

Universidad Academia de Humanismo Cristiano

Magíster en Educación mención Didáctica e Innovación Curricular

Facultad de Pedagogía

## **El conflicto escolar y los incidentes críticos como oportunidad educativa.**

Una mirada a las experiencias docentes en el  
contexto escolar, de un colegio particular de la  
comuna de Lo Barnechea.

Autor(a): Ingrid Rivera Alarcón

Profesor(a) Guía: Dra. Ximena Figueroa Flores

- **Tesis presentada para la obtención del grado de Magíster en  
Educación mención: *Didáctica e Innovación Pedagógica***

---

**Junio, 2020**

**Santiago, Chile**

Índice	
Agradecimientos .....	4
Resumen .....	5
Introducción.....	6
<b>Objetivos de investigación.....</b>	<b>6</b>
<b>Pregunta de investigación.....</b>	<b>6</b>
<b>Supuestos.....</b>	<b>6</b>
<b>Estado del Arte.....</b>	<b>7</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>9</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>12</b>
1.- <i>Conflicto escolar</i> .....	12
1.2.- <i>Elementos y características de los conflictos escolares.....</i>	11
1.3.- <i>Causas y tipo de conflictos.....</i>	12
1.4.- <i>Conflicto en la convivencia escolar.....</i>	14
1.5 <i>Estrategias de abordar el conflicto.....</i>	15
1.6 <i>Violencia y conflicto escolar .....</i>	16
2.- <i>Perspectivas del conflicto escolar</i> .....	16
2.1 <i>Perspectiva positiva del conflicto.....</i>	17
3.- <i>Incidentes críticos.....</i>	18
<b>Marco Metodológico.....</b>	<b>21</b>
<i>Enfoque de investigación. ....</i>	21
<i>Diseño de investigación .....</i>	21
<i>Participantes.....</i>	22
<i>Instrumento de recogida de información.....</i>	23
<b>Plan de Análisis de la Información.....</b>	<b>24</b>
1.- <i>Conflicto escolar e incidentes críticos en la sala de clases de hoy.....</i>	24
1.1. <i>Nociones de los conceptos.....</i>	24
1.2 <i>La cotidianidad conflictiva y esporádica incidencia crítica, en el contexto escolar.....</i>	25
1.3 <i>Tipos de conflictos escolares e incidentes críticos.....</i>	25
1.4 <i>Estrategias aplicadas por los docentes al abordar los conflictos escolares e incidentes críticos.....</i>	27
1.5 <i>El rol del docente en los conflictos en el contexto escolar.....</i>	30

2.- El conflicto escolar y los incidentes críticos como oportunidad educativa .....	31
3.- Las redes sociales en los conflictos escolares e incidentes críticos en el contexto escolar.....	33
4.- La emocionalidad en los conflictos escolares e incidentes críticos como oportunidad educativa.....	34
<b>Conclusiones</b> .....	35
<b>Referencia</b> .....	42
<b>Anexo</b> .....	47

*“Todo tiene su momento, y cada cosa a su tiempo”*

*Eclesiastés 3,1*

*Mis agradecimientos a mi familia elegida (amig@s) y  
sanguínea, quien siempre me ha apoyado de manera  
incondicional, sin ellos no estaría escribiendo estas palabras.*

*La perseverancia es el valor que he ejercitado en este  
trabajo, se lo dedico a mis hijos y marido quienes tuvieron que  
esperar, entender y ahora celebrar el término de este proceso.*

*Gracias a todos los que han participado de diversas  
maneras en este trabajo, gracias por creer en mí.*

## **Resumen**

El siguiente artículo da cuenta de la investigación cualitativa realizada para comprender las representaciones de los docentes, respecto de los conflictos escolares e incidentes críticos en el contexto escolar, como oportunidad educativa en un colegio particular de la comuna de Lo Barnechea. Para desarrollar dicha investigación se realizó una revisión bibliográfica de diversos autores nacionales, españoles, latinoamericanos que permitió profundizar en los contenidos relacionado con los conceptos de conflicto escolar e incidentes críticos en el contexto de la convivencia escolar. Luego se realizaron entrevistas semiestructuradas a una muestra de docentes que se desempeñan en un colegio particular pagado de la comuna de Lo Barnechea, los cuales proporcionaron información útil, relevante, atinente y profunda de sus experiencias en situaciones conflictivas en el establecimiento donde se desenvuelve laboralmente. Con dicha información transcrita, se realizó un análisis narrativo, el cual permite entender las experiencias de los docentes, expresadas a través de pensamientos, emociones, sentimientos y acciones que son producto de su rol como educador. Estos relatos, se organizaron en categorías y subcategorías, algunas de estas clasificaciones estaban consideradas desde el desarrollo teórico y otras emergieron a partir del trabajo reflexivo de los testimonios docentes. Por último, se presentan dificultades, desafíos e inquietudes respecto a los temas indagados, los cuales permiten seguir con la reflexión posterior al trabajo culminado.

**Palabras clave:** Conflicto escolar, incidentes críticos, oportunidad educativa y docentes.

## Introducción

La calidad de la educación es un tema de interés mundial, tanto así, que es uno de los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible, propuesto por la ONU el 2015, cuyo objetivo es “garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos” (Naciones Unidas [ONU], 2015).

De la misma forma, nuestro país ha declarado que la calidad de la educación es un factor determinante. Uno de los instrumentos que tiene nuestro sistema educacional, para medir los resultados de los aprendizajes de los estudiantes, es la prueba estandarizada SIMCE, en sus análisis se plantea que existen algunos factores que inciden en estos resultados, uno de ellos y con el mayor porcentaje, es la convivencia escolar (Agencia de Educación Superintendencia de la Educación, 2017 p.33). Así también lo referencia, la presentación de las políticas nacionales de convivencia escolar, publicadas el año 2019, donde se menciona que los establecimientos con mejores resultados en la prueba estandarizada SIMCE, son aquellos que tienen mejor clima escolar (Ministerio de Educación [MINEDUC], 2019 p. 6).

Por ello es interesante profundizar, en los conflictos escolares e incidentes críticos, que se dan en el contexto escolar, es un aporte a la reflexión, acerca de la convivencia escolar y los climas que se generan donde los estudiantes aprenden. Asimismo, se ha planteado la importancia de aprender a vivir en comunidad, como uno de los pilares fundamentales de la educación (Delors, 2016).

Por ello, es significativo ahondar en las interacciones que se dan entre los participantes del proceso educativo, más aun, cuando son las relaciones interpersonales, las que se van entretejiendo en el escenario, donde se gestan los aprendizajes de los estudiantes. De ahí la importancia de esta investigación, ya que es reconocido que la convivencia escolar también es un factor que se debe considerar, al referirse a la calidad de la educación (Arón, Milicic, Sánchez y Subercaseux, 2017 p.12).

El Estado de Chile ha provisto un marco normativo y legal considerable que regula la convivencia escolar, instaurando que todo establecimiento que reciba financiamiento del Estado, debe contar con un plan de mejoramiento que considere, entre otras cosas, una planificación y documentos que internacionalice la convivencia escolar en el establecimiento, iniciativas que promuevan la participación de la comunidad, una formación para el desarrollo de competencias que vayan en esta dimensión y un encargado de convivencia que implemente en el establecimiento lo establecido (MINEDUC, 2015 p. 45-47).

Este marco regulatorio, se ha creado como respuesta al incremento de situaciones conflictivas en los establecimientos que no han tenido solución, llegando al Ministerio de Educación o la Superintendencia de Educación, la cual desde el año 2014 ha creado el departamento de mediación, cuyo objetivo es “favorecer la resolución pacífica de conflictos y aportar a la calidad educativa, de los establecimientos” (Superintendencia de Educación, 2018), en vista del aumento de denuncias que ha recibido este estamento. Es así, como en el año 2018, aumentaron de 423 a 14.557 los casos que solicitaron mediación. Considerando estos antecedentes, es interesante realizar esta investigación, que tiene como objetivo general:

## **Objetivo General**

Comprender las representaciones de los docentes, respecto de los conflictos escolares e incidentes críticos en el contexto escolar, como oportunidad educativa de un Colegio particular de la comuna de Lo Barnechea.

## **Objetivos Específicos**

1. Identificar los conflictos escolares e incidentes críticos más recurrentes, que se dan en el contexto escolar.
2. Describir las estrategias pedagógicas que emplean los docentes para abordar los conflictos escolares e incidentes críticos en el contexto escolar.
3. Caracterizar las representaciones del conflicto escolar y de los incidentes críticos que tienen los docentes en el contexto escolar.

## **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son las representaciones del conflicto escolar y de los incidentes críticos, que tienen algunos docentes de un colegio particular de la comuna de Lo Barnechea?

## **Supuestos**

A la luz del método cualitativo, el supuesto de esta investigación es que los conflictos escolares y los incidentes que emergen en el contexto escolar, son considerados por los docentes como una dificultad que interrumpe el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo tanto, deben ser minimizados o erradicado del contexto escolar, utilizando estrategias rápidas y efectivas.

Sin embargo, es interesante observar que hay autores que plantean que los conflictos escolares y los incidentes críticos que se dan en el contexto escolar, pueden ser una oportunidad educativa, donde se desarrollen habilidades blandas, cognitivas y meta-cognitivas en las comunidades escolares. Lo que aún no se da en los establecimientos escolares de nuestro país

## **Estado del Arte**

La temática del conflicto escolar ha estado presente constantemente en nuestro quehacer educativo, se han realizado diversas investigaciones para conocer las implicancias que tienen la convivencia y el clima escolar en los aprendizajes esperados. Dado esto, es interesante conocer y exponer algunas de las investigaciones relacionadas con el tema.

Las docentes colombianas, Marta Lorena Salinas, Diana María Posada y Luz Stella Isaza, publicaron el año 2012, un artículo que trata la *problemática del conflicto escolar, como una situación que conmueve a la escuela*. Este artículo plantea como objetivo, “estudiar las representaciones sociales que tienen los niños y niñas, sobre la justicia y su relación con los modos de funcionamiento de la violencia” (Salinas, Posada y Isaza, 2012 p. 245). Esta investigación, constata la compleja dinámica, de las relaciones entre niños, niñas y maestros, la cual se agudiza cuando son consecuencias de las relaciones interpersonales. Esta investigación, plantea la necesidad de involucrar al docente, quien debe desplegar todas sus capacidades, para escuchar, dialogar objetivamente y ser crítico para la intervención de los conflictos, de manera que sea un mediador. Finalmente, esta investigación concluye que la responsabilidad de la escuela es doble; no sólo instaurar un código de valores, como una comunidad justa, plural y democrática, sino de aprender a enfrentar todas las situaciones y problemas que en ellas circulan, aportando estrategias para resolver autónomamente los problemas (p.270).

En nuestro país, las investigaciones realizadas acerca del conflicto escolar son variadas, una de estas investigaciones fue realizada por las profesoras Mónica Llaña y Esther Escudero, Académicas de la Universidad de Chile, quienes investigaron sobre *Los Establecimientos Educativos en Conflicto: Grupos de Resistencia en su Interior*, publicado en la *Revista Enfoques Educativos* (1999-2000). Dicha investigación recolecta datos acerca de la oposición y resistencia escolar a los cambios propuestos por la reforma educacional. Además, de la aplicación de un modelo para abordar interdisciplinariamente el conflicto escolar en establecimientos polivalentes. Esta investigación entrega información relevante respecto de la cultura de resistencia que tienen los estudiantes, creando un mundo análogo muy distante de la educación formal como respuesta a la estructura jerárquica y piramidal del sistema educacional. Por otra parte, se concluyó que los jóvenes tienen un conocimiento cabal de la institución lo que les permite manipular el sistema para sus propios fines; y, por último, se observó que las visiones entre alumnos y docentes se confrontan de manera permanente.

Otra tesis cualitativa, realizada por la estudiante de Pedagogía Básica, Tamara Campos, en la Universidad Academia Humanismo Cristiano, en el año 2017, llamada *La resolución de conflicto afecta la convivencia escolar de un sexto año básico en una Escuela de la comuna de Quilicura*, tuvo por objetivo conocer y describir de qué manera la resolución de conflictos afecta la convivencia en un sexto año básico, en una escuela con un nivel de alta vulnerabilidad social. Esta investigación, concluyó que para generar un buen clima escolar es necesario fomentar una convivencia escolar adecuada, para ello es primordial implementar estrategias, donde los estudiantes puedan modificar algunas conductas negativas, además de seguir todos los protocolos y normas en la escuela, ya que se percibe una falta de consolidación de los mismos. Al mismo tiempo la investigación plantea que es importante fomentar la comunicación entre docentes y equipo directivo, frente a las normas que rigen la escuela, estos últimos deben tener las competencias para poder dilucidar dónde se genera el problema e implementar las estrategias necesarias.

Por otra parte, un estudio de caso realizado en el año 2014 por la estudiante de Licenciatura de Educación Básica, Yesenia Lainez Mendoza, en la Universidad Academia Humanismo Cristiano, titulado *Abordaje de conflictos e influencia en los aprendizajes significativos para la convivencia escolar*, realizó una descripción del abordaje del conflicto escolar en dos establecimientos de la Región Metropolitana, uno

tradicional y el otro aplicando la mediación como alternativa de resolución de conflicto. Como resultado, se confirmó que la estrategia de mediación favorece la resolución de conflictos de manera pacífica y contribuye a generar los aprendizajes significativos. Además, se ejercita entre los actores que participan en el proceso, el diálogo, los consensos y un clima pacífico, lo que indica que es posible lograr aprendizajes desde una mirada positiva y constructiva del conflicto.

En el contexto de la Educación para la Paz, Paco Cascón, miembro del Seminario de Educación para la Paz de la Universidad Autónoma de Barcelona, ha planteado el desafío de educar en y para el conflicto, descubrir en ellos una oportunidad educativa, con una perspectiva positiva, analizando y descubriendo su complejidad para encontrar soluciones sin violencia.

Comúnmente se percibe el conflicto como algo negativo y se relaciona con violencia, lo que debe definir y limitar claramente, ya que una situación conflictiva no necesariamente implica violencia o agresión.

Cascón propone que el conflicto escolar es un proceso que tiene su origen en las necesidades de las personas cuando las partes chocan o se enfrentan, luego surge un problema, lo que reconocería como la segunda parte de este proceso. Y finalmente emerge la tercera etapa: las crisis, en ella se debe realizar un proceso de intervención, al cual se propone en tres etapas: prevención, análisis y negociación y mediación (Cascón, 2000 p. 5-14), pero en ningún caso implica el maltrato o no reconocimiento del otro, lo que permite hacer la diferenciación con violencia o agresión física, verbal o psicológica.

Al indagar en el concepto de conflicto escolar irrumpe inevitablemente el concepto de incidentes críticos, ambos se contextualizan en la convivencia escolar. Profundizar en ellos permitirá validar la importancia que tienen para el logro los aprendizajes esperados y programados en la educación.

Los incidentes críticos, son descritos por docentes de la Universidad Católica de Concepción como “aquellas situaciones inesperadas que desestabilizan o bloquean su repertorio de acción, realizando intervenciones inadecuadas que afectan su desempeño profesional y el aprendizaje de los estudiantes” (Gajardo, Ulloa y Nail, 2017 p. 4). Estos acontecimientos repercuten en el docente en sus creencias, emocionalidad y relación con el entorno laboral más cercano, que son los estudiantes. Quedarse sin recursos ante una situación compleja pone a prueba y desestabiliza la identidad docente (Gajardo et. al., 2017 p. 4). Realizar el análisis de ellos, permiten observar, reflexionar y analizar las escolares en las prácticas de los docentes, la cual proporciona información valiosa para renovar o implementar nuevas metodológicas que sirvan a los docentes en sus praxis pedagógicas.

## **Justificación**

En la actualidad hemos sido espectadores de un sin número de episodios de conflictos escolares que han puesto en riesgo la armonía del ambiente escolar, han trascendido las salas de clases exponiendo la integridad de los involucrados o incluso generando situaciones tan graves, como el poner en riesgo vital a algún miembro de la comunidad educativa. Estos últimos años se han conocido situaciones de bullying,

agresiones verbales y físicas a estudiantes, profesores o integrantes de un establecimiento educacional. Los cuales se han masificado, a través de las redes sociales o medios de comunicación donde se genera inseguridad, marginación, discriminación y exponiendo la vulnerabilidad de los afectados. Incluso se ha reconocido que existen situaciones tan complejas que desestabilizan en lo emocional, cognitivo y social, dejando a las personas desprovistas de estrategias acorde a la situación y reaccionando genuinamente, lo que no necesariamente es lo más óptimo para el momento.

Por otra parte, los fenómenos de emigración, diversidad de género, la pluralidad de creencias ha ingresado a las escuelas provocando situaciones de tensión, enfrentamiento o desavenencia entre dos o más personas, causando algún conflicto. La escuela por mucho tiempo se ha preocupado sólo de la formación intelectual, suscitando carencias en otros ámbitos del ser humano. Hoy, producto de los fenómenos mencionados anteriormente, se hace necesario mirar la formación integral de los educandos, fomentando la aceptación a la diversidad, la democracia y promover una educación para construir una sociedad más democrática, justa y más humana (Ortega, Mínguez y Saura, 2003 p.15-16).

En este escenario marcado por estos síntomas de violencia, desacuerdos, y de gran diversidad, ha cobrado importancia lo planteado por la UNESCO, cuando señala que en el siglo XXI se requiere una educación que considere cuatro pilares fundamentales: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a Ser, siendo la convivencia uno de los cimientos más desafiantes para la humanidad de siglo XXI (Delors, 1996 p. 91). Por consiguiente, surge la necesidad de una educación de cara a la sociedad; que considere el diálogo de las diversidades, disposición a reflexionar acerca de lo cotidiano, de aquellas cosas que nos inquietan día a día, practicar en la escuela la democracia, la participación, el diálogo y la justicia. Qué mejor escenario para ello, es la convivencia escolar y dentro de ella, especialmente los conflictos y los incidentes críticos que se dan dentro de la escuela, como situaciones puntales que ocurren en el contexto educativo y que en ocasiones se confunden con situaciones de violencia, lo que no necesariamente debe ser así. Incluso en algunas oportunidades “se ha demonizado el conflicto o los incidentes críticos y se pretende erradicarlo de las aulas y de los centros escolares. Sin embargo, se pueden considerar ambas circunstancias donde se “gestione el conflicto como una oportunidad educativa” (Ortega et al., 2003 p. 22).

Por todo lo anterior, es imperioso abordar los conflictos escolares y los incidentes críticos desde la perspectiva de los docentes, quienes experimentan cotidianamente estas situaciones y deben considerarlas en el desarrollo de sus clases. Por otra parte, estas situaciones influyen en el clima y convivencia escolar, en el cual incide de manera adversa o favorable en la adquisición de los aprendizajes (MINEDUC, 2015 p.27).

El análisis de los relatos docentes, permitirá realizar una reflexión que sin duda aportará y entregará conocimientos para desarrollar una praxis (González y Bassaletti, 2016 p.15) más acorde a los tiempos actuales, de manera que se puedan implementar nuevas estrategias que nutran y favorezcan los aprendizajes de los estudiantes y de los docentes.

Tomando en cuenta las investigaciones descritas anteriormente, se puede vislumbrar lo interesante que será conocer, profundizar y describir las estrategias pedagógicas que aplican los

docentes a la hora de enfrentarse a situaciones conflictivas y desafiantes en el contexto escolar, las cuales podremos señalar como conflictos o incidentes críticos, de manera que develen si son consideradas como un recurso, dificultad u oportunidad de educativa en una comunidad escolar.

Considerando la convivencia escolar como el contexto donde se enmarcan los conflictos escolares y los incidentes críticos, es relevante descubrir si el cambio de paradigma propuesto por el Ministerio de Educación en las políticas nacionales de convivencia escolar 2015-2018, se ha implementado en el contexto escolar, de manera que se puedan distinguir aquellas prácticas pedagógicas, que favorezcan o dificulten este cambio esperado.

Por otra parte, realizar esta investigación en un colegio particular de la comuna de Lo Barnechea, entrega información que puede ser referente para próximas investigaciones acerca de conflictos escolares o incidentes críticos, como oportunidades educativas, en contextos similares a este establecimiento.

Por otra parte, el conocimiento logrado en este trabajo cualitativo, contribuye a las comunidades educativas y especialmente al área de convivencia escolar de los establecimientos educacionales, considerando las sugerencias y desafíos que surgirán desde las conclusiones de esta investigación.

Además, la información lograda puede ser considerada como insumo para trabajos académicos, reflexiones, proyectos, indagaciones, etc., en áreas relacionadas con la educación y por profesionales que trabajan en distintos estamentos vinculados a la convivencia escolar como; psicólogos, asistentes sociales, orientadores, entre otros.

## **Marco Teórico**

### **1.-Conflicto escolar**

Al hablar de conflicto escolar lo primero que se debe considerar “es el contexto asimétrico en que se da, debido a la organización jerárquica de los establecimientos escolares, donde es absolutamente esperable, que surjan y se den diferencias de posiciones”( MINEDUC, 2006 p.11) sumemos a esto, que desde la etimología se considera un conflicto como un choque, golpe entre unos y otros (Ponce, 2014 p.23) es esperable por lo tanto que se asocie al conflicto con conceptos como violencia, agresividad, discusión, enfrentamiento y que son pensados desde la vulneración de normas (MINEDUC, 2006 p.12) y no deja ver la naturaleza del concepto.

Los conflictos son situaciones que se dan entre dos o más personas que entra en posición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde las emociones y sentimientos, juegan un rol importante y donde la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido a abordar (MINEDUC, 2006 p.12).

Por ello, el desafío de hoy es mirar el conflicto desde una mirada más optimista y creativa, son situaciones inevitables, consustancial a las relaciones humanas e incluso ineludibles (Cascón, 2000 p.7), ya que, dada la esencia relacional del ser humano, el conflicto será parte de su vida.

Por otra parte, es importante considerar lo afirmado por Alejandro Muñoz, académico de la Universidad de Concepción de Chile, (citado por Ponce, 2014 p.35), quien dice que el “conflicto no es ni bueno ni malo” depende de la perspectiva de donde se mire. La profesora de la Universidad de Buenos Aires Tema Barreiro, en su texto acerca de, El conflicto en las aulas afirma que la manera de entender aquellas situaciones conflictivas dentro del aula, depende de la mirada que cada uno haga de ellas; autoridades escolares, estudiantes y apoderados del establecimiento (Barreiro, 2007 p.5).

Asimismo, es importante considerar lo mencionado por los doctores en pedagogía de la Universidad de Murcia, Ortega, Mínguez y Saura, en su libro Conflicto en las Aulas donde consideran dos componentes del conflicto escolar; uno cognitivo y otro afectivo, donde no sólo se enfrentan las ideas sino también los afectos (Ortega et al., 2008 p. 22), es ahí donde puede tomar un rumbo constructivo o destructivo, es en ese momento donde las perspectivas acerca del conflicto escolar, pueden ser determinantes y dar curso a una oportunidad educativa o un problema institucional. Por ello, es importante conocer algunos enfoques acerca del concepto en cuestión, en el contexto escolar.

#### *1.2.- Elementos y características de los conflictos escolares*

De acuerdo a lo planteado por el Ministerio de Educación de Chile en el año 2016, existen tres elementos claves en los conflictos. En primer lugar, las personas o protagonistas involucrados, donde se deben distinguir los roles, relación de poder, percepción del problema, las emociones y sentimientos involucrados, interés y

necesidades y por último valores y principios; en segundo lugar, el proceso o la historia que circula en torno al conflicto y, en tercer lugar, el problema donde se debe considerar los intereses de los involucrados (MINEDUC, 2006 p.21-22).

Dichos elementos coinciden con los descritos por Xavier Jares (1997), Profesor Titular de Didáctica y Organización Escolar de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de La Coruña, España. Los protagonistas y la relación que se dé entre ellos, debe ser reconocida por ambas partes, de no ser así, se puede dar una situación de poder o de violencia; luego la relación entre los involucrados, los tipos de emociones que enfrentan los protagonistas; por otra parte se debe considerar el tiempo y proceso de progresión que ha tenido el conflicto, si un conflicto lleva mucho tiempo es más complejo solucionarlo; los valores de cada parte pueden ser muy distintos según sea la tradición, religión, familia, etc.; las posiciones del conflicto a lo que se está demandando; los intereses, los motivos que hay detrás (Ministerio de Educación, Anexo 5.9 ¿Cómo resolver dialógica y pacíficamente los conflictos, 2019 p.7).

En cuanto a las características de los conflictos escolares, Diego Herrera, docente de la Universidad de Antioquia, Colombia, en su documento Educar en la Paradoja (2003), identifica tres características de los conflictos escolares. Estas son: intersubjetivo, se da en la comunicación intelectual y afectiva entre dos o más personas, propio de grupos humanos; Interactivo, se produce un intercambio de opiniones, visiones entre dos o más posturas; y relacional se genera de una relación recíproca.

### *1.3.-Causas y tipo de conflictos*

De acuerdo a lo planteado por Eduardo Pérez y David Gutiérrez, docentes de la Universidad Autónoma Indígena de México, en su artículo acerca del El Conflicto en las Instituciones Escolares, establecen que para algunos los conflictos son provocados por poder, para otros, por la autoestima y también están los que piensan que se originan por las diversidades y/o perspectivas diferentes. En un polo contrario y desde una perspectiva sociológica, se establece que los orígenes de los conflictos, son inherentes a las contradicciones propias del sistema capitalista en el que habitamos (2016, p.169).

Asimismo Jares, en su artículo El lugar del conflicto en la organización escolar (1997) plantea que existen cuatro tipos de causas de los conflictos en la institución escolar; la primera, la denomina Ideológico-científico, en ella se pueden considerar las diversas posturas respecto a los asuntos pedagógicos, formativos, organizativos o de cultura escolar que se viven en el establecimiento; la segunda causa, se refiere a lo relacionado con el poder organización, promoción profesional, acceso a los recursos y toma de decisiones, explícita o implícita; la tercera fuente de conflicto se relaciona con la estructura, la escasa autonomía del centro educativo y del colectivo docente, la burocratización en su organización y por el último, aquellas situaciones de corte personal e interpersonal, cabe mencionar que se establece una dinámica y dialéctica entre los cuatro tipos de conflictos, e incluso una cierta relación entre ellos (Jares, 1992 p.11-12).

En cuanto a los tipos de conflictos suscitados en la escuela, Lucas Bustos, Licenciado en trabajo social de la Universidad Nacional de la Pampa, Argentina, en su tesis *Convivencia escolar y resolución de conflictos*, realiza una clasificación muy simple, considerando solo la previsibilidad, por tanto, dice que hay conflictos previsibles e imprevisibles. Los conflictos “previsibles son aquellos que son recurrentes, cuya aparición se puede anticipar y están relacionados con las zonas de fractura o de incertidumbre, por otro lado, los imprevisibles son aquellos que irrumpen en la institución, son novedosos, estos últimos los que producen un verdadero shock, pues aparecen sin que se hayan reconocido los indicadores con anticipación” (Bustos, 2004 p. 22).

#### *1.4 Conflicto en la convivencia escolar*

El conflicto escolar en los establecimientos escolares chilenos, se da en un contexto de convivencia escolar, el cual está regulado desde el año 2011, con un vasto marco legislativo que considera desde la Declaración de los Derechos Humanos, Declaración de los derechos de los niños, ratificada en Chile en 1990, Ley General de Educación (20.370), Ley nº 20.536 acerca de la Violencia Escolar (2011), Ley nº 20.609 Contra la Discriminación y Ley 20.845 de inclusión, variados decretos que generan condiciones mínimas para la convivencia escolar y además se han elaborado políticas específicas acerca de la convivencia escolar; una que regula el periodo 2015-2018 la cual hacía énfasis en que el Estado es garante de los derechos de los estudiantes y que la convivencia escolar no se reduce a la resolución de conflictos o al control de la disciplina, sino que intenta mirar la formación del sujeto de manera integral y que ésta contribuya a la vivencia social cotidiana, cuya responsabilidad no es exclusivamente del estudiante, sino que de toda la comunidad educativa, la cual es dinámica y requiere de una constante observación de los progresos, así como una reflexión crítica, que enfatiza en el proceso por sobre los resultados (MINEDUC 2015, p.23). Esta declaración, hace hincapié en el cambio de paradigma teórico que se requiere en esta área, dejando atrás, un énfasis en la resolución de conflicto, un enfoque parcelado del sujeto, responsabilizando sólo al estudiante, para proyectar una convivencia y clima de clases que favorezca los aprendizajes, donde lo estudiantes son sujetos de derechos y la convivencia escolar, es responsabilidad de la comunidad educativa ya que “la convivencia es un factor clave de la calidad de la educación”(MINEDUC, 2006 p.8).

En marzo del año 2019 se publicó una actualización, donde se evalúa que el cambio de paradigma no ha logrado permear los establecimientos en la vida escolar, más aún considerando que entre 2017 y 2018 las denuncias por maltrato físico y psicológico a la Superintendencia de Educación han aumentado a un 26,7% (MINEDUC, 2019 p. 6), estas denuncias empeoran más el escenario, ya que no han sido resueltas por los establecimientos educacionales. Por otra parte, en el quinto sondeo acerca del Bullying, realizado por el INJUV el 2017 declara que ha ido en aumento y afirma que el 60 % ha sido testigo de malos tratos en su comunidad escolar.

El desafío se hace aún mayor, para la actualización Escolar de las Políticas Nacionales de Convivencia Escolar, cuyo objetivo es “orientar y fortalecer los procesos de enseñanza- aprendizaje y de gestión de la convivencia escolar para el desarrollo de los ámbitos personal y social, y del conocimiento y la cultura, tanto de los estudiantes

como del conjunto de la comunidad educativa” (MINEDUC, 2019 p. 8), la cual se gestionará en un sentido formativo y ético de la convivencia escolar; y, la participación de toda la comunidad educativa que está llamada a ser responsable y beneficiario de una buena convivencia (MINEDUC, 2019 p. 7).

En esta tarea, es fundamental entender que la convivencia se aprende y se da concretamente en los modos de convivir, un aporte del Ministerio de Educación de Chile para las comunidades educativas, son once anexos que tratan diversos temas respecto a la convivencia, el número cinco se relaciona con el tema en cuestión, donde se plantea la pregunta ¿Cómo resolver dialógicamente y pacíficamente los conflictos? En este apartado se reconoce que “los conflictos no son malos, ni buenos” (MINEDUC, 2019 p.5) y la manera de abordarlos es determinante, los que pueden transformarse en una oportunidad de aprendizaje o una amenaza que derive en violencia o maltrato.

Respecto a la manera de enfrentarlos se señala que éstos están condicionados por los intereses personales y/o propios, los cuales dependerán del grado en que cada uno de ellos los establece; lo anterior implica tanto ventajas como desventajas según del contexto en el cual se den (MINEDUC, 2019 p.5).

### *1.5 Estrategias de abordar el conflicto*

Existen diversas maneras de enfrentar los conflictos y todas cuentan con ventajas y desventajas, la más apropiada dependerá del contexto en que se dé la situación conflictiva (MINEDUC, 2019 p.6).

Cascón puntualiza que existen cinco actitudes ante el conflicto, las cuales se van conjugando de acuerdo a los intereses propios y de los demás, descubrirlo antes de la resolución será primordial. (Cascón, 2000 p.9). El primero es el de la competencia, este se da cuando las preocupaciones por los intereses propios son muy altos y muy bajo los intereses de los demás. El segundo se denomina de acomodación, aquí los intereses de los demás son más altos y muy bajos los propios, no hacemos valer nuestros derechos. El tercer estilo el de evasión, donde los intereses propios y los de los demás son muy bajos, no se enfrenta el conflicto. El cuarto es de cooperación, donde tanto los intereses propios y de los demás se equilibran y ambos salen ganados. El quinto y último modelo es la negociación donde las partes involucradas llegan un acuerdo (Cascón, 2000 p.10-11) y (Lederach J.P., (2000) como se citó en Mineduc, 2006 p. 21-22).

Estas actitudes, estilos o modelos se deben considerar a la hora de plantear una forma de intervenir en los conflictos las cuales pueden ser: provención, que consiste en actuar antes de que explote la crisis; análisis y negociación, que pretende discernir entre las personas involucradas, la forma de abordarlo y el problema en sí; y por último, la mediación la cual involucra a una tercera persona a desarrollar un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando el espacio y clima adecuada para hacer frente y resolver (Cascón, 2000 p.14-24).

Es importante considerar que a la hora de la intervención de los docentes creen espacios donde los estudiantes preparen y desarrollen herramientas que le permita abordar y resolver conflictos con creatividad y satisfacción (Cascón, 2000 p. 12).

## 1.6 *Violencia y conflicto escolar*

Al indagar acerca del conflicto escolar, surge la necesidad de diferenciar entre conflicto escolar y violencia dentro de las aulas, las cuales pueden irrumpir como respuestas ante una situación problemática, como lo establecen los estudiantes de psicología de la Universidad de la Serena de Chile, Castro-Carrasco, Porra, Flores, Narea y Lagos “en diversas oportunidades violencia y conflicto se mezclan y confunden” (p. 269) en las salas de clases, siendo muy complejo poder establecer una delimitación clara y precisa, por ende, difícil su abordaje y tratamiento. Por ello, es primordial definir ambos conceptos y así establecer sus límites: “La violencia puede entenderse como un acto o actitud, basada directa o indirectamente en un uso abusivo de la fuerza o del poder, una falta de respeto intencional o no, percibida por el otro como un atentado a su seguridad o sentido de ella” (Ortega et al. confrontado de Lebailly, 2001 p.21). En cambio, el conflicto escolar, como se precisó anteriormente, se entiende como “aquella situación de confrontación de ideas, creencias, valores, estilo de vidas, opiniones” (Ortega et al., 2003) que transforma e interrumpe el ritmo de la clase y puede alterar las relaciones interpersonales entre alumno y profesor-alumno, “pero no daña la vida de otro o la del centro educacional” (Ortega et al., 2003 p.21), ni hace sentir en peligro a otro. Podemos precisar que situaciones conflictivas son aquellas que interrumpen el desarrollo de la clase o perturban el clima de ella, como por ejemplo faltas de disciplinas continuas, incumplimiento de normas establecidas, interrupción del trabajo de los compañeros y/o del profesor, pero nunca transgrede el sentido de seguridad de los demás. Por otra parte, las situaciones conflictivas se pueden apreciar como un posible escenario de diálogo, donde se generen debates, una instancia donde se cuestionen diversos temas, se ejercite la democratización del conocimiento, un espacio donde los estudiantes y profesores puedan expresar libremente su opinión y se vivencie el valor de la tolerancia (Ortega et al., 2003), a diferencia de la violencia que impide todo tipo de intercambio constructivo, así como Marta Burguet precisa que la violencia destruye las realidades propias o ajenas y que muchas veces es el medio más corto para lograr algo, demostrando la incapacidad de solucionar los problemas de manera positiva (Burguet s.f, p. 37).

## 2.- *Perspectivas del conflicto escolar*

Xesús Jares, Académico de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de la Coruña en su artículo *El lugar del conflicto en la organización escolar* (Jares, 1997) plantea tres perspectivas acerca del conflicto escolar, una de ellas es la Tecnocrática-positivista, donde se percibe como un suceso negativo disfuncional, una situación que hay que corregir y evitar, se asocia con violencia y un estado no deseable que perjudica gravemente la normalidad de una organización. Desde esta visión tradicional, la gestión de la escuela debe prevenir y minimizar los conflictos, hasta el

punto de silenciarlos, aspirando a una sociedad que en su eficacia se mida a través de la ausencia de conflicto. Otra característica de esta perspectiva es que el conflicto se produce por una mala planificación o por una falta de previsión, por ello, los mayores esfuerzos se deben centrar en la planificación y el control de los acontecimientos, para conseguir la mayor eficacia. El conflicto, por lo tanto, siempre será un problema teórico, en el que habrá que tomar las medidas preventivas (Jares, 1997).

Esta perspectiva, se asemeja a la descripción que hace Telma Barreiro, catedrática de la Universidad de Buenos Aires, Argentina, en sus textos *Conflicto escolar en las aulas* (2000) y *Los del fondo* (2003) donde explica, que uno de los paradigmas al enfrentar los conflictos en el contexto aula, es el punitivo, que su valor supremo es la obediencia a la autoridad, por ende, posee una concepción vertical de la autoridad; prioriza por lo normativo si hay alguna falta reacciona de manera sancionatoria; le da importancia a la individualización y castigo de los culpables; su objetivo educacional es la adaptación, educar es enderezar, corregir o poner un molde.

La segunda perspectiva planteada por Jares, es la hermenéutico-interpretativa, que establece que cada situación es propia e irrepetible, y está condicionada por las interpretaciones particulares de cada miembro de la organización; destaca, que el conflicto se considera positivo para estimular la creatividad del grupo, el conflicto es caracterizado y analizado como un problema de percepción, de modo que se ignoran las condiciones sociales que a los propios sujetos y a sus percepciones afectan. Desde esta perspectiva, los conflictos se manifiestan por la falta de entendimiento entre las personas, en cuanto al sentido de los actos propios o de otros; implica así, que los conflictos sociales son resultado de confusiones de conceptos. Surge entonces la necesidad de afrontar y resolver los conflictos, centrándose en la necesidad de mejorar el funcionamiento del grupo y/o de restablecer o perfeccionar la comunicación y las relaciones humanas, a través del entendimiento de las subjetividades personales, atribuyendo las causas a problemas de percepción individual y/o a una deficiente comunicación interpersonal, la comunicación, que es absolutamente necesaria para resolver los conflictos (Jares, 1997 p.5-6).

La tercera perspectiva es una perspectiva crítica, en ella ,se plantea que el conflicto escolar; no sólo se ve como algo natural, inherente a todo tipo de organizaciones y a la vida misma, sino que además se configura como un elemento necesario para el cambio social (...) dicho proceso de transformación, se da por la toma de conciencia colectiva de los miembros de la organización, por ello es favorece enfrentarlos desde una mirada democrática y no violenta, utilizándolos de manera didáctica, e incluso cuestionando el funcionamiento de la institución escolar, promoviendo los procesos colaborativos de la gestión escolar (Jares, 1997 p.7-8).

### *2.1 Perspectiva positiva del conflicto*

Tanto el Ministerio de Educación como diversos autores han planteado que el conflicto “es una experiencia constructiva u oportunidad de aprendizaje para la vida” (MINEDUC, 2006 p.20), donde los aprendizajes se dan de manera transversal, es así como Paco Cascón, en su texto “Educar en y para el conflicto” en el contexto de Educación para la paz, plantea que es un reto:

“El cual se concreta en descubrir la perspectiva positiva del conflicto, aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad, lo que implica aprender herramientas que ayuden enfrentar situaciones conflictivas en que se han visto inmersos cotidianamente y buscar soluciones que permitan resolver sin violencia, siendo asertivo” (Cascon, 2000 p. 5).

Así como Jares (2002, p. 82) plantea que el “conflicto no sólo es una realidad y un hecho más o menos cotidiano en educación, sino que también es necesario afrontarlo como un valor”, siendo un escenario oportuno para generar debates, conversaciones, diálogos o planteamientos de distintas perspectivas, dejando en evidencia la diversidad de pensamientos que se confrontan sin necesariamente generar un problema, sino más bien un crecimiento y enriquecimiento mutuo (Cascon 2000, p.7). El desafío es mirar los conflictos constructivamente y en vez de evitarlos, profundizar en ellos y de esta manera crear nuevas estrategias para enfrentarlos y sacar provecho de ellos. También Pérez plantea que la potencialidad educativa que tiene el conflicto sirve para:

“Fortalecer las relaciones entre las personas (...) de manera que se aprovechen para progresar, desarrollar la capacidad de diálogo y mejorar las bases de nuestra institución educativa, siendo un síntoma de una necesidad de renovación y cambio de la institución, siendo así un revulsivo necesario para la comunidad educativa, por consiguiente, una gran oportunidad de cambio” (Pérez, 2001 p. 143).

Se debe reconocer, que los conflictos “son una oportunidad para aprender a construir otro tipo de relaciones, aprender para la vida, hacer valer y respetar nuestros derechos de manera pacífica” (Cascon, 2000 p.5). Por otra parte, se pueden considerar como una” palanca social, ya que al enfrentarse con las estructuras o personas que mantienen las injusticias de la jerarquía escolar, se puede avanzar a mejores modelos de convivencia escolar” (Cascon, 2000 p.7).

El desafío de los docentes consiste en trabajar con los estudiantes, para que aprendan a resolver por sí mismo los conflictos y que este aprendizaje se pueda aplicar su vida cotidiana (Cascon, 2000 p.8).

### *3.- Incidentes críticos*

“Mejorar el clima educativo y el aprendizaje de los estudiantes sigue siendo una asignatura pendiente” (Monereo, 2010 p. 151), diversos resultados han dado cuenta que la convivencia dentro del aula es un factor importante a la hora de facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje, “profesores y directivos, enfrentan cotidianamente contingencias que afectan a su desempeño como educadores y en consecuencia el aprendizaje de los estudiantes (Gajardo, Ulloa y Nail, 2017 p. 4).

Al abordar las contingencias que interfieren en la sala de clase se mencionan los conflictos escolares lo cual nos lleva inevitablemente concepto de incidentes críticos el cual:

“tuvo su origen en Estados Unidos, en el marco de la Segunda Guerra Mundial, a partir de los estudios que John C. Flanagan (1906-1978) desarrolló para mejorar las habilidades de los pilotos de aviación. Técnica que permitía realizar observaciones directas, del comportamiento humano, a fin de facilitar su uso potencial en la solución de problemas prácticos” (Nail, Gajardo y Muñoz, 2012 p. 57).

Esta técnica, que comenzó desde el paradigma cuantitativo, hoy gracias a su evolución, permite ser aplicada a diversas áreas de investigación cualitativa, proporcionando información de acontecimientos relevantes, que permiten reflexionar y accionar cambios profundos, en las áreas que se apliquen, tales como educación, medicina y aeronáutica (Nail et al., 2012 p.57).

En el área de la educación se considera como incidente crítico:

“un hecho acotado en el tiempo y en el espacio, imprevisto que supera el umbral cognitivo, emocional y social en el docente, desestabilizando y poniendo en crisis su identidad profesional provocando una inseguridad, impulsando a reacciones espontáneas de protección, desconcierto o defensa y dejando al docente desprovisto de herramientas, suscitando respuestas no reflexionadas y en algunas oportunidades actitudes agresivas las que se pueden convertir en un círculo vicioso o en el mejor de los casos re- pensar para replantearse. (Nail et al. p.58 citando a Everly y Mitchell 1999; Navarro, López y Barrosos, 1998; Wood 1997; Gajardo, Garrido y Nail, 2017 p.4).

Estas situaciones, son consecuencia de un conflicto latente, que emerge de manera explosiva y son interpretadas por quien lo experimenta, es decir, son subjetivas y no necesariamente deben ser percibidas por los demás que pueden estar alrededor (Monereo, 2011 p. 27).

Para que se determine un incidente crítico, la primera condición es que el docente la reconozca como tal, la cual puede ser con otros o consigo mismo (Monereo, 2010 p.161), se ha observado, que existen dificultades para reconocer eventos conflictivos de estas características, ya sea por falta de experiencia, lo que entrega un falso optimismo o ceguera normalizadora de los procedimientos por parte de los docentes con más trayectoria docente (Monereo, 2010 p.161).

La manera de afrontar los incidentes críticos, requiere adoptar una posición estratégica en función de las condiciones contextuales, en algunas oportunidades las situaciones problemáticas son tan desestabilizadoras, estremecen negativamente la identidad profesional, que se moviliza en respuestas automatizadas y poco meditadas, las cuales pueden ser pertinentes, inapropiadas o producen un efecto no esperado, donde su saber acumulado no funciona (Monereo y Monte, 2011 p. 26; Gajardo et.al., 2017 p.4).

La técnica de análisis de los incidentes críticos en el área educativa, entrega información respecto a los problemas de gestión, que se dan en el contexto escolar y aspira a desarrollar habilidades de auto-análisis y reflexión docente, que se identifican como Meta cognitivas, pues forjarían un cambio de identidad en el docente (Nail et al., 2012 p. 58-60). Los acontecimientos de estas características, ponen en crisis la forma de “ser” profesor, abriendo una fisura entre sus representaciones como docente y favoreciendo una oportunidad para el cambio (Monereo, 2010 p.159).

De acuerdo a Rosales, en su texto *Evaluar es Reflexionar sobre la Enseñanza*, el análisis de los incidentes críticos, permite “conocer situaciones significativas, que se dan en el contexto escolar en el proceso educativo, destacar aspectos profesionales que rara vez se dan en situaciones cotidianas, iniciar un debate intelectual y reflexivo, con utilización de principios teóricos de interés pedagógico y didáctico y por último reflexionar colaborativamente, para empoderar a los docentes en decisiones educativas (Rosales, 2014 p.196-197).

La exploración de los incidentes críticos, desarrollaría habilidades de autoanálisis y reflexión en los docentes, que los dotaría de nuevos recursos cognitivos, emocionales y comunicativos, que les permitirían sortear nuevos episodios conflictivos (Nail et al., 2012 p.59), haciendo uso estratégico del nuevo conocimiento y así ajustar sus decisiones y su práctica al complejo mundo de la sala de clases, (Contreras, Monereo y Badia, 2010 p. 67) o en el contexto escolar.

Es importante considerar que estas indagaciones de las experiencias conflictivas desbordantes, deben darse en comunidad, en el seno de una comunidad de profesionales, que se escuchen y se contengan recíprocamente y con algún instrumento que favorezca explicitación de las circunstancias en que se produjo el incidente y los participantes que estuvieron involucrados (Monereo, 2010 p.161).

La labor docente es “un entramado indisoluble de cogniciones y emociones, las que se muestran en la acción comunicativa diariamente” (Monereo, 2011, p. 22). Por ello es importante considerar al docente en su integridad y en su subjetividad, lo que complejiza el análisis de los incidentes críticos, sin embargo, esta dificultad se puede transformar en una riqueza que puede ser potenciada por el desarrollo de la habilidad reflexiva y así no solamente generar un banco de estrategias sino “modificando su identidad profesional, creando nuevas versiones de sí mismo” afirma Monereo, Badia, Bilbao, Cerato y Weise , 2009 (citado en Nail, et al., 2012, p.59).

El cambio de identidad docente, afectaría tres aspectos fundamentales: el rol profesional en cuanto a sus funciones de tutor, educador, especialista de un área y profesional que contribuya al conocimiento académico; representaciones sobre la enseñanza y el aprendizaje considerando el conjunto de creencias y concepciones que poseen los docentes sobre qué significa enseñar y aprender una materia; por último, a los sentimientos asociados a la docencia, vinculado a los distintos procesos afectivos que impulsan y provocan la actuación docente, tanto de forma positiva (motivación), como negativa (inseguridad, vulnerabilidad) y que están vinculados al reconocimiento profesional, a la auto- evaluación personal y a la evaluación institucional (Nail et al. p61 citando a Monereo, 2010 p.158).

El análisis de incidentes críticos debe considerar las particularidades de cada integrante, en cuanto a su forma de conocer la experiencia lograda en su trayectoria y reconocer que el aprendizaje es una construcción mutua, de manera que se construyan nuevas comprensiones respecto a las prácticas pedagógicas (Gajardo et. al., 2017 p.5).

Este trabajo reflexivo y pormenorizado, abre nuevas e interesantes vías de desarrollo profesional, anticipando sus repuestas y ampliación de repertorio de acciones, cuando experimenten una situación compleja en la interacción con sus estudiantes y/o con los contenidos de enseñanza (Contreras et. al., 2010 p.67), quedando como desafío que se analicen de manera permanente, orientando las prácticas y proyectos reales, que comprometan a los participantes y rentabilicen esfuerzos, superando las propuestas realizadas en talleres o seminarios (Monereo, 2010 p.174).

Surge el desafío de aprender de estas circunstancias críticas, realizando una transposición didáctica la cual requiere un análisis profundo y creación de innovaciones metodológicas, las que suscitaría mejoras en el clima de clases, en la relación entre

docente y estudiantes y en el aprendizaje de los alumnos y profesores, por otra parte, mejoraría la gestión educativa (Nail, et. al., 2010 p.59)

## **Marco Metodológico.**

### *Enfoque de investigación.*

El enfoque de esta investigación es cualitativo, ya que busca conocer las perspectivas de los profesores, quienes observan y participan cotidianamente de los conflictos escolares e incidentes críticos dentro del contexto escolar, donde desarrollan su labor. Por otra parte, este enfoque permite una flexibilidad para discernir el camino de la investigación y así poder lograr el objetivo propuesto al inicio de este trabajo. (Echeverría, 2015 p.5).

La apertura que otorga este tipo de investigación es fundamental para realizar los cambios que se requieren en el proceso, estas adecuaciones permiten enriquecer la mirada y nutrir los conocimientos del investigador, de manera que se pueda dar respuesta a la pregunta de investigación con mayor conocimiento y contextualización y así poder enfocarse con mayor precisión. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 p. 686)

### *Diseño de investigación*

El diseño de esta investigación es de análisis narrativo, recolecta la experiencia de los docentes a través de entrevistas semis-estructuradas para describir, categorizar, clasificar e identificar las expresiones del docente de manera que den respuesta a la pregunta de investigación planteada al inicio de este trabajo (Hernández et.al., 2006 p.701-702).

El análisis realizado de los relatos docentes se separó, priorizó y organizó en categorías y subcategorías (Echeverría, 2015 p.6), siendo las unidades de análisis el conflicto escolar y los incidentes críticos que experimentan los docentes en el contexto escolar.

Las categorías y subcategorías que emergieron en este análisis se consideraron desde la elaboración del marco teórico, sin embargo, es importante señalar que surgieron nuevas temáticas y categorías que irrumpieron en el desarrollo del trabajo ampliando la mirada y nutriendo la investigación.

Dichas categorías de análisis se organizaron en un cuadro de tres columnas; la primera, para identificar al entrevistado número 1 con la sigla E1; en la columna siguiente, se transcribieron las preguntas y en la fila siguiente las respuestas, y en la última columna, se escribió el texto denominado como la unidad macro-semántica seleccionada para el análisis de las entrevistas.

En siguiente cuadro se muestran las categorías y subcategorías mencionadas:

Categorías	Subcategorías
1.- Conflicto escolar e incidentes críticos en la sala de clases de hoy	1.1. Nociones de los conceptos 1.2 La cotidianidad y esporádica incidencia crítica, en el contexto escolar. 1.3 Tipos de conflictos escolares e incidentes críticos 1.4 Estrategias aplicadas por los docentes al abordar los conflictos escolares e incidentes críticos. 1.5 El rol del docente en los conflictos en la el contexto escolar.
2.- El conflicto escolar y los incidentes críticos como oportunidad educativa.	
3.- Las redes sociales en los conflictos escolares e incidentes críticos en el contexto escolar.	
4.- La emocionalidad en los conflictos escolares e incidentes críticos como oportunidad educativa.	

### *Participantes*

Considerando los objetivos y el enfoque metodológico de carácter cualitativo en esta investigación, se seleccionaron a cuatro docentes como participantes en este estudio; dos de ellos mujeres y dos varones, se desempeñan como profesores de diversos sectores de aprendizaje como Lenguaje, Religión judía, Tecnología, Informativa, además tres de ellos se desempeñan como tutores de un grupo-curso y uno de ellos sólo como profesor de un sector de aprendizaje. La edad de los entrevistados es desde los 35 años a 65 años, en cuanto a su trayectoria laboral es de 10 a 25 años en diversos establecimientos y su antigüedad en este colegio va desde los 6 a los 25 años.

La elección de los docentes fue realizada por el Departamento de Formación del establecimiento, considerando la experiencia en temas relacionados con los conflictos

escolares e incidentes críticos dentro del contexto escolar (Hernández et.al., 2006 p.703).

Es importante señalar que el departamento o área formativa del establecimiento en el que se realizó esta investigación está encargado de la orientación y convivencia escolar; programas de integración; diagnóstico y tratamientos de alumnos en el área psicológica y pedagógica; además de la formación valórica del establecimiento.

La institución donde se aplicó las entrevistas a los docentes es un colegio particular pagado, las familias que eligen este establecimiento pertenecen a un estrato social alto, ya que pueden costear cuotas de incorporación, matrícula y mensualidades que superan con creces los ingresos promedios de los chilenos. El total de estudiantes en este establecimiento supera los 1.800 alumnos y abarca desde pre kínder a cuarto medio. El personal docente que atiende a los estudiantes es variado en cuanto a su nacionalidad, disciplina, edades y condición social.

Cabe señalar que realizar la desarrollar la investigación en la institución en la cual trabajo, genera la posibilidad de realizar aporte sustancial en el abordaje, la planificación e implementación en las acciones de mejora continua para enfrentar los conflictos escolares e incidentes críticos que ocurren en el contexto escolar.

#### *Instrumento de recogida de información*

De acuerdo al objetivo central de esta investigación, se optó por realizar entrevistas semi-estructurada a los docentes, ya que este instrumento es el más adecuado según el enfoque y diseño de esta investigación.

Las entrevistas realizadas otorgaron información valiosa para conocer el punto de vista de los profesores, respecto los conflictos escolares e incidentes críticos que experimentan en su labor docente y conocer desde su perspectiva la posibilidad de que estas situaciones conflictivas sean una oportunidad educativa tanto para los estudiantes como profesores.

Por otra parte, este tipo de instrumento es valioso entrega flexibilidad que se traduce en un ambiente grato, de intimidad y confianza para tratar temas con mayor profundidad, brinda la posibilidad de generar una conversación que otorga la libertad de introducir preguntas adicionales, para precisar temas, conceptos, experiencias que se dan de manera particular en cada entrevista, aportando mayor información para el presente trabajo. (Hernández et al., 2006 p. 597)

La entrevista aplicada consta de tres partes; la primera, se realiza en torno a las experiencias pedagógicas que los docentes tienen en su quehacer del conflicto escolar y los incidentes críticos. La segunda, se trata de la percepción del conflicto escolar e incidentes críticos y las estrategias aplicadas en cada situación; y la tercera parte profundiza respecto a los conflictos escolares e incidentes críticos que se producen en el contexto escolar como oportunidad de aprendizaje.

## **Plan de Análisis de la Información**

### *1.- Conflicto escolar e incidentes críticos en la sala de clases de hoy*

#### *1.1. Nociones de los conceptos*

Al realizar las entrevistas hubo diferencia respecto a la comprensión de los conceptos conflictos escolares e incidentes críticos. Respecto a los conflictos escolares, los docentes de manera clara, precisa y fluida relataron sus experiencias de lo cual se deduce la clara comprensión que tienen de dicho concepto.

En cuanto al término de los incidentes críticos, sólo dos de ellos lo conocían, lo cual requirió explicarlos y señalar sus características los docentes expresaron comprenderlo y la relacionaron con su experiencia. Lo cual les permitió relacionarlos con su experiencia profesional. Se observó que los profesores asociaron el concepto con la latencia del incidente, la magnitud de este, las personas involucradas y finalmente con desestabilización cognitiva, emocional y social que produce un suceso tan significativo.

Es así como los docentes relatan respecto a los incidentes críticos; no ocurrió en el colegio el inicio del conflicto, pero se trasladó al colegio, nació con personas de otro colegio, de otro nivel y se vino al curso de nosotros...el daño que hicieron, eso fue muy tremendo (E.2.R7), un incidente crítico fue el encuentro con un apoderado...eso involucró a todos los profesores del nivel” (E3. R19).

Lo sustancial fue descubrir que los incidentes críticos son situaciones puntuales, que se han experimentado fuera del aula y asociados con los padres y/o apoderados de los estudiantes, los cuales se han acercado al establecimiento para denunciar situaciones de riesgos de sus hijos y exigir respuestas al colegio. Por otra parte, los docentes relatan que en otros establecimientos que han trabajado, han sido interlocutores de sus estudiantes para enfrentar situaciones significativas con sus padres; y en otra oportunidad, se realizó una denuncia a instituciones externas, por una situación de riesgo para sus alumnos, es así como desde la teoría se establece, “se pueden dar eventos con otros participantes del proceso educativo” (Monereo, 2010 p.160).

En suma, se observa que el concepto de conflicto escolar está internalizado en los docentes entrevistados, como un hábitas, entendido como “principios generadores y organizados de prácticas y de representaciones que pueden ser objetantes y adaptadas a su meta” (Bourdieu, 2008 p.86). Todos los docentes entrevistados tienen un discurso similar ante el término y su forma de abordarlo también tiene ciertas semejanzas, lo que se puede explicar que de manera esta forma de abordar los conflictos escolares se asume de una manera tacita. También se puede relacionar con la formación que se ha entregado en el establecimiento en cuanto charlas y talleres organizados por el departamento de formación.

Por el contrario, los incidentes críticos se perciben como situaciones ocasionales, que suceden fuera de la sala de clases, pero dentro del contexto escolar.

### *1.2 La cotidianidad conflictiva y esporádica incidencia crítica, en el contexto escolar.*

En relación al conflicto escolar en el contexto escolar, se percibe que es una situación cotidiana, los docentes declaran que todos los días tienen algún conflicto, los consideran como parte del quehacer pedagógico, deben lidiar con ellos ya que reconocen que interfieren en el desarrollo de las clases, impidiendo que se logre un objetivo, no se pase un contenido, incluso que dificulte el desarrollo de alguna actividad programada.

Son parte de lo cotidiano (E3.R5), todos los días tenemos conflictos (E2.R3) y además el conflicto se va a seguir dando (E1.R9), estas expresiones dan a conocer que existe una clara conciencia que el conflicto estará presente en la sala de clases y que forma es parte del proceso educativo, considerándolo como un hecho relacional que se contextualiza en una comunidad, donde convergen diversidad de intereses, creencias, posturas que se relacionan constantemente, las diferencias, es decir, son “consustanciales a las relaciones humanas e incluso ineludibles” (Cascon, 2000 p.7).

Por tanto, es importante considerarlos en el desarrollo de la clase, se confirma una habitualidad y un estado de alerta constante de los docentes para enfrentarlos, de manera que no interfieren en el desarrollo de lo planificado, pues incide en el ambiente o clima de clases. Por ende, para en el logro de los aprendizajes planificados por los docentes, se requiere que tengan una disposición, atención permanente en el desarrollo de las clases y el desafío de contar con un banco de estrategias para enfrentar este tipo de situaciones.

En cuanto a los incidentes críticos, los cuales han sido esporádicos, docentes declaran que han experimentado situaciones complejas, donde se han visto sobrepasados emocional, cognitiva y socialmente y han quedado desprovistos de estrategias para afrontarlos. Es importante recordar que la primera condición para que se hable de incidente crítico, es el reconocimiento del mismo, así lo afirma un docente, son situaciones que escapan a mis manos, del control de un aula, porque nadie está preparado para eso (E4. R17).

En consecuencia, los conflictos escolares de acuerdo a los testimonios de los entrevistados, son más habituales y cotidianos. A diferencia de los incidentes críticos que son más esporádicos, de mayor complejidad y de menor conocimiento docente respecto a de definición e implicancias.

### *1.3 Tipos de conflictos escolares e incidentes críticos*

En contexto investigado se pueden distinguir tres tipos de conflictos:

El primer tipo de conflicto que se presenta en el contexto escolar y el más recurrente, es el que se da en las relaciones interpersonales entre ellos (E2:R1), los cuales se

pueden originar dentro de la sala de clases o provenir desde otras instancias como recreos, fiestas, cancha, etc., y como estos no se resuelven en ese instante, se trasladan y convergen en la clase. En ellos no sólo están involucrados los estudiantes, sino que en algunas oportunidades también los padres y/o apoderados, que interfieren en las diferencias de sus hijos o hijas y pretenden resolver dichas situaciones.

Dentro de los conflictos interpersonales, se pueden identificar los que tienen que ver con la comunicación entre ellos, el sentido de pertenencia, la autoimagen y autoestima, los que coinciden con la etapa de desarrollo de los estudiantes. Los conflictos en estas temáticas pueden afectar al desarrollo personal de los estudiantes, como por ejemplo; el conflicto tienen que ver con el cómo se ven unos a otros y el cómo quieren verse también, y lo que los demás pueden llegar a hacer, que estas personas hagan, con tal de querer pertenecer a un grupo, digamos, el querer ser parte de un grupo, los lleva a hacer muchas cosas de las que después se arrepienten... se ven muy expuestos después y eso crea conflictos, en el sentido que los mismos que lo incitaban a hacer algo, para ser parte de ese grupo, después lo alejan, por lo que hicieron, o sea en el fondo es un anzuelo para que ellos caigan, para que sean parte de un grupo y cuando ellos hacen estas cosas el grupo dice, no, eso nosotros no lo aceptamos y es ahí cuando la personas se ven muy menoscabadas, hasta en su honor(E2.R2), por ello es fundamental estar atentos, e intervenir en pro del desarrollo de los estudiantes.

Un segundo tipo de conflicto, que se percibe en el aula, de acuerdo con los testimonios entregados por los docentes, son los conflictos que se dan por temas emocionales (E3. R13), así también lo reconoce Ortega, Mínguez y Saura (Ortega et. al., 2008, p.22) al identificar que los conflictos tienen dos elementos, uno cognitivo y otro emocional. Al respecto, los docentes reconocen la falta de una educación emocional, estamos preocupados de enseñar la disciplina, de enseñar contenidos, habilidades, competencias, pero no de la educación emocional (E1. R27), los temas emocionales están creando más dificultades en el aprender (E3. R13). Esta carencia se inicia por el desconocimiento de lo que le pasa a nivel emocional, o la no validación de lo que sienten, luego no saben cómo expresarlo de la manera adecuada, provocando dificultades que involucren a sus compañeros y por ende al clima de la clase, lo que repercute en los aprendizajes planificados por el docente.

Un tercer tipo de conflicto, que se puede identificar en el contexto indagado, tiene que ver con aquellos conflictos que se suscita por la actitud que tienen algunos estudiantes ante su aprendizaje, hay una apatía de los alumnos, que siempre son los mismos. Son los mismos que tienen problemas conmigo y con los otros profesores, tienen que ver con problemas personales (E4. R1), esta actitud es relacionada por los docentes con la falta de tratamientos recomendados por los especialistas a las cuales fueron derivados o la falta de seguimiento de los mismos.

Además se observa que los estudiantes muestran interés por la nota y no por la clase o sus aprendizajes, lo que ha generado un desafío en la planificación de misma, considerando los diversos tipos de aprendizajes, vacíos que puedan tener de contenidos o habilidades, creando diversas actividades que los motiven, para no dejar tiempos que produzcan algún tipo de conflicto que perjudique el desarrollo de la clase, lo que se

convierte en una tarea exigente y desafiante para el docente, generando una mirada autocrítica a su labor: si la clase no funcionó, es porque hay un problema, el cual puede ser por dos motivos: uno, no preparaste la clase y por tanto el objetivo no se logró o apareció un conflicto y tú luchaste por solucionarlo en la clase (E4.R9). Si bien es cierto, en las clases inciden varios factores como la apatía que muestran algunos alumnos que es uno de los factores que puede influir en el desarrollo de un conflicto en el aula, por ejemplo, resistiéndose a desarrollar actividades propuestas por el profesor, y utilizando el tiempo y espacio creativamente para otras acciones, lo cual perjudica el trabajo docente o de sus compañeros.

Cualquiera que sea el tipo de conflicto que se genere o que llegue a las salas, afecta y puede que te detienen la clase (E3.R8) a tal punto que no pases un contenido y no cumplas con un objetivo(E4,R23), por ello se comprende que los conflictos al irrumpir en las aulas, al desarrollo de las clases e inciden en los aprendizajes de los estudiantes, así lo confirman los estudios realizados por la Agencia de Calidad de la Educación en Chile, cuando en el informe realizado el año 2017, señala que “es el clima escolar percibido por los integrantes de la comunidad educativa lo que mayor impacto tiene a la hora de evaluar los resultados...lo que puede marcar una gran diferencia en los resultados obtenidos” (Agencia de Calidad de Educación, 2017 p.43).

En cuanto a los tipos de incidentes críticos, lo primero que hay que mencionar es que, en este contexto escolar, los docentes afirman que han ocurrido específicamente con los padres y apoderados, los han acudido al establecimiento a solicitar ayuda o a exigir que el colegio intervenga en situaciones donde sus hijos se sienten sobrepasados y no han establecido límites, situándolos en un estado de vulnerabilidad, clasificando algunas de estas situaciones como ciber-acoso y bullying.

Por otra parte, de acuerdo a la experiencia de los docentes en otros establecimientos, han sido partícipes de incidentes críticos funcionando como intermediarios ente los padres e hijos, mediando situaciones complejas y también participando en las denuncias a instituciones externas para proteger la integridad los estudiantes.

#### *1.4 Estrategias aplicadas por los docentes al abordar los conflictos escolares e incidentes críticos.*

Al preguntar acerca de las estrategias que los docentes aplican cuando surge un conflicto escolar en el aula, se espera conocer las acciones que realizan para abordar la situación de desencuentro y así conocer la perspectiva desde donde enfrenta al tema, la que ha sido nutrida a través de su experiencia y trayectorias. Es importante mencionar que los docentes entrevistados tienen entre diez a veinticinco años de ejercicio profesional, lo que se aprecia al escuchar sus experiencias consistentes respecto a los temas planteados, de manera que sus relatos cobran legitimidad al ser fruto de su práctica docente, más aún se han enriquecido por diversas instancias de formación que declaran haber cursado, proporcionándoles una variada gama de herramientas y metodologías que pueden usar en las situaciones atinentes a los conflictos escolares e incidentes críticos.

En cuanto a las estrategias aplicadas en los conflictos que se dan en el contexto escolar se perciben dos modos. El primero, comienza con el cuestionamiento del quehacer pedagógico "la clase no funcionó...es porque hay problema, puede ser por dos factores;

porque no preparaste bien la clase y por tanto el objetivo no se cumplió por tu culpa...o por los conflictos que pueden aparecer y luchaste por solucionarlo” (E4. R9). Si bien es cierto, se identifican dos razones, ambas se cubren con actividades que se relacionan con planificación, lo primero que hice para enfrentar este problema, fue crear actividades más lúdicas, más participación directa (E4. R2). De esta manera se focaliza el problema desde la perspectiva tradicional donde el foco es “la falta de planificación y control de los acontecimientos para conseguir mayor eficacia” (Jares,1997p.2), he tenido que cambiar estrategias constantemente, modificar y probar, porque no puedo usar lo que uso siempre, porque si no se aburre (E4. R3).

Lo particular de esta estrategia es que, al ser aplicada por el docente que realiza clases de un sector de aprendizaje determinado y específico, y relacionándose con los estudiantes una vez a la semana en un tiempo acotado y determinado, establece un vínculo más esporádico con los estudiantes.

La segunda estrategia que se puede apreciar, es la que caracteriza a los docentes que se desempeñan como profesores de un sector de aprendizaje y teniendo a su cargo un grupo curso como jefatura o tutoría. La manera de abordar los conflictos comienza con un acercamiento personal al estudiante, donde se indaga acerca del conflicto para posteriormente reunir a los afectados y proponer acciones para abordarlo llamo a las personas involucradas, primero solito, y les pido que me expliquen lo que ha pasado, lo que sienten y luego les pregunto si podemos trabajar con la otra parte (E2.R11), esta forma de acercarse a los afectados se condice con el vínculo más estrecho que se establece en la relación profesor jefe o tutor con el estudiante, debido a la responsabilidad que conlleva el cargo y la cercanía periódica que tienen, por lo cual requiere mayor dedicación.

Esta estrategia se vincula con la perspectiva hermenéutica-interpretativa la cual entiende que los conflictos:

“se manifiestan por la falta de entendimiento entre las personas y surge la necesidad de afrontar y resolver los conflictos reestableciendo o perfeccionar la comunicación y las relaciones humanas a través del entendimiento de las subjetividades personales, atribuyendo las causas de los problemas por una percepción individual y/o a una deficiente comunicación interpersonal, que es absolutamente necesaria para resolver los conflictos (Jares, 1997 p.4).

Es interesante profundizar en las estrategias aplicadas por los docentes que se desempeñan como tutores, todos comparten la indagación como inicio de su estrategia, luego realizan una reflexión con los involucrados donde ejercitan valores como la tolerancia, la empatía y respeto, para concluir en acciones que pueden cerrar el conflicto.

Cabe señalar que un docente enfatiza: que lo más importante al abordar un conflicto, es la mediación por muy pequeño que sea el problema (E1. R11), la mediación entendida como “la intervención de una tercera persona que ayuden a construir un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando un espacio y clima adecuado para hacer frente y resolver el conflicto” (Cascon, 2000 p.24). Luego, complementa esta apreciación con un concepto Salesiano llamado edu-comunicación, que de acuerdo a sus valoraciones es ventajoso y lo define como un método desde la comunicación verbal formal o informal y precisa que, los medios interfieren en la comunicación y que necesitan un acompañamiento (E1. R14). Este aporte realizado por el docente, se

destaca el rol del acompañamiento que debe hacer el educador en este proceso de resolución de conflicto.

En cuanto a las estrategias aplicadas por los docentes en los incidentes críticos es importante recordar que los episodios reconocidos como tal, no se dieron dentro de la sala de clases sino en otras instancias del contexto escolar, así lo reconoce Monereo cuando indica que se pueden dar “con otros participantes del proceso educativo” (Monereo, 2010 p.160), en esta situación se dio específicamente con padres y apoderados, quienes han ido al establecimiento a buscar ayuda o exigir respuesta por parte del institución a situaciones que han afectado intensamente a sus hijos.

En el desarrollo del incidente crítico, los docentes se ven desbordados, sin estrategia o un repertorio y han buscado ayuda en los profesionales que el colegio ha dispuesto para ello, psicólogos, psicopedagogos y jefes de sección entre otros, cabe señalar que la mayoría de estos profesional pertenece al área formativa o son parte de las autoridades del establecimiento, quienes tienen herramientas de contención más especializadas o cuentan con atribuciones para dar soluciones o aplicar los protocolos necesario, es por ello que se deduce que los docentes acuden a ellos.

Cabe mencionar que, de acuerdo al Ministerio de Educación, toda estrategia ya sea para abordar los conflictos escolares o incidentes críticos requiere de un sustento sistemático e intencionado por parte del establecimiento representado por el Encargado de Convivencia y el Consejo Escolar, dichos estamentos fueron creados el año 2011 y exigido para todos los establecimientos que tengan alguna subvención estatal. Lo interesante de esta indicación es considerar que los consejos escolares son “organismo integrado por representantes de los distintos estamentos de la comunidad educativa, quienes serán informados, consultados y propondrán acciones que conlleven al mejoramiento de la calidad de sus propios resultados en la tarea escolar” (MINEDUC, 2015 p.13) lo que destaca que la comunidad educativa se hace cargo de su proceso y democratiza decisiones, fomentando la participación y responsabilidad de todos los actores que participan de la institucionalidad escolar.

Este establecimiento particular pagado, al no recibir aportes del Estado, está eximido de implementar estas figuras que pretenden gestionar la convivencia escolar como una herramienta que favorezca los aprendizajes de los estudiantes. Esta labor es asumida por el Departamento de Formación del establecimiento que, de acuerdo al proyecto educativo institucional, es el estamento encargado de promover el desarrollo emocional, social, ético y los valórico, ya sean individuales o comunitarios, que el establecimiento ha identificado como fundamentales para su proyecto educativo. Es importante precisar que del área formativa de este establecimiento emana documentos y protocolos que orientan y regulan las situaciones relacionadas con la convivencia escolar. Sin embargo, se percibe como una entidad sobrecargada la cual no da abasto con las demandas que realizan de diversas áreas.

Por otra parte, es importante considerar que los conflictos escolares e incidentes críticos que se dan en los establecimientos afectan el ambiente de convivencia donde se desarrollan los aprendizajes de los estudiantes, por ello es importante generar un clima de respeto, acogedor y positivo que promueva el aprendizaje en los estudiantes” (Unesco 2008 citado en Ministerio de Educación de Chile, 2015 p.27).

### *1.5 El rol del docente en los conflictos en el contexto escolar*

El marco regulador de la convivencia escolar “está dirigida a todos los actores del sistema escolar y con especial atención a quienes son parte de la cotidianidad escolar: directivos, docentes, estudiantes, asistentes de la educación y familias” (MINEDUC, 2015 p.6), los cuales tienen un rol fundamental en esta área de gestión.

Sin embargo, son los docentes los que están enfrentados diariamente las problemáticas que emergen de la convivencia escolar, su rol es clave para encausar la gran diversidad género, pensamiento, religiones, etc. que existe en las salas de clases y que inevitablemente se encuentra o se enfrentan en lo cotidiano. Es allí donde el docente es espectador o partícipe del proceso educativo y formativo, entregando estrategias para abordar las diferencias, herramientas para el diálogo, desarrollando la empatía y el respeto, fortaleciendo la autoestima, autocuidado y los límites tan necesarios para abordar situaciones complejas.

La observación permanente que hacen los docentes a sus estudiantes es fundamental para identificar alguna situación que pueda generar alguna dificultad, esto se logra dada la expertiz de los docentes forjada en su trayectoria, un ejemplo de ello es el relato de un docente que dice: me llamó la atención porque veía que ellas funcionaban muy bien, tan bien que me llamó la atención...y se los comenté...se acercaron y me dijeron lo que tu dijiste que no estaba pasando es justo lo que pasa, sólo que no se nota, pero está pasando y algunas nos sentimos muy mal (E2.R5).

Además, se destaca el rol activo de los docentes, que buscan ayuda en el área formativa del establecimiento quienes son los encargados para estos temas, a pesar de reconocer la sobre demanda que tienen por abarcar diversas áreas del establecimiento, esto se verifica cuando mencionan: tienen muchas funciones, no sólo están cuando un niño tiene un conflicto... además tienen que estar evaluando, citando papás y te dicen ya sí, después lo veo y no concretizan (E2. R24). Por lo anterior se entiende que los docentes entrevistados siguen las indicaciones y formalidades establecidos por el colegio; y una vez cumplido esto y si no tienen respuesta, buscan otras instancias de ayuda. Esta actitud demuestra una proactividad de los docentes, así lo relatan; cuando siento que ya mis conocimientos me limitan, miro afuera, desde las redes, áreas vocacionales, áreas formativas, psicólogos...o bien acudo a profesores más antiguos que yo, y tienen más experiencia y yo sé que son referentes importantes para la hora de mediar conflictos. (E1. R20); y si no encuentran la ayuda necesaria, son capaces de seguir buscando porque su formación docente así lo motiva; el caso más serio que tuve cuando yo traté de buscar ayuda, me dijeron que eso era de afuera, pero, aunque se enojen conmigo yo voy hacer algo, estaba afectando a la niña y todos vivían en función de eso (E2. R20).

La labor docente es fundamental en los conflictos escolares e incidentes críticos que se dan en el contexto escolar, son los profesores quienes están presente en la mayoría de

las situaciones y conocen en profundidad a los estudiantes, es así que, gracias a su trayectoria, pueden aplicar estrategias de acuerdo a la pertinencia de la situación.

## *2.- El conflicto escolar y los incidentes críticos como oportunidad educativa*

Al plantear esta investigación surge la inquietud de cómo los conflictos escolares e incidentes críticos se plantean como una oportunidad educativa, al realizar el análisis emergieron dos conceptos importantes de aclarar, los cuales son: oportunidad de aprendizaje (MINEDUC, 2019 p.5) y oportunidad educativa (Cascon, 2010 p.7).

El concepto de oportunidad de aprendizaje se relaciona principalmente con el rendimiento y la evaluación del estudiante (Agencia de Calidad, 2017), en cambio la oportunidad educativa se vincula con los aspectos formativos y con la comunidad donde se desarrolla y a la cual pertenece los estudiantes. Al analizar ambos conceptos se definió trabajar con el último, pues involucra la formación integral del alumno y se vincula con la convivencia escolar del establecimiento, este se conecta más con el aspecto formativo y desarrollo integral de la persona.

En las entrevistas realizadas a los docentes se percibe claramente que existe una apertura para considerar los conflictos e incidentes críticos como una circunstancia educativa, entendiendo esto como la posibilidad de transformar la instancia problemática en una oportunidad de establecer relaciones basadas en las diferencias y el respeto mutuo; haciendo valer los derechos de cada uno de manera pacífica, aprender a analizar los conflictos y descubrir su complejidad; buscar y crear soluciones donde todos los afectados perciban que sus necesidades quedan cubiertas; desarrollar la asertividad para plantear ideas e inquietudes; fomentar el diálogo como vehículo de entendimiento y participar activamente del proceso de resolución de conflicto o en un incidente crítico (Cascon, 2000 p.4-5). Esto lo comprenden los docentes al mencionar que; el tema es como aprendo a resolver, no es que te voy acusar con el profesor y él te va a sancionar, eso está obsoleto”(E1.27), las medidas impuestas desde la “organización jerárquica que tiene los establecimientos escolares” (MINEDUC, 2006 p.11) no tienen incidencia en la formación de los estudiantes, como lo afirma el docente cuando menciona que está obsoleto(E1.28), así también lo manifiestan al decir que; una mayor consecuencias, es un patrón que se va a seguir reiterando, el cambio se hace más profundo” (E1.R28), por ello es interesante ver cómo la disciplina, entendida como el acatamiento, no tiene un efecto a largo plazo o profundidad en los estudiantes como se espera.

Se observa en los relatos de los docentes que cuando los estudiantes perciben una empatía o cercanía con sus profesores se puede establecer un diálogo para profundizar y dilucidar las razón de sus conductas, así lo reconocen los docentes; el alumno se acerca...y generalmente los alumnos se sienten identificados... se sensibilizan ... y se da la confianza para saber lo que le está pasando (E1.R23), es una de los primeros pasos para abordar y hacer que las situaciones de conflictos o incidentes críticos sean una oportunidad educativa para los involucrados y la comunidad.

Tanto los conflictos como los incidentes críticos proporcionan información y conocimiento estratégico y/o pedagógico para los docentes, el cual se desarrolla y atesora, así lo manifiestan; yo creo que toda situación es un aprendizaje...yo miro hacia atrás y uno va haciendo un banco de estrategias para resolver conflictos(E1.R21).Si bien es cierto, esta reserva de recursos se va nutriendo día a día, es importante considerar que a veces los docentes se quedan desprovistos de estrategias, como por ejemplo cuando uno de ellos reconoce lo siguiente: esos alumnos que no trabajaron son mucho más complicados, no es un proceso que se pueda solucionar de un día para otro (E4.R26).

Por lo anterior, los docentes son capaces de reconocer sus carencias limitaciones y su incapacidad para resolver los temas de conflicto, así lo afirman: cuando no las tenemos hay que detenerse a respirar, me encierro en mi oficina o camino un rato generalmente en blanco y al otro día voy pensando (E1. R22) lo que se ha percibido como una constante en las entrevistas realizadas, son la búsqueda de soluciones y de nuevas estrategias, demostrando de esta manera su proactividad.

Es significativo encontrar en los cuatro docentes entrevistados un discurso en común en cuanto a la posibilidad de hacer cambios en su práctica docente, reconocen que todo conflicto implica una necesidad de cambio, en el caso de un profesor, cambiar de metodología, si no te funciona cambiar nuevamente (E4. R22) esto cimienta, un escenario apropiado para las transformaciones en diversas áreas, y ver estas situaciones como; una experiencia de crecimiento y en este caso ha sido para mí en lo profesional y para los niños (E2. R9). Por ello es importante reconocer que “el conflicto puede y debe ser utilizado como una situación educativa” (Ortega et. Al., 2003 p.16).

Cuando enfrentamos los conflictos e incidentes críticos como una gran oportunidad educativa, así lo plantea Jares (2002) cuando menciona que los “conflicto no son sólo una realidad y un hecho más o menos cotidiano en educación, sino que también es necesario afrontarlo como un valor”, siendo un contexto oportuno para generar debates, conversaciones, diálogos o planteamiento de distintas perspectivas dejando en evidencia la diversidad de pensamientos que se confrontan sin necesariamente que sean una dificultad. La invitación es abordar los conflictos e incidentes críticos constructivamente en lugar de evitarlos o reducirlos, de manera que sean una oportunidad para aprender en conjunto: existen otras realidades, percepciones y que el otro tiene los mismos derechos y las mismas oportunidades para lograr lo que se propone, siempre en un marco de diálogo. El cuestionamiento es ¿cómo lo hacemos?, lo importante al responder esta interrogante es considerar lo que plantea el Ministerio de Educación, en el documento acerca de cómo resolver dialógica y pacíficamente los conflictos, donde plantea que “la mejor manera de enfrentar los conflictos va a depender del contexto en que se den cada situación en particular”(MINEDUC, 2019 p.6), para ello existen diversas formas de intervención las que entregan metodologías, estrategias y herramientas para la comunidad educativa en la que se aplique, la cual debe escoger la más apropiada para su realidad.

Debemos destacar que las s oportunidades educativas no solo son pensadas para los estudiantes, así lo reconocen los docentes; son oportunidades en la vida para poder crecer, todo depende de cómo uno enfrenta el conflicto (E2. R9), sino también para toda la comunidad que participa del proceso, donde se saque lo mejor de una dificultad y se

encauce una convivencia armónica que sea responsabilidad de toda la comunidad educativa (MINEDUC, 2015-2018 p.20).

### *3.- Las redes sociales en los conflictos escolares e incidentes críticos en el contexto escolar.*

Un elemento inesperado en el origen y desarrollo de los conflictos escolares e incidentes críticos en el contexto escolar son las redes sociales, los educadores percibe que los problemas que se generan en la sala de clases trascienden los espacios presenciales y se instalan en plataformas digitales donde el acceso es ilimitado, generando una vulnerabilidad insospechada.

Los tiempos han cambiado bastante, podría decir que, en esta última época, los conflictos más recurrentes tienen que ver con los conflictos que se generan producto de la interacción de los medios de comunicación, ya sea mensajería de texto, Instagram, grupos de WhatsApp (E1. R1). Estos nuevos medios de comunicación han permitido que las relaciones interpersonales de los estudiantes tensionen aún más las cosas que se dicen y se publican entre ellos, ha sido un problema muy crítico, ya que ha llevado a personas a pensar en irse del colegio (E2. R1). A tal punto ha llegado la preocupación de la injerencia de las redes sociales en la vida de los jóvenes, que apoderados se han acercado a los docentes manifestando estas preocupaciones, un apoderado me dijo que incluso temía que atentará contra su vida, por todo lo que habían escrito de ella (E2. R6).

Las redes sociales no sólo se han instalado como una herramienta que proporcionado diversas ventajas en el quehacer diario, sino que han irrumpido en diversos espacios, la sala de clases es uno de ellos, proporcionando la oportunidad de involucrar a terceros en las situaciones que se dan al interior de ella, un docente mencionaba cómo un apoderado tomó el celular de su hijo, tomó el mensaje, llamó al estudiante, increpó defendió a su hijo, increpa a otro estudiante(E1.R7) lo que provoca la intervención en las relaciones que se dan entre compañeros e incluso incapacitando a sus propios hijos a desarrollar habilidades blandas.

Las redes sociales y el espacio virtual ha permitido que los conflictos o incidentes críticos trasciendan del establecimiento escolar, un ejemplo relatado por una docente, que para ella fue muy impactante, fue cuando un video y fotos que surgieron en el colegio...se masifico a través de las redes sociales, llego hasta universidades (E2.R1), desprestigiando a una estudiante por un acontecimiento que probablemente fue un error, pero en estas circunstancias las personas vulneradas no tiene la oportunidad de explicar, contextualizar o defender su actuar, afectando su integridad.

Desde los docentes entrevistados surge la necesidad de abordar estas temáticas e incorporándolas a la formación de los jóvenes, ahondando en una cultura de convivencia digital, creo que gran parte de los conflictos subyace el cómo nos comunicamos (E1. R26), donde se traten temas de aspecto formativo que complemente los valores que se promueven en este colegio en particular como en la educación nivel nacional.

#### *4.- La emocionalidad en los conflictos escolares e incidentes críticos como oportunidad educativa*

Es importante señalar que el área emocional es una arista que surgió en las entrevistas con los docentes y que de acuerdo a su experiencia es un ámbito fundamental a la hora de hablar de los conflictos en el contexto escolar y los incidentes críticos en el contexto escolar, más aún en el contexto investigado, donde si bien es cierto, los docentes reconocen que las necesidades básicas están cubiertas en este colegio...lo emocional...lo guardan mucho (E4. R19). El ámbito emocional se debe desarrollar, es un tema que les dificulta a los estudiantes en la relación consigo mismo y con los demás a tal punto que incide en el rendimiento escolar de ellos y de sus compañeros, afecta al desarrollo de la clase(E4,21) y ellos desbordan simplemente(E4,20).

Dado este contexto los docentes expresan que es necesario implementar una educación emocional y educar en el cómo verbalizo la emoción (E4. R22), los conflictos escolares e incidentes críticos son el escenario ideal para identificar las emociones ante situaciones complejas, verbalizarlas y validarlas. Sin duda, es una oportunidad que puede desarrollar habilidades para la vida, siendo ejemplos para otros.

Así mismo, lo que sienten los docentes al abordar este tipo de situaciones es interesante exponer, me sentí muy sobrepasada, era tan intenso lo que los niños expresaban acerca de la niña...me afectó mucho (E2. R18) este sentir docente se puede percibir en diversas instancias no sólo con situaciones con los estudiantes, sino con apoderados, con colegas o con las autoridades del establecimiento, al no sentirse escuchados. Por ello, la formación emocional sería una oportunidad educativa no sólo para los para los estudiantes, sino también una instancia enriquecedora para los docentes ya que también viven situaciones emocionalmente complejas; y al igual que los estudiantes, necesitan reconocer sus emociones, identificarlas para luego procesarlas. De esta manera los docentes pasan hacer un ejemplo vivo para los estudiantes, un modelo y un referente en cuando al desarrollo de habilidades emocionales.

## **Conclusiones:**

Al finalizar este trabajo es relevante mencionar que la motivación que originó esta investigación nace de la experiencia docente, en la cual se observa que la convivencia escolar, que es un área fundamental en el desarrollo de la educación de los estudiantes, se ha transformado en una complicación, un problema o una situación que es abordada desde las falencias formativas de los docentes y de la institución escolar, generando situaciones que complejizan el desarrollo de la labor docente y no permiten el crecimiento personal, docente e institucional.

Es por ello que cobra relevancia esta indagación y los conceptos que se abordan, como el conflicto escolar y los incidentes críticos en el contexto escolar. Los incidentes críticos han sido un descubrimiento interesante dado el potencial que tiene la reflexión pedagógica que se realiza en conjunto de los pares, lo que fortalece la formación docente, ya sea en la formación inicial y durante el ejercicio docente, es decir, en la trayectoria laboral.

Al mismo tiempo, la propuesta de análisis de incidentes críticos es significativa para desarrollar habilidades profesionales en distintos ámbitos y genera una instancia docente formativa permanente contendora de las situaciones complejas que suceden en el contexto escolar generando conocimiento estratégico y pedagógico para el establecimiento en el cual se desarrolla.

Es así, que al comenzar las conclusiones de este trabajo es importante recordar el objetivo que impulso esta investigación:

Al comenzar las conclusiones de la investigación realizada es importante recordar el objetivo que orientó este trabajo es: Comprender las representaciones de los docentes, respecto de los conflictos escolares e incidentes críticos en el contexto escolar, como una oportunidad educativa de un Colegio particular de la comuna de Lo Barnechea.

Dicho objetivo se logró, dado que las entrevistas realizadas a los docentes entregaron información útil, relevante, atingente y profunda de sus experiencias ya sea de los conflictos escolares o incidentes críticos, además se pudo relacionar y establecer si estas situaciones problemáticas son una oportunidad educativa.

Para dar respuesta el objetivo general se establecieron cuatro objetivos específicos que trazaron el camino de esta investigación, los cuales son:

El primero de ellos es Identificar los conflictos escolares e incidentes críticos más recurrentes, que se dan en el contexto escolar. En cuanto a los conflictos escolares, los docentes, a través de sus relatos identificaron que los más recurrentes en la sala de clases son aquellos que emergen en las relaciones interpersonales, donde se tensionan los vínculos por el desencuentro de las diversas perspectivas o por el chocan los intereses de los involucrados. Como segundo conflicto más recurrente que los entrevistados señalan, corresponde a la forma en que los educandos expresan sus

emociones las cuales interfieren en el desarrollo de las clases, lo que implica la carencia de una educación emocional en los estudiantes, lo cual les permitiría reconocer, validar sus emociones para luego manifestarlas de manera adecuada y pertinente a las circunstancias.

Lo anterior se puede validar con lo mencionado por autores como Ortega, Mínguez y Saura y el Ministerio de Educación de Chile, quienes reconocen el componente emocional en las situaciones conflictivas, por esto es importante considerarlas y desarrollar estrategias para suplir esta necesidad.

Otro conflicto que se identificó como recurrente, es la actitud de los jóvenes a las clases, cualquiera que sea ésta, la que es calificada desde la mirada docente como apática, la describe como la negación o la poca disposición de los estudiantes a realizar las actividades planificadas, dichos estudiantes coinciden con aquellos se les ha solicitado un diagnóstico de especialistas, tratamiento u otro requerimiento para su estadía en el colegio. Sin embargo, los docentes reconocen que no se cumple este requerimiento ya sea porque los padres no cumplen o por la falta de seguimiento de los estudiantes con dificultades por parte del área formativa. Esto sin duda, perjudica el proceso académico, por ellos se debe poner atención en este aspecto y generar protocolos para sistematizar y monitorear dicha información y realizar un acompañamiento al alumno y a su familia a lo largo del proceso educativo.

En cuanto a los incidentes críticos, se debe mencionar que los docentes no tienen conocimiento pleno del concepto teórico y la relación que establecieron con el término, la realizaron gracias a su trayectoria y experiencia laboral. Considerando esto, se pudo identificar que los incidentes más recurrentes son los relacionados con los padres y apoderados en el contexto escolar como por ejemplo citaciones a apoderado, entrevistas solicitadas por ellos u otra instancia externa a la clase y no necesariamente con los estudiantes al interior del aula.

Otros incidentes críticos identificados por los docentes, se relacionan con solicitudes que realizan los estudiantes a los profesores para que actúen como mediadores en situaciones complejas de tratar con sus padres y apoderados; por último, fueron los relacionados con instancias de denuncias ante instituciones externas por situaciones de riesgo que afectaban a los jóvenes. Es interesante observar que los incidentes críticos fueron identificados con la experiencia tenida con los apoderados y no con los estudiantes, considerando que tanto el docente y padres y apoderados comparten una única misión: formar y educar a los jóvenes. Surge una nueva oportunidad que es involucrar a los apoderados en el proceso educativo de manera permanente para que se sientan partícipes y responsables de la educación de sus hijos o hijas.

El segundo objetivo que se planteó en esta investigación, fue la descripción de las estrategias pedagógicas que aplican los docentes al abordar los conflictos escolares e incidentes críticos el contexto escolar, en este aspecto se distinguieron dos aristas; la primera, se relaciona con los docentes que realizan una labor sólo como profesores de un sector de aprendizaje determinado, donde las estrategias que se aplican ante una situación conflictiva en el aula, es a través de la planificación detallada de la clase, enfatizando en la utilización del tiempo, no dejar espacio para que se susciten ningún

tipo de conflicto y si surge se resuelva a través de la reorganización de las actividades o supervisión del trabajo del estudiante, lo que se relaciona con la mirada tradicional del conflicto donde “la escuela debe prevenir o minimizar los conflictos a tal punto de silenciarlos, por ello se deben prever para controlarlos y lograr mayor eficacia”(Jares, 1997).

La segunda manera de abordar los conflictos, coincide con la labor de profesor jefe o tutor de un grupo curso, esta estrategia comienza con una indagación acerca de la situación problemática, luego se propone a los estudiantes un diálogo y para concluir, buscar acciones o acuerdos que se puedan establecer entre los involucrados para resolver el conflicto. Esta estrategia pedagógica se identifica con la perspectiva hermenéutico-interpretativa desarrollada por Jares, donde se establece que los conflictos se dan por falta de entendimiento entre los involucrados y surge la necesidad de resolverlos, a través de la comunicación donde se exponen las subjetividades para resolver el problema (Jares, 1997 p.4).

Los docentes reconocen que intervenir en los conflictos de sus estudiantes implica destinar mucho tiempo del que ellos tienen contemplado, se comprende que lo realizan por el vínculo cercano que establecen al estar a cargo de un grupo curso, donde la relación se nutre día a día y responden a la exigencia del cargo, sin embargo, es importante destinar un tiempo permanente para compartir y acordar estrategias que caractericen al establecimiento en las situaciones conflictivas.

En cuanto a las estrategias aplicadas para abordar los incidentes críticos, se observa que se recurre a los profesionales que están asignados por la institución escolar para apoyar a los docentes, como psicólogos y psicopedagogos o se solicita la intervención de las autoridades del establecimiento quienes tienen más facultades para tomar decisiones, lo que se puede relacionar con la falta de estrategias para la resolución de los incidentes críticos, recurriendo a quienes consideran tener mayor autoridad y capacidad de resolución.

Surge la inquietud de cómo establecer una instancia donde se dialogue acerca de estos temas, de manera permanente y sistemática que entregue pautas, estrategias, ideas o que se generen proyectos que emerjan desde la comunidad educativa para que se sientan partícipes y responsables de llevarlos a cabo.

El tercer objetivo planteado, es la caracterización de las representaciones que los docentes tienen del conflicto escolar e incidentes críticos que surgen en el contexto escolar.

En cuanto a los conflictos escolares los docentes los caracterizan como; inherentes a las relaciones personales (Cascon, 2020 p.7), las que se circunscriben en el encuentro periódico de los estudiantes en las salas de clases y por ende siempre se van a dar, por ello se consideran como cotidianos (Jares, 2002 p.82). No obstante, es importante señalar que, a pesar de ser cotidianos, se consideran por parte de los docentes entrevistados como un elemento que obstruye el proceso educativo.

En cuanto a los incidentes críticos los caracterizan como situaciones puntuales, vinculándolas con acontecimientos relacionados con los padres y apoderados, donde se involucra a personas de distintos estamentos, con eventos que perduran en el tiempo

o que se han generado producto de un conflicto anterior no solucionado o por la latencia del mismo; y en última instancia se refieren a los incidentes críticos como circunstancias que desestabilizan emocional, cognitiva y socialmente, dejándolos desprovistos de estrategias meditadas o planificadas (Gajardo et. al.,2017p.4). Estas caracterizaciones realizadas concuerdan con la teoría encontrada y expuesta en el marco teórico. Lo que varía un poco es el contexto, ya que producto de las nuevas tecnologías, los escenarios virtuales tienen la perspicacia de incorporarse a las salas de clases de manera inexplicable, desconocida y a veces imperceptibles por los docentes, mostrando la brecha generacional y social que existe entre estudiantes y profesores, así se puede comprender que los docentes están formados en el siglo XX para estudiantes del siglo XXI, estableciendo la necesidad imperiosa de que los docentes estén en formación digital permanente y que estén a la vanguardia en avance de las tecnologías.

Finalmente, el supuesto plantado respecto a determinar si los conflictos escolares y los incidentes críticos, son una oportunidad educativa, se puede concluir que desde los discursos expresados por los docentes existe una intencionalidad de considerarlos como una oportunidad para crecer, desarrollar habilidades de comunicación, afectividad, una disposición para aprender de ellos y ser aplicados en la vida cotidiana, lo que se queda en el trabajo individual de cada docente.

Se percibe una cultura escolar que aborda los conflictos escolares e incidentes críticos de manera resolutiva y no como una oportunidad de crecimiento comunitario. Los conflictos se abordan de manera pacífica, práctica y eficaz, pero no existe una intencionalidad por parte de la institución para desarrollar una instancia de reflexión permanente que promueve el desarrollo de habilidades blandas, cognitivas y meta-cognitivas en los docentes, basada en el diálogo respetuoso de la diversidad y donde se reconozcan los derechos de cada integrante.

Es importante mencionar que se percibe una mirada positiva del conflicto escolar desde el relato de los entrevistados, que se complementa con una institución que los considera de manera circunstancial, organizando talleres que aborden temas emergentes; quedándose en iniciativas puntuales y no como una práctica sistemática e instaurada desde el proyecto educativo y que involucre a toda la comunidad educativa. Es importante reconocer que se realiza una formación a los docentes que responde a la contingencia, pero carente de intencionalidad, sistematicidad y permanencia que fomente la reflexión docente.

Según esto, se comprende que los conflictos se entienden como una situación cotidiana, parte de las clases, pero son consideradas como interrupciones o interferencias en el desarrollo de la mismas, es por ello se abordan de manera externa al aula, por ejemplo, en recreos o cuando los profesores esperan tener horas disponibles para conversar con los estudiantes involucrados. Por lo anterior se asume el conflicto un elemento disruptivo, que interfiere el desarrollo de los aprendizajes y no como una instancia formativa que involucre a la comunidad.

Cabe destacar que desde las políticas públicas de la convivencia escolar se han intencionado nuevas propuesta significativas, promoviendo un cambio de paradigma, donde se conciba la educación como un derecho social, que suscite el desarrollo integral del estudiantes, valorando la diversidad y motivando a la participación de toda la

comunidad educativa(MINEDUC, 2015 p.17), lo que sin duda, tiene un eco en las necesidades que plantean los docentes y la comunidad escolar, entonces surge el cuestionamiento ¿por qué no se concretizan las políticas nacionales de convivencia en la realidad escolar?.

Por otra parte, cuando la ley 20.370 (LGE), en su artículo nº15 dice “aquellos establecimientos que no se encuentren obligados a constituir dicho organismo, deberán crear un comité de Buena Convivencia Escolar y otra entidad de similares características, que cumpla las funciones de promoción y prevención”. Esta disposición demuestra que los colegios particulares pagados, no están obligados a establecer consejos escolares y tener un encargado de convivencia, dejando estos temas a la suma de labores que tienen los docentes y profesionales de la educación, de esta manera se comprende que la implementación no se concrete y tenga los logros esperados.

Sin duda, es uno de los desafíos que presenta el informe de la Fundación Paz ciudadana (2006), donde expone que existen contradicciones en la implementación de las políticas nacional de la convivencia escolar en los establecimientos escolares, además plantea la necesidad de fortalecer la formación docente en habilidades en esta área, siendo una arista fundamental junto con la gestión colaborativa de las prácticas exitosas entre las escuelas (González y Bassaletti, 2016 p.1).

Asimismo, un documento elaborado por la Fundación 2020, titulado La educación Chilena de cara 2030, declara que nuestra educación se está definiendo a corto plazo, producto de la alternancia de los gobiernos que hemos tenido estos últimos 30 años, estableciendo énfasis circunstanciales y postergando una mirada a largo plazo, cuyas consecuencias son asumidas por las comunidades educativas cambiando constantemente los focos y no dando sistematicidad a los requerimientos y necesidades de la comunidades educativa para lograr los objetivos de la educación, “los países exitosos en el área de la educación, son aquellos que implementan políticas de acuerdos a largo plazo, de manera sistemática y consistente” (Educación 2020, 2017p.3). En nuestra educación no se refleja esta mirada a largo plazo, lo que impacta en lo cotidiano y en la aplicación sistemática de las políticas nacionales de convivencia escolar, esto nos coloca como gran meta establecer las políticas naciones de convivencia como un tema de Estado y no de gobierno.

Por otra parte, es interesante volver y profundizar acerca de la técnica de análisis de incidentes críticos, la cual tiene por objetivo levantar información de carácter cualitativo relacionado con la convivencia escolar, visibilizando situaciones conflictivas que a simple vista no se ven, además entrega conocimiento de la realidad en particular y orienta las medidas que se pueden implementar en una comunidad educativa determinada. El ejercicio reflexivo que establece la técnica antes mencionada, se debe desarrollar entre pares de manera que exista contención, transparencia en los discursos y confianza para exponer libremente su sentir, además contar con una pauta que guie el proceso para sistematizar la reflexión y para no perder de vista el objetivo. Esta experiencia reflexiva permite empoderar a los docente respecto a manejo de variadas estrategias de contención y de resolución de incidentes críticos, estableciéndose como uno de los mayores desafíos en relación a la formación docentes a lo largo de su carrera profesional.

Queda pendiente profundizar los incidentes críticos que se pueden generar con uno mismo, como docentes, cuando se da una situación y el docente “muestra incoherencia con su forma de enfrentarla, es decir, con las estrategias que pone en juego y con sus sentimientos, en tanto es cuanto siente que su manera de situarse frente al problema resulta inadecuada” (Monereo, 2010 p.162). Sin duda esta auto observación es un ejercicio, que requiere de un autoanálisis profundo y meta- cognitivo, lo que lo hace desafiante e interesante.

Al realizar el análisis y categorizar las respuestas obtenidas en las entrevistas, surgieron dos temas que es interesante desarrollar en estas conclusiones.

El primero, se relaciona con la necesidad de una formación emocional de los estudiantes para, que, entre otras cosas, sean capaces de reconocer, validar y expresar de manera adecuada las emociones que emergen en los conflictos escolares y posibles incidentes críticos. Los docentes manifestaron que los estudiantes se guardan mucho las emociones, lo que ha sido corroborado por el investigador Felipe Lecannelier, al confirmar que nuestro país ha desarrollado una cultura internalizante de las emociones (CPEIP, 2020). Para ello, es fundamental que los docentes tengan una formación consistente al respecto, si bien es cierto, se ha incorporado esta área a las políticas nacionales de la convivencia escolar e incluso en los indicadores en las pruebas estandarizadas, aplicadas a nivel nacional(SIMCE) para conocer la incidencia el área emotiva en los aprendizajes de los estudiantes, no se ha logrado mejoras reales en el aula.

Hoy más que nunca frente a la contingencia mundial generada por la pandemia, la cual ha generado vulnerabilidad en todos los aspectos, es fundamental considerar una contención socioemocional de la comunidad educativa, desde donde se pueda destrabar aquellas emociones que nos asechan hoy; y que probablemente dificulten el logro de los objetivos programados en cada nivel y sector de aprendizaje.

Se nos presenta una gran oportunidad para pensar en una educación que incorpore realmente la educación emocional en el aula, no como una asignatura más, sino que vaya integrada de manera tácita, que incorpore transversalmente oportunidades para formar; capacitar a los docentes en esta área de manera sistemática; que desarrolle habilidades blandas en los docentes y que se logre tal nivel de desarrollo que estos logren transferirlo a las planificaciones, de manera implícita y natural, ya que está claro que el éxito de un docente no se refiere al dominio de contenidos sino a su formación integral.

Se aproxima un retorno a clases después de una cuarentena extensa, de la cual no aún no hemos dimensionado sus consecuencias en aspectos como; emocional, espiritual, social y académico, para ello se requieren docentes preparados para contener, encauzar y promover una mirada constructiva de lo vivido, donde se rescate lo que hemos aprendido y así poder identificar los aprendizajes significativos que nos permita estar preparados para el devenir.

El segundo aspecto que surge desde las entrevistas realizadas es la cultura de la convivencia digital, la cual ha sido abordada desde el Ministerio de Educación desde el

año 2015, proponiendo estrategias del autocuidado y la prevención en el ambiente digital, además ha desarrollado iniciativas como internet seguro y en este último tiempo creó un sitio web con material para interiorizarse en este aspecto.

Sin embargo, estas iniciativas por alguna razón no llegan al repertorio docente, el cual necesita estar a la vanguardia de estas temáticas que sin duda son parte del acontecer cotidiano en las salas de clases. Se observa que la carga horaria de los docentes no permite levantar la mirada para interiorizarse de estos temas y cumplir con todos los requerimientos que se exigen, es así como del gremio docente ha alzado su voz con demandas al respecto, exponiendo el agobio docente que es extenuante y no permite desarrollar su trabajo eficiente y efectivo tan necesario en educación.

Por otra parte, la convivencia digital ha sido una instancia de problematización contante a nivel mundial, como por ejemplo la incorporación del teléfono celular a las salas de clases, el sexting, grooming y cyberbullying, que se han presentado en los establecimientos escolares entre otros temas. Entonces, surge la inquietud de tomar estas temáticas contingentes y motivadoras para los estudiantes como una excusa para desarrollar instancias donde se promueva el conflicto como una oportunidad educativa, donde se reflexione de manera sistemática acerca de las diversas perspectivas, generando diálogo que permita exponer los puntos de vistas con respeto a la diversidad y así desarrollar habilidades blandas, cognitivas y meta cognitiva en los estudiantes.

Quisiera señalar que la redacción de estas conclusiones se da en un contexto mundial histórico, estamos experimentando una pandemia nunca antes vivida, la cual ha nos ha desafiado en innumerables aspectos, uno de ellos y relacionado con esta investigación, es el área digital. Los establecimientos educacionales se han visto en la obligación de establecer una conexión con los estudiantes de manera virtual, para evitar el contagio y propagación del virus Covid-19, que en muchos casos es mortal.

Este nuevo escenario, plantea la necesidad de contar con docentes dispuestos a superar este desafío, para muchos de ellos esta situación ha sido un conflicto o un problema, por ello fundamental entregar a los docentes estrategias que ayuden a solucionar las dificultades que presenta el actual escenario mundial, que sin duda ha dejado ver la precariedad de la conectividad que tiene la educación, evidenciando las brechas generacional entre profesor y estudiante, la diferencia de accesibilidad entre los sectores más acomodados y los vulnerados, la falta de sentido comunitario que tiene nuestra comunidad educacional a nivel país, donde faltan estrategias o alianzas para enfrentar esta nueva realidad.

Al terminar este trabajo de investigación es importante mencionar lo desafiante que ha sido culminarlo, sobre todo en estos momentos donde la incertidumbre es el pan de cada día, donde las emociones que experimentamos nos exigen un estado de alerta constante, la vida laboral que sostienen a nuestra familia se ve acechada por la crisis económica mundial y así un sin fin de desconciertos que nos afecta por nuestra condición de humanidad.

Es esta investigación la que me ha dado la oportunidad de mirar que frente a los conflictos o incidentes que ocurren en la vida, es posible generar instancia de crecimiento y esperanzas. Hace poco escuche que un vaso medio lleno; es un vaso

mitad líquido y mitad oxígeno, depende de la perspectiva que miremos las cosas y podamos contagiar a los más cercanos para generar esperanza.

## Referencias

- Agencia de Calidad de la Educación. (2017) Factores asociados a resultados educativos. Recuperado de [http://file:///Users/ingridrivera/Desktop/Magister/Factores\\_asociados\\_a\\_losresultados\\_educativos.pdf](http://file:///Users/ingridrivera/Desktop/Magister/Factores_asociados_a_losresultados_educativos.pdf)
- Agencia de Calidad de la Educación. (2017). Trabajemos por entregar más oportunidades de aprendizajes. recuperado de: <https://www.agenciaeducacion.cl/noticias/trabajemos-entregar-mas-oportunidades-aprendizaje/>
- Arón, A., Milicic, N., Sánchez, M. y Subercaseaux, J. (2017). Construyendo juntos: claves para la convivencia escolar. Agencia de Calidad de la Educación. Santiago de Chile
- Barreiro, T. (2007). Conflictos en el Aula. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Novedades Educativas.
- Barreiro, T. (2003). Los del fondo, Buenos Aires, Argentina: Ediciones Novedades Educativas.
- Bustos, L. (2004). Convivencia escolar y resolución de conflictos (tesis de pre-grado). Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional de la Pampa: Buenos Aires. recuperado <http://cort.as/-Gmd8>
- Fundación 2020. (2017), La Educación Chilena de cara al 2030, recuperado de [http://www.educacion2020.cl/sites/default/files/plan\\_nacional\\_capitulo\\_1.pdf](http://www.educacion2020.cl/sites/default/files/plan_nacional_capitulo_1.pdf)
- Burguet, M. (s.f) La resolución de conflictos en el ámbito escolar. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=188733>
- Campos, T. (2017) La resolución de conflictos afecta la convivencia escolar de un sexto año básico de una escuela de la comuna de Quilicura. Un estudio cualitativo en colegios municipales de la comuna de Quilicura. (Tesis para optar al título de profesora enseñanza básica). Universidad Academia Humanismo Cristiano Santiago, Chile.

- Cascón, P. (2000) Educar en y para el conflicto. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Autónoma de Barcelona: España. Recuperado de <https://escolapau.uab.cat/img/docencia/recurso001.pdf>
- Castro-Carrasco, P., Flores, A., Lagos, A., Porra, C. y Narea, M. (2012). La auto-eficacia docente para la resolución de conflictos entre profesores. *Educ. Educ.* Vol. 15, No. 2, 265-288. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v15n2/v15n2a07.pdf>
- Contreras, C., Monereo, C. y Badia, A. (2010). Explorando en la identidad: ¿Cómo enfrentan los docentes universitarios los incidentes críticos que ocurren en las aulas de la formación de futuros profesores? *Revista Estudios pedagógicos* XXXVI.Nº2, P.63-81.
- Delors, J. (1996). *La Educación Encierra un tesoro*. Madrid, España: Santillana. UNESCO.
- Echeverría, G. (2005). *Análisis Cualitativo por Categorías. Apuntes docentes de metodología de investigación*. Universidad academia de Humanismo Cristiano. Escuela de Psicología.
- Gajardo, Ulloa, J. y Nail, O. (2017). Análisis de incidentes críticos en la sala de clases: una oportunidad de aprendizaje profesional docente. Centro de Liderazgo para la Mejora Escolar. Recuperado de <https://www.lidereseducativos.cl/recursos/analisis-de-incidentes-criticos-en-la-sala-de-clases-una-oportunidad-de-aprendizaje-profesional-docente/>
- González, P. y Bassaletti, R. (2015) *Convivencia y prevención de violencia escolar: los desafíos que vienen para Chile. Reflexiones a partir de un conversatorio sobre convivencia y prevención de violencia escolar, realizado en Fundación Paz Ciudadana*. Recuperado de [https://pazeduca.cl/wp-content/uploads/2017/01/Convivencia-y-prevención-de-violencia-escolar\\_-los-desaf%C3%ADos-que-vienen-para-Chile-Bassaletti-y-González-2016-Rev-Conceptos.pdf](https://pazeduca.cl/wp-content/uploads/2017/01/Convivencia-y-prevención-de-violencia-escolar_-los-desaf%C3%ADos-que-vienen-para-Chile-Bassaletti-y-González-2016-Rev-Conceptos.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: The Mc Graw-Hill companies, Inc.
- Herrera, D. (2003). *Educar en la paradoja* Instituto Popular de Capacitación. Medellín.Colombia.

Jares, X. 1992. El lugar del conflicto en la organización escolar, Revista Iberoamericana de Educación Número 15 Micro política en la Escuela Septiembre - Diciembre 1997. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie15a02.htm>

Jares 2002, Aprender a convivir. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Nº44 p70-92. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404405.pdf>

Laínez, Y. (2014) Abordaje de conflictos e influencia en los aprendizajes significativos para la convivencia escolar. Estudio de caso en dos establecimientos educativos de la región metropolitana. (Tesis para optar al título de profesora enseñanza básico, grado de licenciada en educación). Universidad Academia Humanismo Cristiano Santiago, Chile.

Lecannelier Felipe, (mayo 2020), Aprendizaje socioemocional en contexto de Pandemia. En Aprendo en línea: Plan de contingencia para la comunidad docente ante el COVID-19. Copie centro de Perfeccionamiento, Experimentación e investigaciones Pedagógicas. Ministerio de Educación Chile. Recuperado de <https://www.facebook.com/CPEIP/photos/a.238138976710195/818318838692203/?type=3&theater>

Llaña, M. y Escudero, E. (1999-2000) Establecimientos Educativos en Conflictos: Grupos de Resistencia en su Interior. Revista Enfoques Educativos Vol.2 No2. Departamento de Educación Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile.

Ministerio de Educación (2006). Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Recuperado de <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/437/MONO-365.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Educación. (2015). Política Nacional De Convivencia Escolar. Recuperado de <https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2015/12/politica-noviembre-definitiva.pdf>

Ministerio de Educación, (2019) Política Nacional de Convivencia. Recuperado de <http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/09/Politica-Nacional-de-Convivencia-Escolar.pdf>

Ministerio de Educación, (2019) 5.9¿Cómo resolver dialógica y pacíficamente los conflictos? Recuperad de [http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wpcontent/uploads/2019/10/cartilla\\_09.pdf](http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wpcontent/uploads/2019/10/cartilla_09.pdf)

- Monereo, C. (2010). La formación del profesorado: una pauta para el análisis e intervención a través de incidentes críticos. *Revista Iberoamericana de Educación*, n°52. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/documentos/rie52a08.pdf>
- Monereo, C. y Montes, M. (2011). *Docentes en Tránsito*, Biblioteca de Aula, Editorial Graó, Barcelona, España.
- Nail, O., Gajardo, J., y Muñoz, M. (2012). La técnica de análisis de incidentes críticos: Una herramienta para la reflexión sobre prácticas docentes en convivencia escolar. *Psicoperspectivas*, 11(2), 56-76. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/psicop/v11n2/art04.pdf>
- Ortega, P. M., Mínguez, R., Saura, P. (2013). *Conflicto en las Aulas. Propuestas educativas*. Barcelona, España. Ariel.
- ONU. (2015). Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- Pérez, C. (2001) Estrategias para la solución de conflictos en el Aula. *Revista de Pedagogía*, año LIX, n218, enero-abril 2001. p143-156.
- Pérez, E. y Gutiérrez. (2016) El Conflicto en las Instituciones Escolares. *Ra Ximhai* 12.p163-180. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Ponce, J. (2014). *Conflictos escolares. Justicia y mediación*. México y España: Editorial Ubijus y Editorial Reus,S.A. Recuperado de <https://bit.ly/2PqNJXg>
- Rosales L,(2014) *Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza*. España: Narcea
- Salinas, M., Posada, D., y Isaza M. A (2002) A propósito del conflicto escolar, en *Revista Educación y Pedagogía*. Medellín. Universidad de Antioquia, Facultad de Educación. Vol. XIV, No 33, (mayo-agosto), 2002. pp. 245-273. Recuperado de [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/3089/1/SalinasMarta\\_2002\\_a\\_propositoconflictoescolar.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/3089/1/SalinasMarta_2002_a_propositoconflictoescolar.pdf)

Salinas, M., Posada, D., & Isaza, L. (s.f.). Las representaciones sociales sobre el valor de justicia como punto de partida para el fortalecimiento de la convivencia escolar. Colombia.

Superintendencia de Educación. (2018). Mediación: un servicio para la comunidad educativa. Evaluación Mediaciones a la Comunidad Educativa. Recuperado de <https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/mediacion-un-servicio-para-la-comunidad-educativa/>

# Anexos

## Entrevista Semi-estructurada

La presente entrevista consta de tres partes:

En un primer momento se realizan preguntas en torno a las experiencias respecto al conflicto escolar e incidentes críticos en el contexto escolar. Posteriormente se profundizará acerca de las estrategias que los docentes aplican a los conflictos escolares e incidentes críticos que experimentan en el contexto escolar.

Y por último se dialogará acerca de las representaciones que los docentes tienen del conflicto escolar y de los incidentes críticos, que surgen en el contexto escolar y su mirada respecto a la oportunidad educativa que pueden generar estas situaciones problemáticas.

Es importante mencionar los objetivos que orientan este trabajo y la pregunta de investigación.

### **Objetivo General**

Comprender las representaciones de los docentes, respecto de los conflictos escolares e incidentes críticos en el contexto escolar, como una oportunidad educativa de un Colegio particular de la comuna de Lo Barnechea.

### **Objetivos Específicos**

4. Identificar los conflictos escolares e incidentes críticos más recurrentes, que se dan en el contexto escolar.
5. Describir las estrategias pedagógicas que emplean los docentes para abordar los conflictos escolares e incidentes críticos en el contexto escolar.
6. Caracterizar las representaciones que los docentes tienen del conflicto escolar y de los incidentes críticos, que surgen en el contexto escolar.

### **Pregunta de investigación**

¿De qué manera, el conflicto escolar y los incidentes críticos, que experimentan los docentes al interior del aula, constituyen una oportunidad educativa?

**Identificación del Profesor entrevistado:**

**Profesión:**

**Tiempo de permanencia en este establecimiento:**

**Fecha:**

**Hora de inicio entrevista:**

**Hora de término de entrevista:**

**Lugar:**

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles han sido los conflictos más recurrentes que te ha tocado experimentar?
2. ¿Cómo definirías el conflicto escolar, dentro del aula?
3. ¿Qué estrategias has aplicado en los conflictos escolares?
4. Recuerdas alguna situación conflictiva que te haya sucedido, que te haya impresionado positiva o negativamente? ¿cómo lo solucionaste? ¿Quiénes participaron?
5. ¿Has experimentado algún incidente crítico?
6. ¿Cómo resolviste ese incidente crítico?
7. ¿Cuáles serían los incidentes críticos más recurrente en una sala de clases?
8. ¿Qué conflictos escolares puede transformarse en un incidente crítico desde tu perspectiva?
9. ¿Crees un conflicto escolar o un incidente crítico puede ser una oportunidad de aprendizaje? ¿Por qué?
10. Con Tus colegas ¿han compartido algún incidente crítico en el aula
11. Entre conflicto escolar e incidente ¿crítico como los diferenciarías?

**Transcripción Entrevista Semiestructurada**

## Nomenclatura:

E: Entrevistador

P1: Profesor 1

## Primera entrevista

Identificación del Profesor entrevistado: Profesor 1

Profesión: Profesor de Educación Básica y Profesor de asignatura de Tecnología de educación básica y media, 16 años de experiencia.

Tiempo de permanencia en este establecimiento: 6 años.

Fecha: 30 de septiembre 2019

Hora de inicio entrevista: 8.28.

Hora de término de entrevista: 9.15.

Lugar: Oficina de tecnología.

Nº	Entrevista	UMS
E1.R1	<p>E: ¿Cuáles han sido los conflictos más recurrentes que te ha tocado experimentar en el aula?</p> <p>P1: Los tiempos han cambiado bastante, pero podría decir que en esta última época, los más recurrentes tienen que ver con los conflictos que se generan producto de la interacción a través de los medios de comunicación, ya sea por mensajería de texto, Instagram, por tema de las redes, los grupos de wasap, toda estas cosas hoy en día de manera importantes, que generan por los medios de comunicación, terminan llegando a la sala, uno como profesor los detecta en la sala de clase, pero cuando me ha tocado indagar de donde provienen o subyacen los conflictos tienen que ver con los medios de comunicación.</p>	Los más recurrentes son ... los que son producto de la interacción de medios de comunicación (redes sociales).

E1.R2	<p>E: ¿Llegan a la sala?</p> <p>P1: Sí, terminan llegando a la sala llegan a la sala. Lo que pasa es que uno como profesor los detecta en la sala de clases, o en la interacción con los alumnos.</p>	Terminan llegando a la sala.
E1.R3	<p>E: ¿Cómo influyen en la clase? La investigación es dentro de la clase.</p> <p>P1: Hay tensión entre ellos, cuando segregan algunos personas son segregados o uno en la observación, cuando la clase toma una posición donde el alumno tiene un rol activo y el profesor pasivo, que son ciertos momentos en la clase, es el momento importante de observar, y hay cuando ellos están trabajando segregan o hay tensiones.</p>	Cuando ellos están trabajando segregan o hay tensiones.
E1.R4	<p>E: ¿Y tú cómo participas de ellos? O ¿Los observas?</p> <p>P1: Yo observo, soy muy observador y pregunto generalmente al que veo más afectado o paralelamente intento ganarme la confianza de un grupo y en entrevistas personales intento saber que sucede y mantengo la reserva de quien me entrega la información con el fin de hacer ver al estudiante, citó a otro estudiante del grupo, le pregunto he visto esto me preocupa, le pregunto ¿tú has visto algo? Sí, Míster veces se confirma mi sospecha y me cuentan y les hago saber que es en reserva, y la información me ayuda a mediar a un conflicto que se da en uno o más alumnos.</p>	<p>Soy muy observador.</p> <p>La información me ayuda a mediar a un conflicto que se da en uno o más alumnos.</p>
E1.R5	<p>E: ¿Y esto se da entre pares?</p> <p>P1: Sí, se dan entre pares, se da más en niveles de séptimos se acentúa, yo soy profesor jefe de séptimo y octavo, para poner en contexto yo soy profesor jefe de niveles séptimo y octavo, soy profesor hace seis años en esta institución, en ese contexto puedo responder que se tensionan más en el nivel de</p>	

	séptimo y octavo veo que se dan entre ellos principalmente.	
E1.R6	<p>E: ¿Y sólo se dan los conflictos entre pares o también han tenido conflicto contigo entre estudiante y profesor?</p> <p>P1: Hoy en día se dan en todas las direcciones, entre estudiantes, entre profesor estudiante, entre estudiantes e incluso apoderados que no son del mismo alumno.</p>	se dan en todas las direcciones
E1.R7	<p>E: ¿Dentro de la sala interfieren igual?</p> <p>P1: Sí, por supuesto por ejemplo pasa de los conflictos que vienen de afuera porque un apoderado dice algo de esa persona o bien toma riendas en el asunto, defiende a su hijo e increpa a otro estudiante, entonces tampoco cerrando y o haciendo la negación y el apoderado tomo el celular, tomo el mensaje y llamo al estudiante le hizo ver al estudiante le problema defendiendo a su hijo, entonces hoy en día creo que hay un amplitud de direcciones de donde vienen los conflictos, no solo se dan entre alumnos, se da entre alumnos, profesores , entre alumnos y apoderados. En este contexto aquí se da mucho.</p>	<p>de los conflictos que vienen de afuera...interfieren las clases.</p> <p>que vienen de afuera porque un apoderado dice algo de esa persona o bien toma riendas en el asunto, defiende a su hijo e increpa a otro estudiante</p>
E1.R8	<p>E: ¿Cómo definirías el conflicto?</p> <p>P1: Algo normal algo cotidiano, algo que hay que ver con total naturalidad, yo creo, pienso, que hoy la palabra conflicto se ve como algo delicado, como algo que asusta, algo malo, cuando hay que hacer un cambio cultural, el conflicto es algo cotidiano, es algo normal de nuestro existir. El conflicto es algo natural.</p>	<p>Algo normal algo cotidiano, algo que hay que ver con total naturalidad</p> <p>Hoy la palabra conflicto se ve como algo delicado</p> <p>hay que hacer un cambio cultural, el conflicto es algo cotidiano</p>

<p>E1.R9</p>	<p>E: ¿Y tú qué haces desde esa perspectiva del conflicto?</p> <p>P1: Primero hay que hacer ver al grupo o a los grupos que es algo normal, que el conflicto se va a seguir dando, porque el conflicto es que parte de una diferencia de opinión en la cual no hay acuerdo, desde pensar distinto, hasta llegar al punto más extremo que puede ser un bullanga o acoso constante, el tema es que es normal y se va a seguir dando, yo les digo preadolescente tenga ocho, nueve conflictos al año, es normal, el punto es ¿qué hacemos con el conflicto? Si el conflicto siempre va estar y va a seguir existiendo. El tema es ¿cómo lo resolvemos?¿qué hacemos para abordar el conflicto?</p>	<p>conflicto es que parte de una diferencia de opinión en la cual no hay acuerdo desde pensar distinto.</p> <p>el conflicto se va a seguir dando</p> <p>el punto es ¿qué hacemos con el conflicto? Si el conflicto siempre va estar y va a seguir existiendo.</p> <p>El tema es ¿cómo lo resolvemos?¿qué hacemos para abordar el conflicto?</p>
<p>E1.R10</p>	<p>E: ¿Qué dices tú de eso? ¿Cómo lo hacemos?</p> <p>P1:Es ahí cuando entra...si es normal se irá a resolver lo óptimo es resolver, pero para esta caso es mediar, yo siempre tengo algunos líderes, en mi jefatura tengo mi presidente y me entrevisto con él en un par de ocasiones y lo empoderó para que él se haga cargo de mediar conflictos dentro de su grupo, cuando no estoy yo, soy el primer líder, todos me rinden cuentas a mí y yo tomo decisiones cuando hay que tomar decisiones que no son democráticas y después está el presidente y el presidente el que está responsable de mediar cuando hay un conflicto y el presidente debe ser objetivo, entonces le doy algunos tips para enfrentar los conflictos entre pares y cómo enfrentar y tiene que ser lo más objetivo posible, no puede tomar parte ni de uno ni del otro, también es importante siempre la ponerlo al mediar los conflictos y basarse en los hechos y puede ser que uno al final plantear las emociones y es importante</p>	<p>lo óptimo es resolver, pero para este caso es mediar.</p> <p>cómo enfrentar y tiene que ser lo más objetivo posible.</p> <p>plantear las emociones y es importante también el enseñar a verbalizar las emociones, pero lo más importante del conflicto es mediar</p>

	también el enseñar a verbalizar las emociones, pero lo más importante del conflicto es mediar.	
E1.R11	<p>E: Tú dices hay que mediar lo que hay que hacer es mediar con el conflicto...</p> <p>P1: Siempre mediar, lo más importante es abordarlo desde la mediación, dialogar por muy pequeño que sea uno tienen que abordarlo, porque cuando no se abordan cosas pequeñas van creciendo y estas cosas van aumentando, todo conflicto por muy distinto que sea uno lo tienen que tomar en el ejemplo como algo normal y como lo resuelvo buscando siempre la mediación sino estoy yo esta uno de sus compañeros o entre ellos por lo pronto cuando se enfrentan siempre dar, oye todos pensamos distinto todos somos diferentes, el tema es como llegamos si no llegamos a un acuerdo por ultimo al respeto, a la aceptación, cuando es un conflicto que pasa de que uno al otro lo menoscaba, hay tiene otro matiz hay tiene que hacerse cargo un adulto un profesional, estamos hablando de un profesor, psicólogo y tomar una medida.</p>	<p>si no llegamos a un acuerdo por ultimo al respeto, a la aceptación, cuando es un conflicto que pasa de que uno al otro lo menoscaba, hay tiene otro matiz hay tiene que hacerse cargo un adulto un profesional, estamos hablando de un profesor, psicólogo, y tomar una medida</p> <p>lo más importante es abordarlo desde la mediación</p>
E1.R12	<p>E: ¿A qué medida te refieres cuándo dices que el conflicto toma otro matiz?</p> <p>P1: Toma otro matiz, una persona que tenga la experticia de la resolución de conflicto, que sepa mediar conflictos.</p>	<p>una persona que tenga la experticia de la resolución de conflicto, que sepa mediar conflictos.</p>
E1.R13	<p>¿Siempre en ese ámbito?</p> <p>No es tomar una medida o sanción, puede ser que sea consecuencia que se evalúa si o no, en la resolución de conflicto se requiere una medida o un sanción, pero la resolución de conflictos requiere una cierta técnica, una cierta estrategia, una cierta forma que no se aborda en cinco minutos, se puede abordar en una hora en el trabajo y lo más probable es que te tengas que reunirte con las partes dos o tres veces,</p>	<p>la resolución de conflictos requiere una cierta técnica.</p>

	<p>para hacer un seguimiento, la mediación en con acompañamiento yo algo que destaco y rescato en mi experiencia con los Salesianos es visión de la edu-comunicación y acompañamiento.</p>	
E1.R14	<p>E:¿Qué es la edu-comunicación?</p> <p>P1: Es un concepto muy salesiano, respecto como yo me comunico, como yo me desarrollo de desde la comunicación verbal, formal o informal con las personas, en este caso con los estudiantes y como los medios interfieren esta comunicación. Y por otro lado el acompañamiento, ellos hablan mucho del acompañamiento, un seguimiento constante, un conflicto no se resuelve, en el mejor de los casos se resuelve en una mediación, en una oportunidad, pero a veces requiere varias secciones para mediar un conflicto, de hecho yo tengo conflictos que han pasado más de un año, entre mis estudiantes y yo o en la indagación que hago, claro vienen con temas anteriores, antes que se diera el conflicto, un año o dos años atrás, pasó algo que nadie vio que nadie resolvió que nadie observó y nadie tomó acciones, entonces el conflicto se puede resolver en una sesión o un par de horas o puede resolverse en meses.</p>	<p>el conflicto se puede resolver en una sesión o un par de horas o puede resolverse en meses.</p> <p>comunicación verbal, formal o informal con las personas, en este caso con los estudiantes y como los medios interfieren esta comunicación. Y por otro lado el acompañamiento, ellos hablan mucho del acompañamiento, un seguimiento constante,</p>
E1.R15	<p>E: ¿O no se puede ser no resolver?</p> <p>P1: Yo creo que todo se puede resolver, en la medida que se le da el espacio y los tiempos y siempre hacerle un acompañamiento, hasta ahora ninguno de los peores conflictos que he tenido, no lo he podido resolver, me he demorado meses o más de un año, siempre han llegado a puerto, donde todos los actores van reconociendo, porque al conflicto y a la mediación hay que darle su espacio.</p>	<p>al conflicto y a la mediación hay que darle su espacio.</p>
E1.R16	<p>E: En este contexto de tu experiencia ¿Recuerdas alguna situación conflictiva con alumnos que haya sucedido este año y que te haya impresionado,</p>	<p>su grupo lo segrego.</p>

	<p>positiva o negativamente? ¿Cómo se soluciona? ¿Quiénes participaron en resolución?</p> <p>P1: Sí, muchas, una que me recuerdo de un estudiante muy afectado que su grupo lo segregó y su grupo lo estaba segregando y era extraño, porque era muy preocupado por el resto cuando empiezo a ver estas señales, me reúno siempre de a uno y después con el otro y cuando hablo con él estaba en una posición dura y de un momento a otro se quiebra y se pone a llorar porque le dolía mucho lo que estaba pasando y hasta el momento nadie se había acercado a preguntar que lo que estaba pasando, o se había preocupado de la situaciones que se estaba dando, eso me llevo un trabajo de varios meses y pedí ayuda a otros profesores porque los jóvenes o preadolescentes también tienen carácter hoy en día un carácter fuerte y son orgullosos y cuando no saben verbalizar las emociones o no hay nunca educación emocional, se cometen errores importantes, hay que existir un es un trabajo importante de hacerles ver de volver a reeducar emociones y de cómo llevarse con el otro, pasaron varios meses para que el uno y el otro empezaron a conversar, hoy en día por lo menos hay un trato cordial entre ellos, y todavía sigue el tema, pero hay un trato cordial por lo menos, mi experiencia fue considerando el contexto, creo que los conflictos se pueden resolver en los tiempos y con medidas variables.</p>	<p>llevo un trabajo de varios meses y pedí ayuda a otros profesores porque los profesores.</p> <p>cuando no saben verbalizar las emociones o no hay nunca educación emocional se cometen errores importantes.</p> <p>No hay nunca educación emocional</p>
E1.R17	<p>E: ¿Conoces el término Incidente Críticos?</p> <p>P1: Sí, son aquellas situaciones que pasan más allá de un problema puntual.</p>	
E1.R18	<p>E: ¿Has tenido algún incidente crítico en tu experiencia con los conflictos?</p> <p>P1: Sí, me han tocado en varias ocasiones, entre agresiones físicas al interior de aulas, entre ellos.</p>	<p>me pone ansioso.</p> <p>verme sin herramientas</p>

		<p>técnicas para poder actuar.</p> <p>educador tienes que buscar la forma poder resolver y ver la forma de resolver y educar en la emocionalidad de un conflictos</p>
E1.R19	<p>E:¿Qué te pasa a ti con esos incidentes críticos?</p> <p>P1: Me afecta, a veces me pone ansioso en poder resolver y verme sin herramientas técnicas para poder actuar. Me quedo una crítica en que tengo que ser capaz de resolverlo, yo soy el que está a cargo del grupo y tengo que ser capaz de resolverlo, no puedo tener excusa de no resolverlo, los profesores somos educadores entre comillas por sobre profesor, y al ser educador tienes que buscar la forma poder resolver y ver la forma de resolver y educar en la emocionalidad de unos conflictos, por ende, tengo que saber resolver.</p>	
E1.R20	<p>E: ¿Y esa búsqueda donde lo has hecho?</p> <p>P1: Mira primero he buscado en la red de apoyo que tengo, que cuando me siento ya qué mis conocimientos me limitan, miro afuera, desde redes, no sé, áreas vocacionales, área formativa, psicólogos de la institución y también miro en la literatura, son como las tres líneas que abordó o bien acudo a los profesores más antiguos que yo y tienen más experiencia y yo sé que son referentes importantes para la hora de mediar conflicto.</p>	<p>cuando me siento ya qué mis conocimientos me limitan, miro afuera, desde redes, no sé, áreas vocacionales, áreas formativas, psicólogos de la institución y también miro en la literatura.</p> <p>bien acudo a los profesores más antiguos que yo y tienen más experiencia y yo sé que son referentes importantes para la</p>

		hora de mediar conflicto
E1.R21	<p>E: ¿Y eso te ha servido?</p> <p>P1: Por supuesto, yo creo toda situación es un aprendizaje, siempre cuando me sucede un conflicto es inevitable volver atrás y mirar lo que te paso hace ocho años, nueve años atrás o seis meses atrás y uno va haciendo un banco de estrategias para poder resolver.</p>	<p>toda situación es un aprendizaje,</p> <p>conflicto es inevitable volver atrás y mirar lo que te paso hace ocho años, nueve años atrás o seis meses atrás y uno va haciendo un banco de estrategias para poder resolver.</p>
E1.R22	<p>E: ¿Y cuándo no tenías estrategias? ¿cuándo te desbordó?</p> <p>P1: Medito respiro, me encierro, medito, pensar , me desconecto un rato y pensar siempre he creído que cuando estás en la situación y te ves desbordado, hay que respirar y buscar la forma de encontrar solución, porque creo que todo tiene solución, yo creo que en la vida todo tiene solución, nosotros somos creadores de situaciones y podemos encontrar la solución, cuando no la tenemos hay que detenerse a respirar me encierro generalmente en mi oficina o camino un rato generalmente en blanco y al otro día voy pensando y lo que he hecho varias veces, cuando llego generalmente cuento historias o invento historias para sensibilizar a dos o tres que están en conflicto, relato historias que sensibilicen a los alumnos.</p>	<p>cuando no la tenemos hay que detenerse a respirar me encierro generalmente en mi oficina o camino un rato generalmente en blanco y al otro día voy pensando</p>
E1.R23	<p>E: ¿Historias desde tu experiencia?</p> <p>P1: Algunas si y otras las invento.</p>	<p>Eso me ha servido mucho, cuando no tengo las herramientas para</p>

	<p>E: ¿Pero se las relatas a tus alumnos como que te pasaron a ti?</p> <p>P1: Claro, como que me pasaron a mí, o me recuerdo de algo que le paso a un amigo, a un cercano y cuando salgo de la sala de clase y el o los estudiantes se acerca me dicen siento que usted me estaba retando y les pregunto ¿por qué? ¿te llego la historia que estaba contando, el alumno responde ¿Ha no era para mí? Estaba contando una experiencia ¿te pasó algo?... cuéntame no profesor, ¿hay algo con la historia? Algo que te removió, generalmente los estudiantes se sienten identificado con la historia, cuando es una buena historia y está muy bien contada, el estudiante encaja en la historia y se sensibiliza, a veces lo logro y es ahí que le digo: oye te voy a mandar a buscar después y lo mando a buscar y le digo me quedé preocupado con lo que me dijiste, si mi historia era personal ¿te llegó? algo hay, puedo empezar abrir esa parte, de escenario de confianza y saber lo que está pasando. Eso me ha servido mucho, cuando no tengo las herramientas sensibilizo, cuento una historia para sensibilizar, generalmente con naturalidad, con un café en la mano, llegó diciendo que me acordé de esto y lo comparto con mi curso en el tema como que estoy conversando con alguien, eso me ha ayudado mucho.</p>	<p>sensibilizar, cuento una historia para sensibilizar.</p> <p>de escenario de confianza y saber lo que está pasando. Eso me ha servido mucho,</p>
E1.R24	<p>E: ¿Los demás alumnos qué te dicen?</p> <p>P1: Generalmente al que le hace sentido, uno lo observa y corporalmente son expresivos y los demás le llama la atención la historia y se ríen, o quieren saber más algunas son reales otra me las invento, les cuento como recurso para poder sensibilizar.</p>	
E1.R25	<p>E: En tu trayectoria ¿Cuáles son los incidentes críticos más recurrentes?</p>	<p>conflictos van en variadas direcciones.</p>

	<p>P1: Es tan variable no es unidireccional, yo creo que hoy en día los conflictos van en variadas direcciones, profesor alumno, profesor alumno, alumno, apoderado alumno, es exponencialmente es agresivo y tengo la hipótesis que es con los medios de comunicación.</p>	<p>es exponencialmente es agresivo y tengo la hipótesis que es con los medios de comunicación</p>
E1.R26	<p>E: ¿Con los medios de comunicación o la forma de comunicarnos?</p> <p>P1: Con ambos, los medios y la forma de comunicarnos, creo que nos falta una cultura de la convivencia digital, nos falta crecer mucho y creo recién tardíamente estamos hablando de la convivencia digital y poco todavía, no mucho lo hablamos como docentes, pero hoy está en la convivencia digital, yo creo que uno de los temas más recurrentes que se da, tiene que ver con los temas de la convivencia digital nos falta educar, porque nosotros nos preocupamos de la educación los valores dentro del aula, pero hoy en día esto se escapa del aula, hoy en día la educación y la convivencia no es solo en el aula, no es en la casa cuando están solos, es en la convivencia digital y yo creo que un gran numero en un momento, sobre todo en los niveles de séptimos, gran parte de los conflictos subyacen en eso, en el cómo se comunica y en los medios de comunicación virtuales desde un Smartphone desde una red social hay yacen mucho de los conflictos que nadie los ve.</p>	<p>nos falta una cultura de la convivencia digital.</p> <p>nos falta educar, porque nosotros nos preocupamos de la educación los valores dentro del aula,</p>
E1.R27	<p>E: ¿Nacen en las redes y se desarrollan en la sala?</p> <p>P1: Claro, terminan y repercuten en la sala de clases o en los trabajos</p>	
E1.R28	<p>E: ¿Cómo por ejemplo?</p>	

	<p>P1: Por ejemplo, una compañera sea distante o poco deferente o poco deferente respetuosa o comentarios que menoscabe a uno.</p>	
E1.R29	<p>E: ¿Relaciones personales?</p> <p>Claro en relaciones personales, o se burla de otra y responde se genera una tensión entre una, dos o tres y se hace constante, en clases es porque viene algo, por ejemplo está publicó una foto de mí y no me gusto porque se ve gorda y no le aviso y el niño que le gustaba la vio y le hizo con comentario, entonces de ahí nace una seguidilla y en cadena, que al final termina en esto, en un conflicto de un trabajo académico por ejemplo y empiezas a indagar y todo partió con una foto que publicaron de la niña y no le gusto como salía, y salía gorda y el niño que le gustaba lo vio y se arma toda una teleserie y entonces, puedo darte ejemplos de varios .</p>	
E1.R30	<p>E: ¿Los conflictos serán una oportunidad de algo?</p> <p>P1: Totalmente, son una oportunidad de aprendizaje, sobre todo en la educación emocional y educar en el cómo verbalizo la emoción, si nosotros no educamos las emociones nosotros estamos preocupados de enseñar disciplina, de enseñar contenidos, de habilidades, competencias pero no estamos preocupados de la enseñanza emocional, de la educación emocional, nuestros jóvenes no saben verbalizar los que sienten, y eso generan más conflicto de lo que uno cree, sí nosotros nos preocupamos de enseñar la emoción muchas cosas serían distintas y por eso creo que el conflicto debe mostrarlo en una cultura del aula como algo normal, cotidiano, pero el tema es cómo aprendo a resolverlo, no es que te voy acusar con el profesor y él te va a sancionar, eso está obsoleto, está comprobado que no tienen consecuencia mayor que una sanción a veces y el problema de esto a nivel docente es el tiempo, mediar un conflicto demanda mucho, tiempo mucha preocupación,</p>	<p>son una oportunidad de aprendizaje, sobre todo en la educación emocional y educar en el cómo verbalizo la emoción.</p> <p>estamos preocupados de enseñar disciplina, de enseñar contenidos, de habilidades, competencias, pero no estamos preocupados de la enseñanza emocional.</p>

	<p>acompañamiento y de mucho escuchar, porque cuando uno escucha aprovechar la instancia para poder educar emocionalmente.</p>	<p>nuestros jóvenes no saben verbalizar los que sienten.</p> <p>te voy acusar con el profesor y él te va a sancionar, eso está obsoleto.</p> <p>un conflicto demanda mucho, tiempo mucha preocupación, acompañamiento y de mucho escuchar,</p>
E1.R28	<p>E: ¿La disciplina está obsoleta?</p> <p>P1: Ósea, yo creo que lo que está obsoleto es cuando el alumno está en un conflicto y acusa al otro, tu retas y anotas porque eso no tienen mayor consecuencia, es un patrón que se va a seguir reiterando, no hay cambio va haber una sanción una especie de decir que te voy amedrentar con efecto de una sanción, el cambio se hace más profundo desde la educación emocional, como resuelvo el conflicto.</p>	<p>el cambio se hace más profundo desde la educación emocional, como resuelvo el conflicto.</p>
E1.R29	<p>E: Bueno eso era la entrevista...te agradezco mucho tu testimonio.</p> <p>P1: De nada.</p>	

## **Segunda Entrevista**

Identificación del Profesor entrevistado: Profesor 2

Profesión: Profesora de Educación básica y psicopedagoga, 25 años de trayectoria en este establecimiento.

Tiempo de permanencia en este establecimiento: 25 años.

Fecha: 1º de octubre 2019

Hora de inicio entrevista: 15.00

Hora de término de entrevista: 15.47

Lugar: Sala de clases.

N°	Entrevista	UMS
E2.R1	<p>E: ¿Cuáles son los conflictos más frecuentes que te ha tocado vivir dentro del aula?</p> <p>P2: Yo creo que lo que tiene que ver con la comunicación y las relaciones interpersonales, agravado hoy en día por las redes y todo lo que ellos puede continuar más allá del aula en este minuto, eso ha sido el conflicto mayores que se han presentado, de relaciones, de las cosas que se dicen o publican acerca de ellos, como de una cosa pequeña o algo que no se ha comprendido, se hace un gran problema que llega a ser crítico, ya que ha llevado a las personas pensar en irse del colegio o algunas algo más todavía, mucho más drástico, que es en palabras de ellos como atentar contra ellos, se ha masificado, principalmente debido a las redes hoy en día, ya que salió del aula, partió acá con un grupo y se masificó y llegó estar en boca de todos los niños que se ven constantemente, digamos, ya sea de otros colegios que se ven en las mismas actividades que los colegios engloban, digamos, entonces llegó a ser conocido de ellos, ese. Otro que se generó también a nivel del colegio y también traspaso ya que de boca en boca fue llevado también fuera, y tuvimos otro incidente, que tuvo que ver con videos y fotos que surgieron digamos de cosas que pasaron en el colegio, pero que traspasaron después cuando se hizo el video y las fotos se masificó también a través de las redes, llego hasta no sé, universidades, estos han sido más que nada los conflictos y generalmente más recurrente, han sido por relaciones interpersonales entre ellos y las cosas que se han dicho.</p>	<p>Tiene que ver con la comunicación y las relaciones interpersonales.</p> <p>de relaciones, de las cosas que se dicen o publican acerca de ellos.</p> <p>masificó también a través de las redes, llego hasta no sé, universidades, estos han sido más que nada los conflictos y generalmente más recurrente, han sido por relaciones interpersonales entre ellos y las cosas que se han dicho.</p>
E2.R2	<p>E: ¿Cómo definirías el conflicto dentro del aula?</p> <p>Considerando las experiencias que has tenido.</p> <p>P2: Yo creo que siempre hay conflictos en el aula, pero en ciertos momentos son más críticos, por ejemplo yo he podido detectar que a nivel de séptimo por ejemplo, que es como un cambio grande entre sexto y séptimo</p>	<p>Yo creo que siempre hay conflictos en el aula.</p> <p>Los conflictos tienen que ver con...las relaciones interpersonales.</p>

	<p>especialmente en las niñas, se agudiza muchísimo más que los hombres, el conflicto tienen que ver con, el cómo se ven unos a otros y el cómo quieren verse también y lo que los demás pueden llegar hacer que estas personas hagan con tal de querer pertenecer a un grupo, digamos, el querer ser parte de un grupo lleva mucho hacer cosas que después se arrepiente, digamos, se ven expuestos muy expuestos después, y crea conflictos en el sentido que, los mismos que lo incitaba hacer algo para que sean parte de ese grupo después los aleja por ese motivo, por lo que hicieron, ósea en el fondo es un anzuelo para que ellos caigan para que sean parte de un grupo, y cuando ellos hacen estas cosas es como no, eso nosotros no lo aceptamos y es ahí cuando la personas se ven muy menoscabadas hasta en su honor, digamos, porque lo que estoy haciendo ha sido catalogado, como, no sé si puedo usar esta palabras, catalogada como un actuar de prostituta o en el caso de los niños inmediatamente surge lo que es toda la parte, siempre tiene una connotación sexual a esta edad, eres un gay o eres una prostituta es súper fuerte para ellos, porque todavía están recién empezando asentarse, buscando encontrar su personalidad su manera de expresarse, los afecta mucho, los tambalea mucho y hay ve uno los pisos que ellos tienen , yo les digo los colchoncitos que son sus papas y su familia, hay algunos que tienen una gran carencia de ese piso y entonces se hunden, porque no, no es que no puedan recurrir porque no tengo la confianza sino muchas veces no están disponible si quiera para escucharlos, entonces esos hace que ellos se pierdan mucho, entonces empiezan a buscar ayuda en otros, ese otro a veces no es siempre es el mejor y lo que hacen es agrandar el conflicto en vez de apoyarlo.</p>	<p>el conflicto tienen que ver con, el cómo se ven unos a otros y el cómo quieren verse también y lo que los demás pueden llegar hacer que estas personas hagan con tal de querer pertenecer a un grupo, digamos, el querer ser parte de un grupo lleva mucho hacer cosas que después se arrepiente, digamos, se ven expuestos muy expuestos después, y crea conflictos en el sentido que, los mismos que lo incitaba hacer algo para que sean parte de ese grupo después los aleja por ese motivo, por lo que hicieron, ósea en el fondo es un anzuelo para que ellos caigan para que sean parte de un grupo, y cuando ellos hacen estas cosas es como no, eso nosotros no lo aceptamos y es ahí cuando la personas se ven muy menoscabadas hasta en su honor</p>
E.2.R3	E: Si pudieras definir el término ¿Cómo definirías el conflicto?	Todos los días tenemos conflictos.

	<p>P2: Los conflictos no son malos, todos los días tenemos conflictos, cómo ocurre el conflicto y como se va desarrollando, me parece que los conflictos que hoy tienen es base a las relaciones interpersonales una cosa, porque están buscando asentarse, son conflictos que tienen que ver con su postura ante diferentes cosas en la vida y también sus frenos que ellos tienen, ósea un poco es como estoy parado en este mundo, y eso lo lleva a un conflicto si ellos están bien parados y viene otra y le dicen cosas o publican cosas o los amenazan, si estoy bien parado una buena base es como que me puedo tambalear un poquito porque a todos nos golpean, pero me paro rápido, porque yo puedo sortear con mis armas, pero hay niños que no pueden.</p> <p>Yo creo que principalmente, el conflicto lo que a mí me ha tocado, giran en base a las relaciones interpersonales en el que me dijo, lo que pensó, lo que miro, o lo que publico, quiero que el otro me vea como él, aunque yo no tenga nada que ver con eso, me encontrado con niños que después de un análisis dicen, que ellos reconocen que en verdad como que no se sienten cómodos como son los otros o lo que hacen o dicen, pero es tan importante pertenecer a ese grupo que son capaces de hacer a un lado lo que les molesta con tal de estar hay.</p>	<p>Los conflictos no son malos.</p> <p>Conflictos que hoy tienen es base a las relaciones interpersonales.</p> <p>Los conflictos giran en base a las relaciones interpersonales (en el que me dijo, lo que pensó, lo que miro, o lo que publico, quiero que el otro me vea como él.)</p> <p>es tan importante pertenecer a ese grupo que son capaces de hacer a un lado lo que les molesta con tal de estar hay</p>
E2.R4	<p>E: ¿Recuerdas algún conflicto impresionado positivamente o negativamente? y ¿Cómo se solucionó?</p> <p>P2: Este año, tengo un conflicto que tenía que ver con la pertenencia a un grupo, de niñas, donde todas se veían calma y se veían bien, pero de repente se destapó esto de que hay una o dos que son las líderes y no es que sean negativas, son líderes muy fuertes y lo que esa líder quiere se hace, no está influenciando en un mal sentido o que los va a llevar por un mal camino, pero no es escuchar a los otros, es como todas se validan, en lo que esa niña dice y</p>	<p>Conflicto que tenía que ver con la pertenencia a un grupo.</p>

	<p>si yo quiero proponer algo entretenido para hacer yo lo miro todas me miran, pero es como que nadie escucha, así es lo que sintieron estas niñas que acudieron con el conflicto, y si la niña que está a cargo entre comillas del grupo, la que lidera este grupo aunque no tiene, no le han dado el título pero es como eso, si ella dice lo mismo que propuso la otra, se hace inmediatamente, es escuchada entonces ella lo no va a proponer cosa que estén mal o fuera porque tiene buena onda, es una niña bien portada, se hace inmediatamente, es escuchada entonces ella no hace, es tan fuerte lo que representa para un grupo de niñas, que la siguen sin pestañear y si a otra se le ocurre lo mismo ni siquiera la escuchan.</p>	
E2.R5	<p>E: ¿Por qué te llamo la atención eso?</p> <p>P2: Me llamo la atención, porque veía que ellas funcionaban muy bien, no se apreciaba que había nada, era todo maravilloso, tan lindo que en una reunión que tuve con unas niñitas, les dije: saben niñas que estoy impresionada este año porque yo estoy acostumbrada a tener siempre conflictos con las niñas en mi tutoría, no conmigo, sino entre ellas y es el primer año de la primera tutoría que yo tengo, donde no ha habido un conflicto entre las niñas, muchas veces sido un conflicto de que ella dijo tal cosa, o me miro o quieren que todas hagan eso o lo otro, pasó un día y vinieron niñitas hablar conmigo y me dijeron, esas niñas que habían estado en esa reunión, nosotras queremos hablar contigo, lo que tu dijiste que no pasaba es justo lo que pasa solo que no se nota, pero está pasando y algunas nos sentimos muy mal, porque nos sentimos como, que nadie nos ve, somos invisibles, si la líder dice algo ahí se hace, si no somos todas invisibles, todas girando en torno a ella, como que nadie puede tener una iniciativa decir algo o proponer algo en el grupo, no somos todas iguales, a los ojos de la gran mayoría, no tenemos derecho a voz y voto, no es un grupo de pares iguales, hay una jerarquía aunque no está puesta, o nadie la elegido pero está la jerarquía y si yo quiero pertenecer a ese grupo tengo que saber que debo seguir a esa líder, no importa lo que sea, afortunadamente se le ocurren</p>	<p>Acostumbrada a tener siempre conflictos.</p> <p>llamo la atención, porque veía que ellas funcionaban muy bien, no se apreciaba que había nada</p>

	cosas buenas, hasta ahora, pero es como el resto puede traer la mejor idea y no va hacer escuchara.	
E2.R6	<p>E: ¿Se solucionó ese conflicto?</p> <p>P2: Hable con un grupo, y quedaron en pensar en relación a esto, porque el grupo de disidente empezó a ser más grande y entonces mi preocupación se basó en que ahora se iba a quedar una líder casi sola, que también era un conflicto, porque se va a quedar con una o con dos, pero como es tan poderosa va hacer sus acólitos entonces eso también iba a generar un problema, yo tengo muy pocas niñas entonces, yo ya tengo una isla a parte que es la niña son tres, esas no se tocan, esas ni se juntan con estas, estas otras eran todas achoclonadas entonces me llamó tanto la atención que yo dije cómo, pero uno tiene un radar que uno carga, como cuando yo me acuerdo una vez llegue tuve que tratar unos problemas grandes con las niñas que me costó mucho, ese ha sido el peor que he tenido, yo me di cuenta porque una niñita estaba sentada en un lugar de la sala donde nunca se sentaba, yo dije que raro, algo pasó y empecé averiguar y ahí descubrí que había un tremendo conflicto, ósea terrible, esa niña no quería venir al colegio, a la chica que a la cual inventaron cosas, la mamá me dijo que incluso temía que atentara contra su vida, por todo lo que habían escrito de ella, en el colegio, la miraban y la ignoraba, era horroroso todo, entonces yo sabía eso, pero con estas otras no sabía y les digo, es la primera vez que me pasa y eso también me extrañaba, porque yo sé que es una edad conflictiva, más para las niñas, los hombres se dicen hasta para tu tía y después se arreglan, ven una pelota y parten se les olvida todo, si tengo la pelota se olvidan del conflicto, excepto un par que esos siempre son así. Pero con las niñas me llamó la atención, porque en nuestro correr que andamos todo el día, como profesores, metidos en cuanta cosa, a veces no nos damos cuenta de esas situaciones, que a veces pueden llegar a cosas dramáticas, y uno ve y dice aquí funciona todo perfecto, ni un problema, no se apreciaba nada, porque ninguna lo exteriorizaba, hasta que vino una lo dijo y se sintieron escuchadas.</p>	<p>Situaciones que a veces pueden llegar a cosas dramáticas.</p> <p>la mamá me dijo que incluso temía que atentara contra su vida</p>

E2.R7	<p>E: ¿Haz tenido un conflicto que se pasó a ser un incidente crítico?</p> <p>P2: Sí, tuvimos un caso de una niña que no ocurrió en el colegio el inicio del conflicto, pero se trasladó al colegio, nació con personas de otro colegio de otro nivel y se vino al curso de nosotros y las niñas se apropiaron del conflicto, no habían estado ni cerca cuando ocurrieron los hechos y cada una lo interpretó a su manera y le puso de su cosecha hasta que llegó a un punto en que prácticamente era como si la niña en plena fiesta a ojos de todos casi que había relaciones con el niño que era de otro colegio, así agrandaron e inventaron cosas que ocurrieron y eso se extrapoló, después además niños de media se sintieron tocados, porque eran hermanos de este y del otro y también quisieron intervenir y muchas personas de afuera y todo escribían, yo vi porque la mamá me lo trajo, lo que escribían en los muros de algunas aplicaciones respeto a de la niña con nombre apellido curso y casi que la dirección de la niña, que ella hizo que su hija borrara todo, la madre estaba muy preocupada y nosotros también acá, porque la chica empezó a caer en un estado que no quería venir, se quedaba sola en la casa porque no tenían alguien y como no quería venir entonces era una preocupación para la mamá que podía hacer esa niña; era un infierno en verdad lo que estaba pasando y al parecer no había ningún tipo de salida. Y hay aun cuando el colegio no tenía, hoy en día, en ese tiempo no se podía más que por lo que pasaba acá, pero igual yo hablé y trate el caso con las niñas, con la niña incluida, son la niña, con los hombres y todo hasta que se logró aclarar todo y aquellas que eran las más drásticas de sancionar a esta niña, sin haber estado ni saber ni nada de lo que paso, se disculparon con ella y reconocieron que ellos escuchan un rumor, lo siguieron propagando y sin pensar en el daño que hicieron, eso fue muy tremendo, muy muy terrible, me costó mucho hasta que lo logre.</p>	<p>que no ocurrió en el colegio el inicio del conflicto, pero se trasladó al colegio, nació con personas de otro colegio de otro nivel y se vino al curso de nosotros...</p> <p>en el daño que hicieron, eso fue muy tremendo, muy muy terrible</p>
E2.R8	E: ¿Crees que estos incidentes críticos son oportunidad de algo?	Siempre están pasando cosas.

	<p>P2: Siempre están pasando cosas, es solo que a veces hay alguno terminan ahí, y otros no encontraron en la persona un caldo de cultivo porque es una persona muy débil o que estaba pasando un mal momento o algo y las otra eran mucho más fuerte y lograron agarrar a este niño o niña, y hacer que el conflicto vaya hasta que llega a un punto crítico, y otros se dan, así como nacen mueren, ósea uno a veces si alcanza a intervenir, sabe que está pasando algo y se dice voy hacer y ya paso de hecho me ya paso, es una tontería y lo arreglamos y ya, pero hay otros que empiezan así, a crecer y esos son los que cuesta mucho.</p>	<p>Hacer que el conflicto vaya hasta que llega a un punto crítico y otros se dan...otros así como nacen mueren</p>
E2.R9	<p>E: ¿Son una oportunidad de aprendizaje los conflictos?</p> <p>P2: Yo siento que un conflicto es un momento, que son oportunidades en la vida, para poder crecer, todo depende de cómo uno enfrenta el conflicto, las soluciones que se depende den, cómo uno enfrente el conflicto, las soluciones que se den el apoyo que se reciba, pero si son una experiencia de crecimiento y en este caso ha sido para mí, también crecimiento en como lo profesional y para los niños siento que sí, siento que un conflicto es bueno, siempre estamos en conflicto y el conflicto en si no es malo, es como se resuelve el conflicto como puede llegar a ser crítico.</p>	<p>Un conflicto es un momento que son oportunidades en la vida para poder crecer, todo depende de cómo uno enfrenta el conflicto las soluciones que se depende de cómo uno enfrente el conflicto.</p> <p>Son una experiencia de crecimiento y en este caso ha sido para mí también crecimiento en como lo profesional y para los niños siento que sí.</p> <p>Conflicto en si no es malo, es como se resuelve el conflicto como puede llegar a ser crítico.</p>

E2.R10	<p>E: ¿Has compartido algún incidente con un colega?</p> <p>P2: Sí el que tuve con esa niña que fue publicado en las redes y todo, ese lo trabaje con los tutores que eran del nivel por que como habían involucrado tantos niños de distintos cursos, y lo trabajamos le explique lo que había hecho, todo lo que había detectado primero y después como lo había hecho y abordado con los niños y como quería o esperaba yo, que ellos pudieran abordar son sus niños y también fue muy bueno, el poder hacerlo, no siempre se da, a veces uno tiene un conflicto y no pasa, o llega a mal término, porque al final hay personas que creen que porque ellos hicieron un mal trabajo ósea en lo profesional, es como que tú por pedirle que hablen por ejemplo; con sus niños respecto de este tema porque está pasando, hay un conflicto entre varios y se necesitan que ellos también hablen de algún contenido, lo toman como a veces que uno les está diciendo que no han hecho un buen trabajo, como que tú no te has preocupado de tu curso, no saben lo que está pasando, a todos no pasa si alguien hubiese venido a decir que bueno porque yo habría hecho, voy a poner ojo , pero hay gente que no lo toma así, si tú me hubieras venido a decir, que bueno yo habría hecho voy a poner ojo, pero hay gente que no lo toma así, creen que uno está como de metía o que le importa lo que pasa en mi clase, son los menos, pero hay también.</p>	
E2.R11	<p>E: ¿Qué estrategias utilizas en los conflictos cotidianos?</p> <p>P2: Siempre llamo a las personas involucradas, primero, solitos y les pido que me expliquen lo que ha pasado, lo que sienten y luego cito a la otra parte también, la escucho, le pregunto ¿puedo llamar a la otra parte? les pregunto ¿podemos trabajar juntos? ósea puedo llamar a la otra parte que ustedes puedan conversar y decirse las cosas, cuando es un grupo o entre personas que se puede solucionar y me ha resultado en general, el año pasado tenía una niñita que era muy tímida y tenía que andar con alguien para todos lados, siempre está pasando algo siempre algo, la miró mal, llamaba uno u</p>	Llamo a las personas a personas involucradas

	<p>otro, a los que ella mencionaba o han tenido alguna participación y finalmente llegamos a la conclusión que ella misma, dijo después de muchas conversaciones dijo: parece que soy yo que me estoy enrollando, y entonces yo voy a hacer tal cosa y acordamos con los otros también qué acciones iban a hacer cómo podrían ayudarla y ella también que se pudiera despegar un poco también que buscar a otros niños y al final funcionó por lo menos lo que quedaba hasta fin de año, este año me parece que se volvió a pegar a otro grupo por lo que la he visto, la he visto bien, porque está ahora en media, pero anda como con un grupo pegada, no puede despegarse todavía es por ejemplo; que si Juanita querida al kiosco y ella está con Pepita y la Juanita llama la pepita ella se siente, es como que a ella no la están valorando porque no la invitaron al quiosco, entonces la otra no le dijo por no decir no más, es que Miss yo dije oye quien quiere ir al quiosco y la otra dijo yo también y ella tenía que decir yo también, como decían todas, pero no había atinado a eso, el costo hartó, tuvimos que tener secciones con la psicóloga todo y cómo poder enfrentar eso y ahí trabajé con la psicóloga también para apoyarla y darle herramientas que podía ser cómo podría cómo hacer contestar en situaciones y así preguntarle a los compañeros, que se yo.</p>	
E2.R12	<p>E: ¿Entonces tú partes indagando un poco?</p> <p>P2: Primero siempre indago que es lo que hay.</p>	Siempre indago.
E2.R13	<p>E: ¿Esto te ocupa hartó tiempo?</p> <p>P2: Sí, mucho tiempo, mucho tiempo y nosotros no tenemos mucho tiempo, pero siempre indago porque cada uno tiene su versión y o ve de una manera y a veces solamente hay que aunar versiones, y tú lo ves así y ella asa, pero las dos apuntan a la mismo ¿qué les parece? ¿qué les parece si logramos hacer esto? un enganche y muchas veces resulta.</p>	<p>Cada uno tiene su versión.</p> <p>Hay que aunar versiones</p>

E2.R14	<p>E: ¿Los conflictos se solucionan todos?</p> <p>P2: No, hay conflictos que no se terminan, tengo en este momento en mi clase un niño que tiene un conflicto, pero parte de su conflicto, deriva también que la familia tiene el mismo conflicto, entonces en las reuniones con los apoderados, hemos escuchado las mismas palabras que escuchamos del niño, las escuchamos de los padres, tienen la misma versión de tal cosa y no salen de ahí, eso que hemos hablado directores, subdirector psicólogos otros profesores todos con las personas padre y niño y no lo han podido sacar de la idea, pero no hay como, según ellos el conflicto está, pero en el fondo el conflicto está muy presente en el niño, él siente que hay un conflicto, pero los demás nadie le da la hora, los profesores que han sido indicados como parte del conflicto ello mismo dicen igual que a otros se les escucha, se les llama se les da la atención, no hay conflicto pero como ya está sentado que existe el conflicto, y en reuniones que tuve con la familia y con el niño, es como que viene desde que entro en el colegio el conflicto y lo ha arrastrado y no me cabe duda hablando yo con la directora, no hay más que hacer y el conflicto va a seguir en media, este niño va a salir de cuarto medio y va a seguir con el conflicto, él siempre se va a sentir que es rechazado y no sabemos por qué, por la profesora por los compañeros que de él siempre estaban hablando.</p>	Hay conflictos que no se terminan
E2.R15	<p>E: ¿Y los demás no lo ven?</p> <p>P2: No lo ven claro, y dicen el anda solo por ahí, nosotros llamamos y a veces lo llaman y va viene, dice que va a ir a ver a su mamá en la pérgola (negocio) y no se junta con ellos, y dice que anda solo y que nadie lo acompaña y es que los otros no quieren ir no más, y los mismo que son amigos y se sienten más cercanos, ellos dicen que no sabemos que decir o decirle porque en verdad nosotros no hemos hecho nada y no vemos que lo discriminamos, pero él lo ve y dice que es todos los días.</p>	

E2.R16	<p>E: ¿Ves alguna diferencia entre conflicto escolar e incidentes críticos?</p> <p>P2: Yo creo que van unidos, digamos, como decíamos, no todos los conflictos terminan en incidentes críticos, hay algunos conflictos que se puede solucionar, hay conflictos que son muy fáciles de solucionar, a veces cambiar a uno de puesto, hasta que puedan hablar y funciona bien, y hay otros que siguen y siguen y tu vuelves hablar veinte veces, y siguen, no varía la cosa, porque por más que uno trata y ya se vuelve complejo, y llegan a ser incidentes, también en situaciones que muchas veces muy difícil con el grupo y hay veces que se involucra la familia, cuando uno cita la familia para informarle lo que está pasando con su hijo o su hija acá en el colegio que está teniendo algún problema o el problema ha aumentado esto, ya salió de ser un problema, no mas así, ya sea porque le niño va a explotar o el resto explota con ese niño, porque hay veces que pasa que se molestan y se molestan y se dicen cosas ligadas a temas familiares aquí hay varias familia que no puedes ponerlas juntos con otros y ellos te lo dicen, ósea yo con ellos no, no puedo, con esa familia tuvimos en segundo básico un incidente y mi hijo no se junta con ese niño.</p>	<p>No todos los conflictos terminan en incidentes críticos.</p> <p>Hay conflictos que son muy fáciles de solucionar.</p> <p>Situaciones que muchas veces muy difícil con el grupo y hay veces que se involucra la familia</p>
E2.R17	<p>E: ¿Entonces el incidente crítico, sería más perdurable?</p> <p>P2: Sí, yo creo yo siento que soy primero traspasa la barrera de lo que es el colegio y se integran ya cosas que la familia ha vivido con las otras familias y otros que son más largos en el tiempo.</p>	
E2.R18	<p>E: ¿Has tenido alguna experiencia que te desborde emocionalmente y no has tenido estrategia para para enfrentar la situación?</p> <p>P2: Sí, he tenido pocos niños que se escapan y no sé qué hacer y busco ayuda. Pero tuve hace años un niño,</p>	<p>Recuerdo que busque ayuda...su conflicto venía de afuera y se instaló aquí en el colegio.</p>



	<p>expresaban acerca de la niñita a viva voz y como yo la odio, no la quiero, o sea es una prostituta así yo creo en eso y sé que es que así y eso me afecto mucho, recurrir a la persona y no recibí mucha ayuda y recurrir afuera les conté a especialistas conocidos lo que pasaba como podía actuar y cómo podía enfrentar esto para que poder juntar los grupos porque mi temor era; traer la niñita y que ella tuviera que escuchar, ya lo había escuchado no sé cuánto y lo había visto publicado y que se lo dijeran aquí delante mío, ósea era como lo podía hacer y hay me dieron algunas herramienta, algunas cosas de cómo ir haciéndolo hasta que al fin resultó gracias a Dios y yo ahí me sentí sola en ese minuto.</p>	
E2.R19	<p>E: ¿Se comparten con los colegas los incidentes críticos?</p> <p>P2: Con alguno con los que uno tiene como más cercanía o porque te llegó también esa persona se puede ver afectada su curso digamos o su grupo por esta situación en general no hay, yo siento que no hay como tanta comunicación.</p>	<p>Yo siento que no hay como tanta comunicación.(entre profesores)</p>
E2.R20	<p>E: ¿Por qué crees que no hay comunicación?</p> <p>P2: Porque yo creo que cada uno vive en su isla, creen que lo hacen perfecto y punto, es la impresión que yo tengo y es lo que hemos conversado con la persona que yo trabajo de mi nivel. Generalmente con la que yo trabajo que de mi nivel llegaron a este año tenemos una relación diferente con la gente que está con lo que trabajan a la par, pero han habido año en que se trabaja solo y tú le dices algo y ellos trabajan solo y como no es con su curso no se involucran, yo creo que depende de las personas, y cuando es un conflicto que se involucra a la dirección y está afectando a más y el conflicto puede incidir en algo relacionado con el colegio, es decir, puede afectar al nombre del colegio algo que digan oye en ese colegio no hacen nada, siento que hay una gran preocupación si no es así, siento que no hace nada, hay muchas veces como en el caso de que yo tuve el más serio</p>	<p>Trabajan solo y como no es con su curso no se involucran.</p> <p>Un conflicto que se involucra...al colegio, puede afectar al nombre del colegio.</p> <p>siento que no hace nada (colegio),yo traté de buscar ayuda me dijeron no, eso es de afuera.</p>

	<p>que tenía cuando yo traté de buscar ayuda me dijeron no eso es de afuera, pero aunque se enojen conmigo yo voy hacer algo, esto estaba afectando la niña y a todos porque vivían en función de eso, en las clases no se concentraban, todos estaba pendiente de la niña si salía llorando y decían cosas de repente contestaban, cosas cuando le preguntan cualquier cosa relacionada de alguna manera involucran lo que estaba pasando.</p>	
E2.R21	<p>E: Con las personas compartes los incidentes críticos ¿Qué crees tú que se logra? o ¿Por qué los comparten?</p> <p>P2: Bueno, primero para poder igualar o tener más o menos una línea frente al conflicto, ósea que si en mi clases hay un conflicto que abarca varios curso o al nivel completo, yo lo estoy afrontando esta manera si otra persona también lo tiene o tiene está dentro del grupo digamos, que nos toca más directamente tenemos que tener como una línea como para trabajarlo porque si no yo hago lo abordó una manera, el otro lo aborda de otra y finalmente no llegamos a un buen punto, porque los niños siempre están mezclándose, en lo social, entonces hay que tener una línea me parece que es muy importante tengo una línea y a ponernos de acuerdo cómo vamos a abordar el conflicto este año. Por ejemplo, este año una mamá vino a hablar conmigo porque podría producirse un conflicto, entonces con su hija y niñas de otros cursos no del mío entonces yo tengo una reunión con los tutores le expliqué lo que estaba pasando y le pedí ayuda para que si ellos veían algo y ella también lo abortara con sus niños qué era lo que estaba nombrado y siento que tuve una buena acogida y al tiempo después comentamos lo que había ocurrido y cómo se estaba dando si había salido algo más o había muerto ahí nomás, al parecer al principio vimos no pasaba nada, pero después nos dimos cuenta que era sería la cosa, una mamá que le hablaron a la niñita a la salida del colegio, increpando, entonces era sería la cosa yo lo presente a la dirección por si acaso se podría expandir este conflicto, yo siento que tuvo una buena acogida y fue bueno porque lo abordamos la misma manera, al principio no ir y hablar con los niños eso cortamos, sino que primero ver cómo se estaba presentando la situación, después más adelante a raíz de</p>	una línea (de trabajo) frente al conflicto.

	<p>otra cosa entrevistar a los niños, como por otra cosa y lo hicimos todos igual, entonces eso nos ayudó como una estrategia y finalmente eso murió sólo y no volvió a aflorar ese conflicto.</p>	
E2.R22	<p>E: ¿Esta estrategia es puntual o es un protocolo? ¿hay una sistematicidad de ver los conflictos de esta manera?</p> <p>P2: El colegio tiene protocolos, al cual uno debe recurrir si es que uno sabe que hay situaciones de Bullying o que hay algo, debe recurrir a dirección, a la psicóloga para que echen andar los protocolos y te ayuden, pero en muchas situaciones que son así como parten como piolita, en el recreo, me hacen una zancadilla, nacen de una cosa simple, de repente, uno no se alcanza a dar cuenta porque no está en todas, esto siguió y como tuve caso de un niño en una clase que estaban reemplazando al profesor y a raíz de algo que ya venía produciéndose de las vacaciones con los niños, hizo crisis acá a raíz de un equipo de fútbol que armaron los hombres, tenían el equipo más o menos armado y hay uno que juega en un equipo afuera, de futbol, en una división de cadetes, juegan en un equipo en un club, tienen ciertas nociones, a ese le preguntaron revisa el equipo y ese revisó el equipo y dijo; este niño por lo que yo he visto funciona mejor como delantero que como arquero, el niño que cambiaron lo tomo como algo personal y tomó la situación como personal y aludió algo que había pasado en el verano, estalló, se molestó y tiro mesas, arranco, se fue lo fueron a buscar, tiro piedra a los autos, furioso porque lo sacaron o porque lo cambiaron de lugar, estalló acá porque provenía de las vacaciones me diga de cosas que habían pasado fue que te habían dicho que nos habían dicho que invitarte a tal y a mí no me invitaste y estalló acá, yo acá y ese lo resolvimos dirección área formativa, al parecer había quedado bien, pero luego vimos que siguió el conflicto y siempre en el niño puede estar en China y el otro en los Estados Unidos y siempre va a ser lo mismo porque siempre, porque este siempre piensa que el problema lo provoca otro, aunque estén separados por miles de kilómetros, este es un conflicto que no tiene solución por el momento porque que la postura de la familia es que el otro le causa los problemas y hemos visto muchas situaciones donde el</p>	<p>El colegio tiene protocolos...para situaciones de Bullying</p>

	<p>niño está ausente del colegio y él ha tenido problema y ha dicho que es la causa de problema y el niño ni ha estado, ese conflicto me dijeron que controle y mantenerlo, el problema porque está avalado por los padres. No hemos encontrado solución y ponemos todas las cartas en la mesa, yo siento que no hay más solución.</p>	
E2.R23	<p>E: ¿Hay alguna sistematización de estrategias?</p> <p>P2: No yo creo que faltan herramientas, charlas como las que dan para otras áreas, gente que nos den estrategias específicas a los profesores, nos dieron un curso, el que nos dieron no fue tan específico, lo único que aprendí fue que los conflictos hay que ser asertivo, no se solucionan en caliente, hay que esperar que se enfríe.</p>	<p>Faltan herramientas. estrategias específicas a los profesores.</p> <p>Lo único que aprendí fue que los conflictos no se solucionan en caliente, hay que esperar que se enfríe.</p>
E2.R24	<p>E: ¿Qué crees que falta?</p> <p>P2: Yo creo que nos falta aterrizar más lo que nos hablan, en lo concreto, como yo creo que falta apoyo del área formativa, más permanente, ellos son muy pocos y ellos tienen muchas funciones en mi sección son...una .... no solo estar si un niño tiene un conflicto o un problema o tú has tenido o has detectado, te dicen ya sí, después lo veo y no porque no quieren es porque además tienen que estar evaluando, citando papás y en mi sección hay una, entonces son muchos niños, muchas situaciones, te dicen algunas cosas, como mira dile que no enganche, no hay que enganchar, no hay que hacer esto y uno hace las cosas que se le ocurren también, pero siento que falta más asesoría desde ese punto. Te orientan, pero siento que falta más herramientas desde esta área.</p>	<p>Falta apoyo del área formativa.</p> <p>ellos tienen muchas funciones en mi sección son,... es porque además tienen que estar evaluando, citando papás y en</p>
E2.R25	<p>E: Muchas gracias.</p> <p>P2: De nada ojalas te sirva</p>	

### **Tercera entrevista**

Identificación del Profesor entrevistado: Profesor 3.

Profesión: Profesora de Educación Básica y de Religión, 20 años de experiencia en diversos establecimientos.

Tiempo de permanencia en este establecimiento: 6 años.

Fecha: 9 de diciembre 2019

Hora de inicio entrevista: 14.00

Hora de término de entrevista: 14.50

Lugar: Sala de clases

N°	Entrevista	USM
E3.R1	<p>E: ¿Cuáles son los conflictos más frecuentes tocado experimentar en el aula que te ha experimentado? ¿Qué has hecho?</p> <p>P3: Mira los conflictos más difíciles de solucionar son los que vienen de afuera, cuando los niños llegan acá en la sala con dificultades en cuanto a su relación y eso se dan menos en este colegio porque no están siempre con los mismos profesores o con el tutor o con quién pedir ayuda, entonces para no detener la clase, hay que empezar a buscar otro espacio para poder trabajar con ellos, y no te da mucho el tiempo, lo más recurrente lo que generalmente es eso lo que con los chicos en realidad es cuando los niños tienen dificultad ese tipo, porque aquí son obstinados no quieren seguir con el trabajo, sino que se empeñan en que no, no, no, no, trabajo porque, no porque estoy triste. No porque no sé tal persona me sacó del grupo y hay que volver a conquistarlo para empezar a trabajar con él, pero es que no sé nada de los niños no quieren trabajar que no traigan los materiales, ósea ya con él tiempo con los años ya se han hecho el hábito de venir con los materiales y a pesar el trabajo.</p>	<p>Los conflictos más difíciles de solucionar son los que vienen de afuera.</p> <p>Dificultades en cuanto a su relación.</p> <p>Hay que empezar a buscar otro espacio para poder trabajar con ellos.</p>
E3.R2	<p>E: ¿Entonces los más recurrentes son?</p> <p>P3: Los que vienen de afuera, que tienen que ver las relaciones de ellos y no saben solucionar sólo.</p>	<p>Tienen que ver las relaciones y no saben solucionar solos.</p>
E3.R3	<p>E: ¿Y tú que has hecho?</p> <p>P3: Acercarme yo sé conversar y tratar de intervenir para darle estrategia soluciones y a veces cuando veo que se van mal le mandó un correo al tutor, pero más allá no alcanzamos.</p>	<p>Darle estrategia soluciones</p>
E3.R4	<p>E: ¿Y qué estrategias les has dado?</p> <p>P3: Por ejemplo, bueno primero les aclaró la situación y aclaramos que lo que está pasando y como estrategia les pido que conversé</p>	<p>Como estrategia les pido que conversé que se quedan al</p>

	<p>que se quedan al final que cada uno exponga su situación y busquemos soluciones, y bueno lo que siempre que siempre les digo o sea uno se puede enojar, pero por un ratito, pero no puedes estar eternamente enojado. Finalmente es conversar, poner en práctica lo que es ser empático, ponerse en el lugar del otro, pero mira se soluciona, pero después los ves en la misma situación y a las mismas personas, es como si fuera histórico. Como que es parte de ellos, les cuesta de que quedó ahí.</p>	<p>final que cada uno exponga su situación y busquemos soluciones</p>
E3.R5	<p>E: ¿Cómo definirías conflicto un escolar dentro del aula?</p> <p>P3: Como parte de lo cotidiano, sea siempre va haber un conflicto ese es el más recurrente, pero de repente no sé, que el niño trae a todos los materiales y justo no trajo el material para ese niño y que necesitamos para esa clase, y no tengo los materiales para ese niño lo tengo que empezar como a solucionar conseguirle o bien el niño no tiene los conocimientos anteriores, los previos, entonces tú te das cuenta que hay que volver a trabajar con él solito entonces, pero eso es como parte de lo cotidiano.</p>	<p>Parte de lo cotidiano</p>
E3.R6	<p>E: ¿Y en tu tutoría cuáles son los más frecuentes?</p> <p>P3: También son de relaciones personales y que todavía ellos a pesar de que conocen las estrategias para solucionarlos, porque se le viene enseñando siempre, no las aplican, esperan que otros los solucionen, o sienten un conflicto como una competencia, como que tal vez yo no tenga la razón, pero yo quiero que me atiendan y yo gane.</p>	<p>A pesar de que conocen las estrategias para solucionarlos, no las aplican.</p>
E3.R7	<p>E: Y tú ¿qué has hecho?</p> <p>P3: No cuando trabajo con los niños más grandes Ponerse en el lugar del otro, mira se soluciona pero después ves las mismas personas en las mismas, como que fuera histórico, como parte de ellos, les cuesta decir ya se me olvidó y quedo ahí.</p>	
E3.R8	<p>E: ¿Cuándo le hace a los más grandes también crees que yo mismo?</p>	<p>tienen problemas de</p>

	<p>P3: No, cuando trabajo con los más grandes...fijate que igual tienen problemas de relaciones personales y son bien rencorosos no sé si dará en este colegio con estas características, pero les cuesta perdonar o ser empático tiene súper claro lo que ser empático, tiene súper claro en definición, pero cuando hay que aplicarlo y también son problemas que vienen de la cancha, de la fiesta, pero siempre afuera y no se solucionó en el momento y finalmente, como que no se solucionan el momento y si en la clases llegas hacer un grupo con dos niños que están en conflicto, te detiene la clase.</p>	<p>relaciones personales.</p> <p>Les cuesta perdonar o ser empático.</p> <p>Te detiene la clase.</p>
E3.R9	<p>E: ¿Y has aplicado las mismas estrategias que has hecho con los niños más pequeños?</p> <p>P3: Si, generalmente es de conversar, lo que es ser empático, ponerse en el lugar del otro, pero se soluciona pero después de nuevo es la misma situación y las mismas personas, es como si fuera histórico, como parte de ellos, les cuesta decir ya se me olvido y quedo allí, no.</p>	
E3.R10	<p>E: ¿Recuerdas alguna situación conflictiva con alumnos que haya sucedido este año y que te haya impresionado, positiva o negativamente? ¿Cómo se solucionó? ¿Quiénes participaron en resolución?</p> <p>P3: Bueno no sé si sea lo más adecuado contar, pero un niño que obviamente era kinésico muy inquieto y yo sabía por los tutores que los papás no querían llevarla neurólogo nada, o sea se negaban a esa situación y finalmente accedieron y el niño con medicamento y con tratamiento fue súper integrado el curso, se puede integrar al curso, porque era aislado por su característica que no podía controlar.</p>	
E3.R11	<p>E: ¿Y tú crees que lo que sucedió en positivo? ¿Por qué?</p> <p>P3:Es positivo, porque se involucró a los papás, recibieron la idea del colegio, recibieron la sugerencia y la adoptaron en la vida de ellos y para el niño fue bastante bueno, porque realmente estaba excluido de todo lo del curso, a pesar de que no lo ponía en grupo</p>	

	<p>a pesar de que trabajaba se notaba que era el curso y el, y era producto de que él no podía auto-controlarse. Él era impulsivo, kinésico de moverse todo el rato, y también imprudentemente, decía cosas que no tenían producto de que no podía auto controlarse.</p>	
E3.R12	<p>E: ¿Y con los otros profesores han tenido algún conflicto que los vincule?</p> <p>P3: Mira, en general siempre las reuniones todas las situaciones que tenemos y este año de verdad que este año han habido conflictos grandes, pero por ejemplo el año pasado cuando teníamos al niño X siempre habían conflictos porque en ese curso estaba él y estaba el Y que eran dos niños que eran muy inquietos y cada uno tenía sus dificultades emocionales, que cierto modo lo limitaban las soluciones, entonces siempre es como que teníamos que crear nueva estrategia, nuevas estrategias, porque nos costó, bueno no sé si ahora ya lo lograron pero costaba llegar a una solución porque era como algo muy extraño empezado a los dos y después de todo el curso, me entiendes con dificultades no es que yo estuviera todo desordenado, sino que yo me acuerdo que partieron los dos con dificultades que repente lloraba y que eso interrumpe la clase, que uno lloraba después era otra niña llorando y después toda la clase llorando, todos los niños estaban sensibles en ese curso.</p>	<p>Siempre habían conflictos</p>
E3.R13	<p>E: ¿Cuál crees que es el origen de esos conflictos?</p> <p>P3: Muchos temas emocionales, acá tenemos muchos niños con temas emocionales, capaz que sea en todos los colegios, pero la parte emocional está enferma. Por situaciones familiares, por ausencias. Fíjate que eso está creando más dificultades en el aprender. Porque tienes que pasar sobre eso para aprender, entonces eso está siendo un obstáculo y yo creo que es en todos los colegios.</p>	<p>Temas emocionales.</p> <p>creando más dificultades en el aprender.</p>
E3.R14	<p>E: Mi investigación trata de los incidentes críticos ¿Conoces el término de incidente crítico, dentro del aula?</p>	

	<p>P3: No, ¿crítico significa que no se puede solucionar?, no lo conozco</p>	
E3.R15	<p>E: ¿Al escuchar “Incidente Crítico” que idea se te viene a la cabeza?</p> <p>P3: Crítico entiendo que es permanente, es crónico y que no se puede solucionar, que llegas a un límite y que tienes que volver a empezar de nuevo.</p>	
E3.R16	<p>E: Sí, tiene que ver con eso, pero los incidentes críticos son aquellas situaciones las que nos desbordan emocionalmente y las estrategias que tienen no dan abasto. Este concepto se usa en aviación y en medicina, después del incidente, de esta situación que te desbordó, que no te dejó sin estrategias, las personas de la misma área conversan y desarrollan estrategias como para tener una maleta herramienta que cuando vuelvas a suceder un incidente crítico yo tenga un banco de estrategia.</p> <p>P3: Eso se hace en las tutorías, pero mira ni el año pasado, ni el antepasado he tenido que plantear una situación así de crítica, de mis alumnos, pero si escuchado a otros profesores donde había que ayudar a las profesoras a buscar estrategias para trabajar con este alumno y ahí todos proponíamos, no sé, los de formación, la psicóloga, la psicopedagoga, buscar estrategias sobre todo la contención y ahí estamos todos juntos y general en tutoría ese es el fin, pero siempre hay un límite en este tema es emocional, o sea en la gran mayoría se logra hacer cosas pero tomamos en la familia, porque si te toca una familia que no está dispuesta y no lo evalúa un psiquiatra un neurólogo el niño sigue con la misma condición y solamente va a tener tu contención, no el de la familia ni de un especialista</p>	
E3.R17	<p>E: ¿Y si eso persiste?</p> <p>P3: Mira al menos en este colegio, persiste, hay alumnos que se perjudican, el niño se perjudica, entonces complicado, porque finalmente después llega a ser un adulto con muchas heridas un adulto con muchas lagunas de conocimiento y eso también te estás frustrando en el futuro, el colegio no es agradable para ti.</p>	<p>Buscar estrategias sobre todo la contención.</p>

E3.R18	<p>E: ¿Qué conflictos escolares crees que se puede transformarse en un incidente crítico desde tu perspectiva?</p> <p>P3: Cuando la persona no tiene autocontrol y puede golpear a otro niño, eso ya es crítico porque tú tienes que estarás haciendo la clase y no puedes despegar la vista de ese alumno porque ya sabe que un niño impulsivo un niño que es agresivo y no tiene autocontrol, eso es súper crítico y tienes que estar mirándolo y que el niño no lo note tampoco porque se puede sentir la presión que lo están observando, el autocontrol es algo que se trabaja en pre básica y en estos niños que no lo logran, ya necesitan un especialista que los apoyen, y es ahí donde se crea como la barrera, si los papás no están dispuestos a que el alumno reciban un apoyo de un especialista, que le enseñe técnicas como pegar a un puchibol o escribir, la estrategia que a ti te sirva para tener autocontrol, y si no lo tienes, después de un adulto sigue súper impulsivo y si nos proyectamos un adulto castigador, y ahí entra el bullying, entra todo.</p>	
E3.R19	<p>P3: Mira un incidente crítico fue el encuentro con un apoderado.</p> <p>Porque eso involucró a todos los profesores del nivel. Mira la niña desde que llego al colegio estaba con psiquiatra porque tenía problemas de inseguridad, una inseguridad de ella y de la mamá, como una cosa que va y vienen una cosa que se fomenta entre las dos. La mamá pensaba que las niñas del curso le hacían bullying a su hija y a se trabajó con ella, le enseñé aquellas herramientas, la niña me acercaba a mí, pero después la mamá de pensó que los profesores le hacían bullying, cuando tú le dices a la mamá que eso es imposible porque estamos todos pendientes por las reuniones que tenemos y la mamá dice; no, yo no creo en ustedes y ella se cierra.</p> <p>Entonces qué pasó con todos nosotros los profesores nadie quería decirle nada, anteriormente le ayudaba, eran muy cercanos, pero cuando la mamá dijo que aquí todos nos ayudábamos y que nos tapamos las cosas, nos puso límite porque ya no... a la niña nunca le dije nada más, nunca le toque el tema de que no tu mamá, nada de eso, pero la niña era súper extrovertida, pero tenía una doble personalidad porque yo la escuché en algunas oportunidades hablar con la mamá y era muy impositiva, sin embargo, acá era un pollito y las niñas me decían también las del curso que ya cuando se sobrepasaba era muy dura muy dura, y las gritaba y la</p>	<p>Mira un incidente crítico fue el encuentro con un apoderado.</p> <p>Porque eso involucró a todos los profesores del nivel</p>

	<p>estaba mal, entonces es una situación crítica. Por qué la familia está enferma, entonces esa familia enferma, enfermo a la hija, y enferma a todos y no tienes como ayudarla, se lo dijimos a la familia que la niña tenía una dificultad mayor y le pedimos que viera una psicóloga y la madre se enfureció y dijo que su hija no estaba loca.</p>	
E3.R20	<p>E: ¿Eso dificultaba la clase?</p> <p>P3: Dificultaba las clases, no sé, para el mismo profesor poder tener cercanía con ella yo conversaba con la mayoría de los profesores y me decían que se cuidaban en lo que iban a decir, porque se tomaba todo de manera personal, por ejemplo, si un profesor decía ustedes están flojos y la niña decía que la Miss le dijo que era floja, si un profesor decía; ¡ustedes no se callan!, ella pensaba que ella hablaba, hablaba y hablaba, todo lo general se lo hacía propio. Entonces era una situación bien crítica, yo le explicaba que a mis hijos le paso lo mismo en el colegio, y no es a ti y a mis hijos también y no entendió.</p>	<p>Incidente crítico fue el encuentro con un apoderado.</p>
E3.R21	<p>E: ¿Y esta situación se vio a nivel colegio?</p> <p>P3: Primero lo vi yo como tutora, después de profesora de matemáticas, la vio el director de sección y la psicóloga del colegio y me dijeron que la apoderada era muy brusca agresiva y dijeron que ningún profesor más trabajara con ella, así que siguió escalando autoridades y a todos los retos, finalmente termino con el rector.</p>	
E3.R22	<p>E: ¿Y ese conflicto persiste?</p> <p>P3: Sí, yo no tuve más información, entre los compromisos la niña tiene que seguir con los compromisos, pero me imagino que ella sigue con su condicionalidad de que debe seguir con los especialistas. El área de formación solo ven que siga con los especialistas y después ven y le dan información al profesor tutor</p>	
E3.R23	<p>E: Considerando esta experiencia ¿Qué crees que debería pasar con estos conflictos?</p>	<p>Es crítico porque</p>

	<p>P3: El ideal es que terminará, sobre todo pensando en la alumna, pero como te digo es crítico porque tenemos un límite, no podemos intervenir en las familias, son adultos, son profesionales, definitivamente podríamos decir este colegio no es para ellos, pero si la familia está enferma no hay ningún colegio para ellos y es tenso, todos ya sabemos, este año creo que también ha tenido problemas, no se ha solucionado y si ti ves a la niñita, es muy insegura.</p>	<p>tenemos un límite.</p>
E3.R24	<p>E: ¿Crees un conflicto escolar o un incidente crítico puede ser una oportunidad o son perjudiciales de algo? ¿Por qué?</p> <p>P3: Mira a nosotros como profesores nos dio la oportunidad para darnos cuentas que hay límite porque uno como profesor quiere seguir y seguir por el alumno y todo, pero hasta que no lo vives no te das cuenta que uno te dice ya está aquí, porque iba a terminar enferma yo también, todos enfermos y eso sí era increíble.</p> <p>Mira cuando tuve le incidente que yo lo categorizo crítico, la madre nos gritó y reclamo porque le hacíamos bullying a su hijos y yo miraba la psicóloga llorando la psicopedagoga llorando, era emocionalmente muy fuerte, que te digan tú le hace bullying a mi hija, a mí no me dijeron que le hacia bullying a su hija sino que apoyaba a la otra profesora, pero muy extraño recibir esa respuesta cuando tú dices, no corresponde así que eso nos enseñó a que hay límites, y decir aquí podemos y tratemos de hacerlo lo mejor posible, pero nos involucremos emocionalmente, porque yo tenía diecinueve alumnos más, es como la familia usted no puede decaer si todavía tiene esposo hijo y tienes que estar pendiente de todo, ese límite profesional también hay que tenerlo y lo aprendí. Lo aprendí porque no se pude contenerme no me cayeron lágrimas y después bueno a lo mejor también lloré en mi casa y todo pero hasta aquí, nada más.</p>	<p>Profesores nos dio la oportunidad para darnos cuentas que hay límite porque uno como profesor quiere seguir y seguir por el alumno y todo, pero hasta que no lo vives no te das cuenta que uno te dice ya está aquí</p>
E3.R25	<p>E: Y ¿el colegio que hizo?</p> <p>P3: El colegio de apoyo, se dieron cuenta, ósea porque la evaluaron y se dieron cuenta que tenía dificultades, la niña y la familia por todas las reuniones que tuvieron y de apoyo, de repente te cuestionas, porque esto exploto aquí si viene desde antes, si esto viene de más chiquitita, si esto viene desde antes, porque no lo analizamos antes, pero hay también hay un límite, ósea recibí esta</p>	

	<p>situación, hice todo lo que pude y si antes no hicieron nada, tampoco me tengo que hacer cargo de lo que no hicieron. Tampoco puedo ir más allá de los padres, si son sus hijos, los padres tienen la libertad de criar a sus hijos como quieran, hay límites uno quiere ser todo y más, pero hay límites.</p>	
E3.R26	<p>E: Con Tus colegas ¿han compartido algún incidente crítico en el aula?</p> <p>P3: Cuando recién tome un curso con tutoría fue con unos niños que tenían dificultad, pero fue muy similar lo que paso, lo vi yo, luego con formación y se les pidió tratamientos. Y lo compartimos en reunión de tutores.</p>	
E3.R27	<p>E: ¿Cuáles serían los incidentes críticos más recurrente en una sala de clase?</p> <p>P3: En la sala de clases, son esos con los niños que no se auto controlan, que, a pesar de enseñarles técnicas de autocontrol, no lo hacen y dificultan la clase, la paran.</p>	
E3.R28	<p>E: ¿Qué incidente crítico crees que son los más recurrentes en el aula?</p> <p>P3: Yo creo que son con los padres que no siguen las indicaciones que les damos, que cuestionan los requerimientos que les hacemos desde el colegio.</p>	
E3.R29	<p>E: ¿Has experimentado un incidente crítico dentro del aula?</p> <p>P3: ¿Qué has hecho? Frente a un incidente crítico que estrategias has usado</p> <p>La verdad que son los niños impulsivos y que no tienen autocontrol no más y siempre les estamos entregando estrategias de autocontrol, como pegarle algo, pensar antes de actuar, dibujar, etc.</p>	

E3.R30	E: Bueno, esos sería la entrevista. Muchas gracias por tu tiempo. P3: De nada.	
--------	---	--

#### **Cuarta entrevista**

Identificación del Profesor entrevistado: Profesor 14.

Profesión: Profesor de estado de historia y geografía, titulado hace 14 años

Tiempo de permanencia en este establecimiento: 6 años.

Fecha: 11 de diciembre 2019

Hora de inicio entrevista: 11.00

Hora de término de entrevista: 11.45

Lugar: Laboratorio de tecnología

N°	Entrevista	USM
----	------------	-----

<p>E4.R1</p>	<p>E: ¿Cuáles son los conflictos más recurrentes que tú ves en el aula en tu experiencia laboral? considerando tu experiencia.</p> <p>P4: ¿Actual?</p> <p>E: También considerando tu experiencia de docente.</p> <p>P4: Yo he trabajado en sistema público, subvencionado y particular y hay cosas similares y cosas que difieren, en la actualidad considerando alumnos de sector oriente de colegio particular, los principales problemas en mis clases en particular, alumnos disruptivos que están, no tienen interés por la clase, no así tienen interés por la nota, ojo, como tienen interés por la nota, cuando hay algo con nota trabajan por la nota no por la clase, no lo hacen de forma efectiva pero hay un cambio de su comportamiento, entonces es no estar haciendo la actividad relacionadas con la clase, desde no poner atención cuando hay una clase dirigida, no participar en las actividades grupales o individuales, sino preocuparse de otras cosas, especialmente porque yo trabajo con computadora, un cuaderno digital, esto me permite viendo que mis alumnos no están enfocado haciendo otra cosa, como tiene computador tienen acceso a muchas cosas, me pasa en clases, no es algo que tome toda la clase que es controlar constantemente que los alumnos si están trabajando y este cuaderno digital, google class me entrega las herramientas para poder saber los avances de los alumnos de la actividad, yo puedo ver cuánto escribieron, cuánto se demoraron, o si hay una actividad gráfica cualquier cosa, eso en mi asignatura de diploma. En el caso de clases de historia, yo hago PSU de historia, no tengo grandes problemas porque de alguna u otra forma el curso que me tocó hay un interés, hay una participación, los que no tienen interés están callados, hay si hay cuaderno y los apuntes tienen que ver más análisis de preguntas de PSU, para ver en que se equivocaron, eso respecto al colegio, hay una apatía de los alumnos, que siempre son los mismos de siempre, son los mismos que tienen problemas conmigo y con los otros profesores, tienen que ver con problemas personales, por ejemplo; cuando empecé con el curso de cinco alumnos, que tenía un problema en mayo en la asignatura sólo me quedan dos, con semi-problemas, no es la misma situación, tiene que ver con el control, ellos saben que los controlo, para bien o para mal, cité apoderados de algunos en ese sentido, hay bajaron las</p>	<p>los principales problemas en mis clases en particular, alumnos disruptivos que están, no tienen interés por la clase, no así tienen interés por la nota.</p> <p>hay una apatía de los alumnos, que siempre son los mismos de siempre.</p> <p>tiene que ver con el control, ellos saben que los controlo, para bien o para mal</p>
--------------	--	--

	<p>revoluciones, las notas también afecta eran muy bajas, las pruebas eran muy objetivas, ellos revisan la prueba yo les explico te equivocaste en esto y en esto otro y no tienen cómo reclamar.</p>	
E4.R2	<p>E: ¿Eso los ocupa para no generar conflictos?</p> <p>P4: Exacto, me pasa con dos alumnos específicamente, están preocupados por la nota, partieron con cuatro conmigo y ahora van por el cinco y algo, y quieren llegar al seis, en ese sentido y ven a sus compañeros que si ponen atención, logran nota sobre el seis, entonces tratan de enfocarse en eso cambian de puesto, se separan del grupo que los coartas hacerlo se separan ellos mismo de los compañeros que los distraen y eso me ha generado oportunidades para... lo primero que hice para enfrentar este problema, fue crear actividades más lúdicas, más de participación directa, que si tú te fuiste ya no, que se note que están en la clase que están involucrados ponen atención, son los primeros nombres que me aprendí y de ahí las decisiones que tuve son relacionados con actividades que hacen responder de forma efectiva pero también relacionada con la evaluación que yo le hago.</p>	<p>lo primero que hice para enfrentar este problema, fue crear actividades más lúdicas, más de participación directa,</p>
E4.R3	<p>E: ¿Estas han sido las estrategias que has desarrollado para abordar los conflictos?</p> <p>P4: Sí, porque han sido conflictos intensos, mal que mal tengo, yo tengo una estructura de clases, que depende de los contenidos que tengo que cubrir y esos contenidos no son fáciles porque en mi asignatura no tienen base, entonces yo estoy enseñando muchas cosas de cero, y si no logro enseñar esas cosas de cero, no vas a ser capaces de comprender los siguientes niveles y así rendir lo suficiente, entonces he tenido que cambiar estrategias constantemente, modificar y probar, porque no puedo usar la que uso siempre, porque si no se van aburrir de esas, prefiero usarla y que usarla cada cierto tiempo hay que jugar hartito con ese curso, cosa que no me ha pasado con el curso de PSU o con cursos anteriores.</p>	<p>he tenido que cambiar estrategias constantemente, modificar y probar, porque no puedo usar la que uso siempre, porque si no se van aburrir</p>
E4.R4	<p>E: Tu mencionabas que veías conflictos en otras áreas ¿Cuáles?</p>	<p>alumnos y sus problemas todos tienen problemas</p>

	<p>P4: El problema de los niños no es con mi asignatura, ese fue el primer descubrimiento que tuve, el problema no soy yo ni la asignatura, un alumno se cambió de asignatura, todavía lo podían hacer y dijo que no se la podía, cual fue el fundamento de su cambio, jamás salió mi nombre, que podía haber sido, sino que la dificultad de la asignatura: es que no le hacía peso, lo que sabía , porque cuando entraron pensaron que era fácil la asignatura, pensaron que se podían sacar puros siete y no es así, entonces se quería cambiar a una asignatura que creen que es más fácil como teatro, como francés, pero la verdad que yo desde el primer día les dije; el diploma no es fácil para nadie, ninguna asignatura es fácil, especialmente las que dan examen como diploma, en el caso de otras asignatura, digo que tienen el mismo problema porque cuando hacíamos el análisis de estos mismos alumnos y sus problemas todos tienen problemas personales, no tiene control de la casa, se supone que están en tratamiento y no lo están, no hay un seguimiento como tal de los alumnos entonces el alumno llega a una clases con una actitud, que por lo menos yo tengo muy claro que no es conmigo, entonces lo que yo he hecho es, ponerle atención a ese alumnos y darle feedback positivo y negativo cuando corresponde y anotaciones y llamado de apoderados, muchas veces los apoderados no toman tampoco en serio, dicen que se va hacer algo pero no hay algo concreto, que no espero verlo este año, que ya se cerró, pero si me gustaría verlo el próximo año, es mucho más complicado los alumnos del diploma.</p>	<p>personales, no tiene control de la casa, se supone que están en tratamiento y no lo están.</p> <p>llega a una clases con una actitud que por lo menos yo tengo muy claro que no es conmigo,</p>
E4.R5	<p>E: ¿En tu trayectoria cuales son los conflictos más recurrentes?</p> <p>P4: En los colegios públicos el tema es la asistencia, es fuerte, porque la asistencia es no tener los contenidos que necesitas para avanzar, no tienen el trabajo que se está haciendo en clases, llegar a otra clase con menos herramientas para poder responder las cosa, sin poder nivelarlos por la ausencias, tampoco hay un apoyo del colegio a esos alumnos, porque los problemas no son de salud solamente, sino porque no llegan, no hay nadie en la casa que los controle en ese aspecto, entonces el papel es del profesor jefe, y a veces las personas que son profesores jefes no son idónea con el cargo y no están detrás de los alumnos y así sucesivamente, ese es un problema, el otro es más bien son graves, yo he tenido experiencia con violencia, con drogas, con todo ese temas que son factores que son extra, que el caso de esas clases que yo recuerdo que eran historia, no es lo que hago actualmente, tenían que ser de alguna forma un poco más fáciles con estos alumnos, mi</p>	<p>colegios públicos el tema es la asistencia.</p> <p>Los problemas no son por salud solamente, sino porque no llegan, no hay nadie en la casa que los controle en ese aspecto.</p> <p>no hay nadie en la casa que los controle en ese aspecto,</p>

	<p>enfoque era que aprendiera los conocimientos mínimo, más que pensar en PSU, pensar en SIMCE, lo contrario con los que sí estaban de acuerdo con la clase, era eso o hacer lo que hacen otros colegas, ignorar a esos alumnos, no me parecía justo tampoco entonces son alumnos que son complejos que los papás no están presente, son alumnos que hacen deserción del colegio y muchos de esos alumnos están trabajando ahora sin problemas, por lo menos es la experiencia que yo tengo, no creo que tome malas decisiones con respecto a eso, no estudiaron en una universidad pública ni privada estudiaron en un instituto y maduraron de alguna forma.</p>	<p>entonces el papel hay es del profesor jefe, y a veces las personas que son profesores jefes no son idóneas con el cargo y no están detrás de los alumnos y así sucesivamente, ese es un problema.</p> <p>son alumnos que son complejos que los papás no están presentes, son alumnos que hacen deserción del colegio</p>
E4.R6	<p>E: ¿Es más bien en lo académico que se dan los conflictos?</p> <p>P4: Sí, les cuesta, aquí por ejemplo la base cultural es súper importante en la casa, entonces hay muchas cosas que pueden costarles, pero el apoderado entre comilla sabe o se habla de los temas en la mesa, principalmente en su defecto si hay algún problema, tú le pides que tomen particulares y lo hacen, tienen muchas herramientas, para mí el problema principal es la apatía que los alumnos que tienen estos alumnos, en un colegio público las herramientas son distintas de un alumno.</p>	<p>problema principal es la apatía que los alumnos que tienen de un colegio más público, cuyas herramientas son distintas de un alumno más público en ese sentido</p>
E4.R7	<p>E: ¿Y por qué crees tú que se da la apatía?</p> <p>P4: Porque su enfoque está mucho más en sus problemas personales su universo está tan colapsado que el colegio no es nada.</p>	<p>su enfoque está mucho más en sus problemas.</p> <p>su universo está tan colapsado que el colegio no es nada.</p>

E4.R8	<p>E: ¿Colapsado en qué?</p> <p>P4: En el sentido que tienen problemas con los papás, o que los papás no los pesca, pareciera ser similar como en los colegios públicos, pero aquí la necesidad es básica del alumno de acá, de la zona oriente, están satisfechas en el sentido de techo, comida de alimentación, diversión, es un tema emocional y como lo emocional no cubierto, por lo demás, hay una apatía, por lo menos dentro de lo que yo puedo observar</p>	<p>problemas con los papás o que los papás no los pesca, pareciera ser similar como en los colegios públicos.</p> <p>hay una apatía, por lo menos dentro de lo que yo puedo observar</p>
E4.R9	<p>E: ¿Cómo definirías un conflicto dentro del aula?</p> <p>P4: Un conflicto dentro del aula, para mí es cuando tú en una clase se desarrolla un estilo, no hablo de normal, porque todas las clases son distintas, sino cuando hay un camino de la clase, estas tratando de desarrollar un objetivo de la clase con tus alumnos se corta, ese camino se corta la posibilidad sacar ese objetivo, porque si tu no logras el objetivo de la clase, un objetivo pequeño no gigante, es súper específico, porque la clase no funciona y si no funciona es porque hay un problema, el problema puede ser dos factores; puede ser tuyo o como profesor, porque no preparaste la clase y por tanto el objetivo no se cumplió por tu culpa, y hay que decirlo, y el otro es porque esencialmente, puede estar toda la clase o por tu culpa y hay el otro es por los conflictos que pueden aparecer y tu luchaste por solucionar en la clase y logra el objetivo, a mí todavía no me ha pasado ninguna clase donde los objetivos no se han cumplido, pero si muchas clases donde estos alumnos tratan de detener esta situación, esa situación hace que uno desarrollar alguna cosa para terminar la clase y al final derechamente que lo he hecho, no hay que negarlo de gritar y ser estricto en ese sentido, hay multitudes de cosas, cada clase es un universo me pueden venir a ver todas las clases y verán clases de todo tipo.</p>	<p>corta la posibilidad sacar ese objetivo.</p> <p>el problema puede ser dos factores, puede ser tuyo o como profesor.</p> <p>los conflictos que pueden aparecer y tu luchaste por solucionar en la clase y si no funciona es porque hay un problema, el problema puede ser dos factores; puede ser tuyo o como profesor, porque no preparaste la clase</p>
E4.R10	<p>E: ¿Recuerdas alguna situación conflictiva que te haya impresionado positiva o negativamente?</p>	<p>y entregué todas las herramientas para</p>

	<p>P4: No tengo ninguna experiencia que sea tan traumática, lo más negativo mira, fue una clase que estuve enseñando planilla de cálculo y alumnos hacen ejercicios y otros no, no lo hacían porque ya lo sabían hacer , yo confirmaba iba a tras de ellos, apenas lo hacían y confirme y termina anotando uno, he fue una situación igual incomoda, porque yo les decía que no eran capaces de hacerlo hay que practicarlas y a pesar de tener un millón de ejercicios de ello, y en la prueba se sacaron un rojo, cuando lo tenían que aplicar, se sacaron un rojo, yo lo había advertido, el tema es que es súper complejo que a pesar de que yo como profesor sabía que les iba ir mal, les entregue todas las herramientas para que les fuese bien y otros alumnos las utilizaron y ellos siguieron no practicaron nada, no quisieron hacer ningún ejercicio y fue complejo a pesar de que yo sabía que les iba ir mal y entregué todas las herramientas para que les fuera bien, no hicieron nada, lo que les dio rojo, lo que me sirvió. fue prever una situación que muy consiente al final les dio rojo lo que me sirvió positivamente para que ellos se dieran cuenta que una cosa tiene relación con la otra para y así la siguiente prueba les fue mucho mejor.</p> <p>Y positivamente, hay algunos que yo no sabía que tenían tanto interés con la asignatura y de repente aparecieron con mucho interés, situaciones personales aplicándolas y explicando y mandando correo de cómo puedo mejorar y ese tema, pero nada, así como tan maravilloso.</p>	<p>que les fuera bien, no hicieron nada.</p> <p>repente aparecieron con mucho interés,</p>
E4.R11	<p>E: ¿Y con tus colegas has experimentado algún conflicto?</p> <p>P4: Es que yo trabajo con todos los departamentos y por tanto trabajo con todos los profesores, entonces la forma de trabajo que tengo yo desde hace cinco años es evitar el conflicto.</p>	es evitar el conflicto
E4.R12	<p>E: ¿Por qué?</p> <p>P4: Porqué, evitar el conflicto, que no es lo mismo que gestionar el conflicto, porque yo tengo conflicto siempre, pero lo gestiono entonces trato de dar la solución o trato de ver el aspecto positivo con el colega antes de enfrascarse en una situación donde yo tengo la razón y tú no, en vez de meterse en el conflicto y a veces dan ganas de hacerlo, por situaciones donde el colega no tiene previsto</p>	<p>gestionar el conflicto, porque yo tengo conflicto siempre, pero lo gestiono entonces trato de dar la solución o trato de ver el aspecto positivo con el colega antes de</p>

	<p>situaciones, protocolos por ejemplo, evito meterme en un conflicto en el hecho que a pesar de que no lo han hecho trato prestar ayuda para que lo haga, lo haga yo pero trato de estar constantemente y hasta ahora me ha resultado, si me meto en un conflicto lo que hago es que ese docente evite mi apoyo, de alguna forma, eso lo hago cien por ciento.</p>	<p>enfrascarse en una situación.</p>
E4.R13	<p>E: ¿Cómo?</p> <p>P4: Si tengo que trabajar con un colega, contigo por ejemplo y yo peleo contigo fuerte, derechamente y te digo esto y esto otro lo digo de forma frontal, tú no vas a querer trabajar conmigo nunca.</p>	<p>forma frontal tú no vas a querer trabajar conmigo nunca.</p>
E4.R14	<p>E: ¿Y me evitas?</p> <p>P4: No, tú me evitas, yo no voy a evitar a nadie, el profesor me evita, y eso nunca ha pasado, porque evito los conflictos.</p>	<p>porque evito los conflictos</p>
	<p>E: Tu que tienes relación con todos los profesores, ¿Cómo percibes que los profesores resuelven conflicto en las aulas?</p> <p>P4: La mayoría de manera interna, pero piden mucha ayuda a la área académica para solucionar cosas académicas o del área formativa para arreglar cuestiones con alumnos, como los que te conté, hay profesores que no son muy autónomos en aula, pero eso no quiere decir, que sean buenos o malos profesores sino que dependen mucho de la ayuda externa para lograr los objetivos, eso no lo veo como mal, pero si hay otros profesores que tienen más herramientas y ocupan en el aula y tratan de solucionar ellos mismos sus propios problemas con los alumnos. Grandes problemas acá no he visto, hay conflictos de alumno profesor sí, ninguno que destaque a nivel de colegio.</p>	<p>hay profesores que no son muy autónomos su aula.</p> <p>si hay otros profesores que tienen más herramientas y ocupan en el aula y tratan de solucionar ellos mismos sus propios problemas con los alumnos</p>
E4.R15	<p>E: ¿Conoces el concepto de incidentes crítico en el aula?</p> <p>P4: Nunca lo había escuchado.</p>	

E4.R16	<p>E: ¿Te da alguna idea?</p> <p>P4: Cuando hablo de crítico, asumo que tiene que ver con algo que está constantemente haciendo ruido y por lo tanto no deja que fluya un proceso, entonces, no sé si pueda aplicarlos mi aula, porque me suena a algo más grande de algo más pequeño.</p>	<p>algo que está constantemente haciendo ruido.</p> <p>no deja que fluya un proceso</p>
E4.R17	<p>E: Los incidentes críticos, no solo se dan en la educación, se dan en todos lados, comenzó en aeronáutica, luego se tomó en la medicina y hoy se aplica en educación. Son aquellos que episodios que te desborda emocionalmente y que te deja sin estrategias para la situación y el docente reacciona de manera espontánea, la idea es tomarlo esta situación y luego analizarla, revisarlo e idear alguna estrategia, en conjunto con otros docentes, para la próxima vez.</p> <p>P4: En este colegio no me ha pasado, pero en el colegio anterior sí, estamos hablando de aborto, drogas o situaciones que escapan a mis manos del control de un aula, porque nadie está preparado para eso y en ese aspecto hay un apoyo de la institución, por parte involucradas de los actores principales de los grupos y que se logró llevar a cabo ciertas denuncias a la PDI por drogas acompañamiento a los apoderados, yo tuve que decirle a unos apoderados que su hija estaba embarazada, porque la hija me contó a mí, no le quería contar a sus padres, tuve que citar a los padres y contarles yo, la niña me lo pidió, esto escapa a mis habilidades, porque si le contaba la niña el show iba hacer más complejo.</p>	<p>situaciones que escapan a mis manos del control de un aula, porque nadie está preparado para eso y en ese aspecto hay un apoyo de la institución,</p>
E4.R18	<p>E: ¿Te busco como ayuda?</p> <p>P4: Sí, como ayuda o chivo expiatorio, no sé, yo también sabía quién era el papá, entonces hablar con los dos papás, eran del mismo curso, de mi curso. Hoy la chica es enfermera y su crio esta grande y el papá no está con ella.</p>	<p>Sí, como ayuda</p>
E4.R19	<p>E: ¿Tú acá no has y visto incidente críticos?</p> <p>P4: No acá no, dentro de mis estructuras tan graves no. Para mi es una taza de leche el colegio, porque insisto las necesidades básicas</p>	<p>insisto las necesidades básicas están cubiertas, si lo único es que lo emocional, no lo</p>

	están cubiertas, si lo único es que lo emocional, no lo están, pero lo emocional lo guardan, mucho.	están, pero lo emocional lo guardan, mucho.
E4.R20	<p>E: ¿Por qué crees que lo guardan?</p> <p>P4: Porque las familias no quieren mostrar lo emocional, no es una familia de una situación distinta, ellos desbordan simplemente, aquí las personas que saben de lo emocional, es gente más involucrada en esa área, como la formativa, por ejemplo, ellos deben ver más información sobre eso, pero profesores de asignaturas como yo nos llega rumores información de repente y no más que eso como rumores.</p>	no quieren mostrar lo emocional..., ellos desbordan simplemente, aquí las personas que saben de lo emocional
E4.R21	<p>E: ¿Eso afecta a las clases?</p> <p>P4: Por supuesto que afecta al desarrollo de la clase, pero no sé si a una situación crítica. Yo creo que sigue como un conflicto escolar, algo si como alumnos míos que sé que sus papás se separaron y es tema para mi alumno, según a él nadie lo pesca, y esa información la tiene su tutor, el área formativa y a mí no me informaron nada, pero igual reconozco su situación y por tanto lo veo desde ese punto de vista y trato de entenderlo, no sé si lo logro, pero lo intento.</p>	desde ese punto de vista y trato de entenderlo, no sé si lo logro, pero lo intento
E4.R22	<p>E: ¿Tú crees que los conflictos pueden ser una oportunidad de algo? ¿Para ti? ¿para tus colegas? ¿para los estudiantes?</p> <p>P4: Es que todo conflicto implica una necesidad de cambio, por tanto, es una oportunidad de cambio, en el caso del profesor, un cambio de metodología, si tu clase no funciona con un curso y no funciona y no funciona es que hay que cambiar sino funciona el cambio tienes que volver a cambiar hasta que lo logras de alguna forma, si no pides ayuda.</p>	<p>Es que todo conflicto implica una necesidad de cambio.</p> <p>metodología, si tu clase no funciona con un curso</p>

E4.R23	<p>E: ¿El conflicto es una oportunidad de cambio o un problema? ¿Por qué hace un rato te referías a un problema cuando hablamos de conflicto?</p> <p>P4: Es que puede ser las dos cosas, un conflicto te genera que no pases un contenido por ejemplo o no cumplir un objetivo, ese problema se transforma en un problema para ti que tienes que plantéatelo a nivel pedagógico lo que puedo hacer como profe, no eres capaz de algo.</p>	<p>un conflicto te genera que no pases un contenido por ejemplo o no cumplir un objetivo</p>
E4.R24	<p>E: ¿No como algo obstaculiza?</p> <p>P4: Es que yo creo que no hay ninguna aula que sea plana, porque si tú me dices no hay conflicto no hay problemas, la educación sería súper fácil y cualquiera podría enseñar y esa es la gracia de la educación, no cualquiera puede enseñar y eso lo sabe la gente que estudia una licenciatura o algo y luego quiere sacar la pedagogía y entra al aula y se da cuenta que no es tan fácil a pesar. Yo por ejemplo las profes de básica y pre- básica, la de historia según tercero básico que cosa más fácil bota la materia, hay no necesitas mucho conocimiento hay, pero yo no podría enseñar a un segundo o tercero básico, no podría, no tengo herramientas, yo no soy capaz de enseñarle a un niño tan pequeño a pesar de lo básico que es el contenido porque hay una metodología que hay que ocupar, no tengo ninguna metodología para ellos, ese es la gracia, herramientas metodológicas para ellos, a mí me faltan un montón de herramientas.</p>	<p>no hay ninguna aula que sea plana.</p> <p>no cualquiera puede enseñar.</p> <p>a mí me faltan un montón de herramientas.</p>
E4.R25	<p>E: ¿Qué herramientas metodológicas te han dado resultado en los conflictos?</p> <p>P4: A ver dentro de los conflictos grandes, la estructuración, yo soy súper estructurado, lo que me permite que mi clase, no así con mi vida, los alumnos sepan dónde está cada una de las cosas, yo cierro las puertas a cualquier elemento que diga no está el contenido o que no pase la guía y que digan que no hice esto o esto otro por tanto, los conflictos que se originan es esencialmente no entendí esto no hice esto otro, para solucionar el no entiendo esto o no hice esto otro tengo las unas herramientas, como ejercicios extras, actividades lúdicas por ejemplo y la retroalimentación que hago a</p>	<p>entonces los conflictos van cerrándose.</p> <p>he tratado de hacer lo mejor posible con los cursos que tengo, si lo logro o no eso depende mucho de cómo esta</p>

	<p>cada una de las guías por lo tanto también cierro esa puerta, entonces los conflictos van cerrándose y he tratado de hacer lo mejor posible con los cursos que tengo, si lo logro o no eso depende mucho de como esta, lo que te decía con el Excel, por ejemplo con la planilla de cálculo, yo enseñé lo teórico e inmediatamente con ejercicios, lo práctico y hago ejercicios de los más básico, yo los puse por niveles, está el nivel 1, nivel 2 hasta el nivel 5, que es el Excel intermedio y una serie de ejercicios que se pueden hacer en clases y se pueden hacer en la casa entonces cuando llegó la comisión y me preguntaba he llega un punto que les di ejercicios extra para la casa y para la prueba, incluso me pude preguntar .</p>	
E4.R26	<p>E: ¿Eso te ha dado resultado?</p> <p>P4: Eso la mayoría de los cursos, en otros no, lo que te decía esos alumnos que no trabajaron son mucho más complicado, no es un proceso que se puede solucionar inmediatamente, que ese es el tema de la educación, que no se demoran de un día para otro y espero que estos alumnos que tengo el próximo año sean mucho más preocupado, uno por la edad cuando estas en segundo y tercer medio es una situación distinta de los alumnos o explotan, porque también puede pasar eso, que digan tengo depresión, ansiedad o cualquier cosa y eso tengo que verlo directamente con el área formativa para que me apoyen.</p>	<p>esos alumnos que no trabajaron son mucho más complicados.</p> <p>no es un proceso que se puede solucionar inmediatamente.</p> <p>el tema de la educación, que no se demoran de un día para otro</p>
E4.R27	<p>E: ¿Sientes que te apoya?</p> <p>P4: No he pedido ayuda hasta ahora, pero el próximo año con la cercanía de los exámenes si voy a pedir.</p>	<p>No he pedido ayuda hasta ahora... si voy a pedir</p>
E4.R28	<p>E: ¿Tus colegas han pedido ayuda? ¿Es efectiva? o ¿Les dan estrategias?</p>	

	P4: Es variable eso, sí es efectivo o no efectivo depende mucho de los papás el seguimiento, yo no sabía del tema respecto al tema, no los sé.	
E4.R29	<p>E: ¿Y en las estrategias?</p> <p>P4: Si hay un problema, como el que tuve en el otro colegio, yo pediría ayuda automáticamente, si me veo envuelto en un problema depresión, o estoy embarazada que acá no pasó pasa y no me voy a dar cuenta o problemas que pueden aparecer o de estilo, si voy a pedir ayuda</p>	yo pediría ayuda automáticamente, si me veo envuelto en un problema
E4.R30	<p>E: Bueno creo que hemos abordado todas las preguntas, te agradezco tu tiempo y disposición.</p> <p>P4: De nada, espero que te sirva.</p>	