear y que las cosas se hablan, etc. en mi curso por ejemplo todos se pegan y a cada rato y yo les pregunto, pero porque el pegaste dame una excusa dame una razón que valga no, no hay ellos saben que no hay razón para pegarle a otro, pero que pasa

se valida que si es hombre tiene que pegarle eso le dice la mamá la abuelita no te dejes pasar a llevar.

E.V De hecho yo he escuchado a algunos apoderados de mi curso, decirle a su hijos la próxima vez pégale y pégale más fuerte ¿para que lloras?

Inv ¿Y frente a ello que señala el colegio hay temas de convivencia que deben pasar?

N.B Si dentro de las planificaciones hay que trabajarlo

E.L Pero es difícil trabajarlo cuando el lugar esta lleno de niños conflictivos

A.C Porque, no es un caso son varios, ósea, hay que empezar de a poco pero es difícil

N.B Yo comencé trabajando con las ofensas verbales y me dio resultado. Luego trabaje la empatía y temas valóricos y algo a disminuido, pero que pasa que la familia llega y no los trata de hijo... que soy... los tratan con garabatos y les enseñan a decirlos como chiste

E.L Un día el inspector mando a llamar al apoderado de un grandote de séptimo por grosero y la mamá casi le pega al inspector incluso le ofreció golpes.

C.M Las mamás aquí se ofrecen golpes allá afuera aunque no lo creas

N.B Solo quería agregar que no tiene que ver con al pobreza, porque aquí hay gente que vale la pena pero resulta que en este sector los valores están distorsionados y es más bacán alguien con menos educación, pero un lindo celular el mas choro es el que la lleva.

Despedida: Bueno gracias por esta conversación y por su participación en ella.

Entrevista en profundidad a las familias

- Apoderado: Nivel Transición Menor
- Nombre: Maria del Carmen López Aguirre.

1.-¿ Por qué ingreso a su hijo/a a esta escuela?

Tenia buenas referencias, ya que los hijos de una amiga están todos aquí. Además yo conozco algunas de las tías de kinder y me dieron confianza.

2.-¿Cómo es el trato con usted como apoderado en esta escuela?

Bueno, aunque solo puedo hablar de mi participación en reuniones de mi hija donde me dan una ficha de registro de su evaluación mensual, la verdad como trabajo no puedo participar como me gustaría.

3.-¿Qué le gustaría hacer por ejemplo?

No sé, tal vez participar más en la colaboración en bingos, en arreglos, etc. Porque veo que han hecho en la escuela, me agradaría poder entrar a ver como mi niña aprende, aunque confió en las tías es poco el espacio que brindan para acercarnos, ya que en portería no dejan ingresar a los apoderados, o sea, tan solo a los conocidos.

4.-¿Por qué cree que pasa eso?

Porque algunos apoderados son conflictivos, son agresivos e visto problemas con el inspector Don Alfredo, ya que el debe controlar a los niños y en esta escuela hay cada caso los niños insultan con garabatos o se escapan y los apoderados recriminan a los profesores o al inspector, en todo caso es verdad ya que es su responsabilidad.

5.-¿Puede contarme acerca de un problema que haya visualizado en la escuela?

Recuerdo una vez que vine a reunión y estaban en la oficina el inspector con una señora y su hijo. Ella lloraba porque lo estaban por expulsar y ella pedía misericordia ya que en otro colegio no lo iban a recibir, pues es un niño súper complicado le pega a todos.

6.-¿Y sabe como se resolvió?

En ese momento me llamo la atención que la trataran tan mal y le dijeran que por su culpa el niño es como es. Yo sé que a veces uno pierde la paciencia, pero son profes, ósea, debieran saber como tratar de cambiarlo creo... para eso estudiaron. Además uno debe comprender la situación de la familia, ya que es una familia donde el padre esta ausente por problemas de drogas y la señora debe hacerse cargo de sus 4 hijos yo la conozco y es súper esforzada, pero sus hijos son todos problemáticos y no la quisieron tener mas allí. Por lo que se el niño fue expulsado y siguen en el colegio sus hermanos mas chicos, pero lo he visto porque yo vivo por aquí cerca y no esta en ningún colegio pasa fumando y yo creo que si sigue así ese niño se va a perder.

7.-¿Qué hubiera hecho usted en el caso de esa mamá?

No se hubiera hablado con la directora aunque la verdad tiene una personalidad uff...

Pero de todas formas hubiera agotado los medios para que no me lo echaran, ya que sino estudia pienso que es peor, lo malo que aquí resuelven los problemas echando a esos niños no buscando otra solución y pienso que no estudian el caso de porque ellos son así se descartan y los echan nada más.

- Apoderado: Nivel Transición Mayor
- Nombre: Jaime Adolfo Torres Sandoval

1.-¿Por qué motivo ingresó a su hijo/a a esta escuela?

A ver, la principal razón fue porque yo vivo muy cerca y me queda de paso al trabajo entonces lo puedo venir a dejar yo sin problemas ya que yo y mi esposa trabajamos y ella sale mas temprano que nosotros.

2.-¿Cómo consideraría que es su participación en esta escuela?

Mas o menos ya que por motivos de trabajo señorita se me hace imposible venir siempre, pero nunca faltó a reunión o cuando se me llama, sino nos turnamos con la mamá y alguno viene.

3.-¿Alguna vez lo han mandado a llamar por problemas de disciplina u otro motivo?

No, pero fue al revés yo vine porque a mi hijo un niño de su curso, él va en kinder, jugando en el recreo le tiro una piedra en la cabeza y se la rajo y lo llevaron a la posta y me avisaron horas más tarde yo casi los mato.

4.-¿Pero cuénteme con detalle lo que sucedió y cómo se resolvió?

Mire lo único que sé es que estaban jugando todos los niños y estaban con la tía Danitza no la tía claudia la del delantal verde y el Christopher tiro una piedra y le cayo al Gabriel en la cabeza y se la rompió y lo llevaron de urgencia y me llamaron a mi celular yo fui mas que rápido y a los días después fui a la escuela a reclamar por lo sucedido. Estaba el inspector y hable con él bastante alterado, debo asumir que lo agarre a "chuchas" es que estaba mal, mal.. pero luego me calme y hable con la señora Eugenia y pregunte que iba a pasar con el otro chico ellos citaron a su apoderado y lo suspendieron por un par de días. Yo quede conforme pero igual súper asustado de que esas cosas pasen en presencia de un adulto donde estaba el control digo yo, para mi que nadie los estaba supervisando.

5.-¿Qué hubiese hecho usted para solucionar este caso?

Creo, que no sé hubiese retado a la tía Danitza porque ella estaba cargo de los niños, tal vez fue un accidente no creo que el Christopher le quiera pegar a mi hijo porque sabe son súper amigos pero igual le hizo un daño, el Gabriel quedo mal como una semana y yo como su padre estaba súper enojado con la escuela, pero son niños y eso pasa la responsabilidad creo que es de los adultos y no de los chicos.

6.-¿ Cuáles serian los consejos para que Gabriel se defendiera de sus compañeros en el caso de que sufriera de golpizas, bromas o insultos?

Depende porque si son bromas no es tan grave pero yo siempre le he dicho que les diga a las tías que los acusen que no se pelee porque no tiene caso, pero si los están molestando reiteradas veces o golpeando le he dicho que tiene que defenderse, porque sino lo seguirán haciendo yo no lo retare porque se que mi hijo no es peleador y que si pega es solo por defenderse.

7.-¿ Entonces usted esta de acuerdo con su hijo se defienda en la escuela a través de golpes?

No se trata de eso, pero entendería a mi hijo si le pega a alguien porque lo conozco y sé que lo hace por defenderse no de puro gusto.

- Apoderado Primer Año Básico
- Nombre: Pamela Alejandra Miranda Díaz

1.-¿Qué la llevo a optar por matricular a su hijo/a en esta escuela?

Bueno, mi hija venia de kinder y decidí continuar aquí porque es cercano a donde vivimos y porque Bertita ya estaba acostumbrada con sus compañeros pensé que si la sacaba la niña podría extrañarlos mucho tanto a su tías como la escuela, ya que ella es una buen alumna y esta acostumbrada con este sistema.

2.-¿ A tenido algún problema en la escuela?

Hasta el momento ninguno, trato de ser muy responsable y no falto nunca a reunión me gusta estar enterada de todo y mantengo un constante contacto con la profesora de mi hija la señorita ana correa. Además participo en todo lo que pueda y organizo al curso pues soy presidenta en todo lo que podamos colaborar con la escuela, tengo buena relación con el inspector y la señora rebecca pero la directora es un tanto especial creo que le falta más cortesía

3.-¿Qué opina del profesorado?

Aquí los maestros son todos muy buenos, pero les falta ser mas cercanos a los apoderados yo como tengo un rol protagónico en la directiva de curso, escucho las demandas de los apoderados y todos se quejan de lo mismo que no los pescan, que los profes son muy apáticos, que son medios quebraditos y no saludan a nadie.

4.-¿ A su juicio cree que esto influya en la actitud de los apoderados?

Obvio, porque sé que muchos estarían dispuestos a hacer grandes cosas por la escuela, pero aquí no hay mucho agradecimiento, yo ya los conozco así que estoy adaptada pero la gente nueva se espanta un poco, creo que deberían cambiar un poquito dar más participación a la familias, porque la gente se aburre y busca escuelas que sean una verdadera comunidad donde a nosotros se nos pregunte ciertas cosas o se nos brinde mas información sobre proyectos etc, yo trabajo en el municipio y sé que en independencia esta escuela tiene ciertos privilegios porque aquí estudio el señor garrido (alcalde de independencia). De hecho debido a esto he logrado conseguir buses para paseos con los niños y algunos beneficios pero aun a si son desagradecidos.

5.-¿Cómo considera que son los niños/as que van a esta escuela?

Niños como cualquier otro, solo que provienen de familias de escasos recursos y eso creo que incide de una u otra forma, ya que en el caso del curso de mi hija hay niños muy violentos con problemas de conducta y justamente son hijos de padres metidos en la droga o con problemas de violencia intrafamiliar y los niños absorben todo eso y lo traen a la escuela me da pena pero hay que entenderlos y ayudarlos

6.-¿ Cómo es el tratamiento de estos niños según lo que usted ha visto en esta escuela?

No los comprenden mucho que digamos mas bien son siempre los mismos casos, la otra vez los apoderados querían que expulsaran a un compañerito de mi hija y pidieron votación, pero con una actitud súper prepotente, insultando a medio mundo incluso a la profesora de mi hija. Yo no estaba de cuerdo porque estoy consiente de su realidad y apele por el niño, ya que tiene problema por culpa de sus padres y si la escuela no lo apoya ¿entonces quién?

7.-¿En el caso de que su hija tuviera problemas con este niño cual seria su recomendación?

Yo siempre le he dicho a Bertita que me debe contar lo que pasa nosotras tenemos excelente relación y ella es tranquila así que dudo que tenga problemas pero si existiera el caso le digo que informe a la tía Anita o a mi para hablar con el niño y saber porque es así con ella. Yo sé que los niños se pelean a veces no hay que ser tan grave y buscar una solución es mejor que agrandar el problema.

- Apoderado Segundo Año Básico
- Nombre: Enrique Esteban Moya Leiva.

1.-¿ Por qué decidió colocar a su hijo en esta escuela?

Porque yo estudie en este colegio y además vivo muy cerca es cómodo para mi hijo y esta acostumbrado porque esta aquí desde kinder.

2.-¿ Considera que se le da participación a la familia en esta escuela?

Mas o menos no más, porque hay restricciones como que para hablar con un profesor se debe pedir una cita y a veces uno tiene un problema en el minuto que quisiera resolver, allí me viene una impotencia (expresión de desaliento), pero hay que esperar y como yo trabajo me cuesta encontrarme con ellos así que envié comunicación, pero por suerte mi hijo no es mal muchacho y solo me han citado una vez el resto de los apoderados los veo poco comprometidos.

3.-¿ Por qué motivo fue citado?

Porque los alumnos del curso se portaron mal, y la profesora cito a todos, ya que el curso en general se tapo y nadie quiso decir quien comenzó a tirarse cáscaras de naranja. Taparon en complicidad el desorden y lo peor fue que a la profesora le cayo una cáscara indignada pregunto ¿quien fue? y todos guardaron silencio entonces ella decidió castigarlos a todos colocándoles una anotación negativa al libro y citar a cada uno de sus apoderados.

4.-¿De qué manera hubiese resuelto usted este problema?

Yo considero que fue muy estricta porque son niños digo ¿era realmente necesario a ver llamado a los apoderado y a ver puesto una anotación negativa?. Yo los hubiera hecho perder el recreo o algo así ya que no se la tiraron con intención sino que llego a la sala y le cayo sin querer, a parte aburridos deben a ver estado los pobres. Además la responsabilidad es de la profesora porque los niños se encontraban solos y ella nunca debió dejarlos tanto tiempo, no es por excusarlos, pero se vieron solos y aburridos y paso lo que paso.

5.-¿Cómo describiría a los niños que van a esta escuela?

¿Como la conducta?. Bueno son niños diversos, hay tranquilos y otros terremotos pero todos son niños y son travesuras nada mayor a veces pienso que los profesores en esta escuela no tienen paciencia con ellos además un dato no menor es que la mayoría con todo respeto tienen demasiada edad. Mi hijo me cuenta que algunos profesores que no mencionare su nombre gritan todo el día y por cualquier cosa. Yo pienso como apoderado que si no están preparados para estar con estos niños, niños reales que mejor jubilen.

6.-¿ Su hijo a tenido algún problema con alguno de sus compañeros?

Si, pero nada grave hay un chico que lo molesta siempre, pero Alexis sabe defenderse y no se deja pasar a llevar, el niño del cual le hablo es conflictivo y a la profes la tiene enferma quieren en la escuela puro echarlo, pero algunos profesores les da pena y lo defienden porque saben su caso. El es golpeado, su cara muestra las marcas es súper fuerte su historia creo que por eso incluso yo lo entiendo, pero de que es camote es súper camote violento y todo el es verdaderamente un caso

7.-¿ Qué consejos les da usted a su hijo en caso de enfrentarse con aquel niño que usted describe?

La verdad, es que dentro de todo son amigos se pegan a veces según lo que me cuenta Alexis, pero yo no me meto porque al rato están jugando de nuevo, pienso que el es así violento pero en el fondo no es malo. De todas maneras a mi hijo le enseño que no se deje y que pegue si le pegan, pero que no ande buscando problemas de la nada.

