



Escuela de Pedagogía en Educación Básica

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.

**Alumna:** Campos Hidalgo Tamara Mariela

**Docente:** Coñuecar Vejar Claudia.

Tesis para optar al título de Profesora Enseñanza Básica.

Santiago, 2017

## **Agradecimientos**

Solo quiero agradecer a Dios por darme la oportunidad de estoy hoy aquí, a pesar de todas las dificultades que se presentaron, a mi hijo Renato, por haberlo dejado tan solo el año que paso,, y a mis padres por su apoyo incondicional,

Tamara.

## **Resumen**

La presente investigación tiene por objetivo conocer y describir de qué manera la como la resolución de conflictos afecta la convivencia en un sexto año básico en una escuela con un nivel de alta vulnerabilidad social. .Donde se consultó a los Docentes, cual ellos consideran los factores que influyen para dicha dificultad.

Se entenderá la Convivencia Escolar como una temática amplia, que aborda los valores democráticos, el clima escolar, el conflicto, la violencia y el desarrollo socioemocional. Para llevar a cabo lo anterior, se revisaron documentos relacionados con convivencia escolar, resolución de conflictos en la escuela, formación valórica, habilidades sicosociales, política de convivencia escolar vigente para los establecimientos educacionales, estrategias de Mediacion, documentos que la escuela utiliza para resolver los conflictos, como manual de convivencia, protocolos de acción..

Es posible concluir de esta investigación que existen los protocolos de acción y manual de convivencia reglamento interno contenidos relacionados con convivencia escolar, pero aun así persisten los conflictos entre los integrantes del establecimiento educacional.

### **Palabras Claves.**

**Convivencia Escolar- Conflicto- Resolución de Conflictos. Política de convivencia Escolar.**

## INDICE

Índice	Página
<b>Capítulo I. Indagaciones Preliminares.</b> .....	9
1-1 Introducción.....	9.
1-2 Planteamiento del problema.....	11
1-3 Pregunta de Investigación.....	13
1-4 Objetivos; General y Específicos.....	13
1-5 Antecedentes Empíricos.....	14
1-6 Justificación.....	17
<b>Capitulo II Marco Teórico.</b>	
<b>Capítulo. 1-</b> .....	20
2.1.1- La importancia de la convivencia.....	20
2.1.2-Concepto de la convivencia escolar.....	.25
2.1.3-Clima Escolar.....	32
2.1.4-La escuela un ambiente propicio.....	34.
2.1.5-Politica de Convivencia Escolar.....	36
<b>Capitulo.2</b> .....	45
2.2.1- El Conflictos.....	45. ...
2.2.3- Desarrollo de la Teoría de Conflictos .....	51
2.2.4.-Características del Conflicto.....	51

2.2.5.-Análisis del Conflicto .....	52
2. 2.6-Orígenes del conflicto.....	52
2.2.7- Fuentes del Conflicto.....	53
2.2.8- Teoría sociológica de Violencia.....	56
2.2.9-Enfoque para entender la violencia escolar.....	57
2.2.10- Concepto de agresividad y violencia.....	58
<b>Capítulo 3—Resolución de Conflicto.....</b>	<b>61</b>
2.3.1-Las principales formas de abordar un conflicto.....	61
2.3.2- La resolución de conflicto a través de la mediación.....	62
2.3.3-Resolución de Conflictos desarrollando habilidades sociales.....	62
2.3.4-Habilidades Sociales.....	67
2.3.5- La importancia de las habilidades sociales.....	68
2.3.6-Características de las Habilidades Sociales.....	69
2.3.7-Competencias Sociales.....	71
<b>Capítulo III. Marco Metodológico.....</b>	<b>77</b>
3.1Diseño de Investigación.....	77
3.2. Método de Estudio.....	82
3.3. Instrumento de recolección de datos.....	84
3.4. Validación de Instrumentos.....	87

3.5. Antecedentes de contexto.....	90
3.6. Sujetos de la muestra.....	92
<b>Capítulo IV Técnicas de Análisis de la Información.....</b>	<b>96</b>
4.1. Procedimientos de Análisis.....	96
4.2. Etapas de Análisis.....	97
4.3. Análisis descriptivo por categorías.....	101
<b>Capítulo V Conclusiones.....</b>	<b>138</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>158</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>163</b>

## **Capítulo I Antecedentes Preliminares.**



## **-Capítulo I Indagaciones Preliminares.**

### **1.1-Introducción.**

La convivencia escolar es un tema muy importante en la formación personal y ciudadana de los estudiantes y factor fundamental para la comunicación entre grupos, comunidades y poblaciones, sin duda la escuela es la primera Institución de socialización de los estudiantes donde hay reglas, protocolos normas que nos permitan aprender a relacionarnos entre sí.

La escuela como ente socializador y formador académico es el que tiene la gran responsabilidad desarrollar en los estudiantes un ser humano integral que le permita vivir en la sociedad transmitiendo valores y promoviendo la transformación de las pautas culturales vigentes. Las conductas, actitudes y formas de convivir no violentas, solidarias, responsables, justas y autónomas se aprenden y por lo tanto son parte integrante de las prácticas de convivencia en los colegios.

En la actualidad nuestra sociedad está expuesta día a día a cambios que producen intolerancia al diario vivir, produciendo conflictos de diferentes grados de violencia actos que conllevan a una mala convivencia. Es por ello que el ministerio de educación implemento una política de convivencia en las escuelas con un proyecto desde el 2015 hasta el 2018. Para mejorar la convivencia escolar entre los estudiantes y todos los participantes de la comunidad escolar.

No debemos dejar de lado un factor muy importante destacado en las políticas actuales de educación, referente a los estudiantes de nuestras escuelas actuales estos han cambiado es por ello que hablamos de nuevo perfil de estudiante con intereses distintos a generaciones anteriores, con necesidades y con otro tipo

de demandas que se relacionan con los intereses sociales actuales, tanto culturales como tecnológicos, lo que conlleva a la escuela como una institución transformadora del ser integral que sea capaz de poder entregar las herramientas necesarias para poder enfrentar las demandas sociales actuales permitiendo insertarse en dicha sociedad como un ciudadano capaz de aportar y a mejorar nuestra sociedad.

Por este motivo la presente investigación tiene, como objetivo de indagar desde el punto de vista de los estudiantes y de los docentes, en qué medida afecta la resolución de conflictos en la convivencia escolar de la escuela especialmente en un sexto año básico donde realizaremos nuestra investigación, para ello es necesario conocer los elementos que conforman la convivencia escolar por la cual se rige la escuela, aplicaremos una entrevista de tipo informal, en grupo focalizado, con el entrevistador que nos va a permitir conocer en forma real el problema de parte de los estudiantes y docentes. Luego, realizaremos un análisis en torno a las distintas respuestas que emergieron en las entrevistas, y por último terminar con una propuesta de intervención para ser aplicada al curso quinto año básico.

Finalmente concluiremos con la búsqueda de actividades y estrategias que se puedan implementar para favorecer la resolución de conflictos en el curso en cuestión y lograr una convivencia escolar adecuada para el desarrollo integral de los estudiantes de la escuela.

## 1.2. Planteamiento del Problema.

Las investigaciones actuales señalan que el clima emocional es un factor importante en el proceso escolar de los estudiantes. Es el clima emocional es el centro de nuestro quehacer pedagógico. El desafío que tiene hoy la escuela, está siendo motivo de estudio denominándose como el ambiente social según algunos autores como Casassus *“La escuela es una organización emocional. Es un sistema de relaciones que se encuentran en torno a los aprendizajes y el aprendizaje es función de las emociones. También la educación resulta de las relaciones que se dan a partir de las interacciones entre profesores y alumnos, y las relaciones son por definiciones emocionales”*. (Casassus 2007:238).

Nuestra sociedad actual en la que vivimos, ha desvalorizado la teoría de las emociones enfatizando y sobrevalorado la teoría de la razón olvidándonos que somos seres sociales, humanos que no somos máquina, sino de carne y hueso que necesitamos de afectos para poder vivir y llenar la parte emocional que todo ser necesita.

La siguiente investigación, nace como una necesidad de buscar respuesta porque en un quinto año básico de una escuela municipal de la comuna de Quilicura tiene problemas de convivencia en el aula y en todos los lugares fuera de ella dentro de la escuela tiene un IVE de 86,86 % entre los estudiantes la escuela atiende a 620 estudiantes , dividido entre los niveles de pre kínder a octavo año básico ,sin duda que los niveles de violencia en los contextos vulnerables donde viven la gran mayoría de los estudiantes de la escuela, hacen que tengan una

actitud siempre dispuesto a pelear o a contestar de mala forma a cualquier tipo de preguntas, para ellos es normal responder de esa forma, generando conflictos a diario de cualquier forma. Sin duda la violencia que vemos en los medios de comunicación fuera y dentro del país potencia los conflictos de convivencia que se producen en la escuela validando estas conductas.

Dicha investigación se sitúa en un quinto año básico de una escuela municipal de la comuna de Quilicura, en el cual se desarrollan múltiples conflictos, provocando una convivencia inadecuada, en la comunidad escolar. Dentro de la escuela, podemos encontrar todo lo que el ministerio de educación solicita y lo que la agencia de calidad supervisa en relación al tema de convivencia escolar, manuales de convivencia, protocolo de, procedimiento, proyecto PISE. También cuenta con un equipo de convivencia de cuatro personas, un encargado de convivencia, un orientador, una dupla sicosocial compuesta por un psicólogo, un trabajador social, los cuales tiene 44 hrs de contrato, y aun así se producen conflictos dentro de la escuela entre los estudiantes y no dan respuesta a las necesidades que la escuela necesita respecto a los conflictos que se generan. Por eso consideramos necesarios buscar respuestas de porque se producen estos conflictos afectando la convivencia de los estudiantes, entre ellos como pares y con algunos docentes, aparentemente se observa un problema de gestión del equipo directivo, mal manejo del manual de convivencia, por falta de supervisión al equipo de convivencia, falta de identificación de roles de dicho equipo, no realiza una gestión adecuada para resolver los conflictos. Por esta razón el problema es el siguiente:

*¿En qué medida la resolución de conflictos afecta la convivencia escolar en un quinto año básico de una escuela municipal de la comuna de Quilicura?*

### **1.3. Pregunta de Investigación.**

*¿En qué medida la resolución de conflictos afecta la convivencia escolar en un sexto año básico de la escuela municipal de Quilicura?*

#### **1.4. Objetivos.**

#### **1.5. Objetivo general.**

Comprender en qué medida la resolución de conflictos afecta la convivencia escolar en un quinto año básico de una escuela municipal de Quilicura.

#### **1.6. Objetivos Específicos.**

1 – Conocer los elementos que conforman la convivencia escolar por la cual se rige la escuela.

2 – Describir los tipos de conflictos que se desarrollan y afectan al curso quinto año básico.

3 - Desarrollar actividades que favorezcan la resolución de conflictos en el quinto año básico.

## **1.7 Antecedentes Empíricos.**

En nuestro país se han realizado numerosos estudios para obtener datos, bien sobre el clima social de los centros educativos o bien sobre las dinámicas de violencia que a veces pueden establecerse en ellos; los más importantes han abundado en éste último aspecto. Por tanto, habría que diferenciar entre aquellos cuyo objetivo es el estudio de la violencia escolar, acoso o maltrato, como son los de Mora-Merchán (1997) en el proyecto SAVE y Ortega (2001) en el proyecto ANDA-VE, Informe del Defensor del Pueblo (2000 y 2007) o Informe Reina Sofía (2005), y aquellos otros, como son el Informe IDEA–FUHEM realizado por el Centro de Innovación Educativa y la Fundación Hogar del Empleado (2003), encuesta del Consejo Escolar de Andalucía sobre Convivencia Escolar (2006) o el Informe del Observatorio Estatal sobre la Convivencia, realizado en el 2008, cuyo objetivo es estudiar las relaciones interpersonales (alumnado, profesorado, familias) y el análisis del clima general de escuelas. Estos últimos estudios no se centran exclusivamente en el maltrato entre iguales, sino que inciden en otros aspectos positivos de la convivencia como el nivel de satisfacción, la percepción de las situaciones conflictivas por los distintos sectores de la comunidad educativa, la tipificación de conductas e incidentes, el sentimiento de pertenencia al centro, o las actitudes ante situaciones de violencia.

A modo de resumen, de todos ellos se pueden extraer algunos resultados y conclusiones comunes:

1. Los que se han centrado en la intimidación o maltrato entre iguales, han puesto de manifiesto que la mayoría de las intimidaciones las realizan alumnos o

alumnas de la misma clase que la víctima y las formas de intimidación más frecuentes son las agresiones verbales, seguidas de robo y agresiones físicas. En cuanto a los lugares donde se producen mayoritariamente las intimidaciones, destacan las clases, el patio y los pasillos. Por otro lado, indican que entre los chicos es mucho más frecuente la utilización de agresiones físicas y amenazas como formas de intimidación, mientras que en las chicas, son más frecuentes los rumores tendenciosos y el aislamiento social.

De entre éstos estudios basados en el maltrato, es interesante destacar las observaciones comparativas que se extraen de los Informes emitidos por el Defensor del Pueblo (1999 y 2007), donde se pone de manifiesto que el panorama del maltrato entre iguales por abuso de poder ha mejorado a lo largo de los siete años transcurridos entre el primero y el segundo estudio, mientras que la exclusión social más directa, no dejar participar, ciertas formas de agresión física y las modalidades más graves de amenazas, se mantienen en niveles similares; por otra parte, en líneas generales se puede apuntar que en los años transcurridos entre el primer y segundo informe han ocurrido muchas cosas, algunas, sin duda, negativas, como lo han sido sobre todo los episodios de violencia escolar, algunos de extrema gravedad, de los que se han hecho eco los medios de comunicación y que han propiciado un clima de temor y preocupación sobre lo que está ocurriendo entre nuestros escolares, y otras positivas, como la sensibilización social hacia el problema, la puesta en marcha de numerosas líneas de prevención y de resolución de conflictos y la realización de otros trabajos y estudios en ámbitos geográficos y escolares variados.

2. De los estudios realizados sobre el clima general de convivencia en las escuelas, se desprende, que en los centros escolares se producen conflictos, pero esto no llega a enturbiar la satisfacción general del alumnado. A diferencia de la imagen que se proporciona en algunas noticias de prensa, la convivencia en las escuelas no se ha deteriorado en los últimos años. Otros datos relevantes son que las alumnas valoran mejor la convivencia en las escuelas y muestran menos conductas agresivas en todos los tipos de conflictos analizados que los alumnos, y

que las familias y el alumnado consideran que el origen de los conflictos está en el comportamiento de éstos últimos, sin cuestionar aspectos sociales o estructurales.

Parece, pues, que las políticas preventivas y las líneas de intervención que se han seguido, está logrando detener el avance de los comportamientos violentos entre escolares e incluso han llevado a alcanzar ciertos éxitos parciales al lograr disminuciones significativas en algunas conductas de abuso. Sin embargo, aunque la situación ha mejorado, aún encontramos que los resultados son insuficientes.

En nuestra realidad de políticas educativas, a nivel nacional, a nivel preventivo hay una cantidad considerable de proyectos y de estudios en relación a convivencia, tomados de diferentes ámbitos ya sea de prevención, solución, y resolución de conflictos para mejorar la convivencia en los establecimientos educacionales, en practica se observan las falencias, ya que a nivel de supervisión, de entidades como de agencia de calidad en las instituciones publica, está todo bien ya que se cumple con todo los protocolos que hay que llenar, pero en la práctica se reflejan las falencias, en la convivencia debido a los altos niveles de violencia que se denuncian en los medios de comunicación.

### **1.8.- Justificación.**

Para centrar el objeto de estudio que es la resolución de conflictos y en qué medida afecta la convivencia escolar en la escuela es indispensable abordar antes que todo que la convivencia escolar es un tema que atraviesa transversalmente a toda la sociedad y la comunidad educativa, sin excepción de todos sus componentes.

Esta es la propuesta del Ministerio de Educación como política de convivencia a nivel nacional. La cual nació por las problemáticas de las escuelas que cada día aumentan cada vez más sus niveles de violencia, pues lo vemos día, día en los medios de comunicación, televisión, prensa, internet. Esta política de convivencia sugerida por el MINEDUC, se basa en teoría de las emociones, y los sentimientos, de los estudiantes para poder trabajar y mejorar la convivencia en las escuelas, sin duda que es una problemática que repercute y afecta a toda la comunidad educativa especialmente a los estudiantes en su formación personal y académica cuyo objetivo tiene la escuela, esta problemática, afecta directamente los aprendizajes en el aula de los estudiantes.

Por eso que una de las principales preocupaciones de los directivos docentes en las escuelas ha sido, y aún continúan siéndolo, los temas relacionados con la disciplina escolar, los conflictos y los actos de violencia entre iguales, es decir, entre los propios compañeros, y también las situaciones de tensión entre los estudiantes y los profesores.

La violencia que provoca situaciones de conflictos en todos los ámbitos sociales y la escuela de hoy en nuestro país no es la excepción. Como principal institución formal para los estudiantes después de su familia a nivel de relaciones con los otros, me refiero al compartir en grupo, la escuela es donde los estudiantes pasan la mayor parte del día, en las escuelas de jornada completa son alrededor de 7 a 8 horas del día que comparten con sus pares y profesores a eso le agregamos que cada ser es único con ideas, pensamiento diferentes, con sistemas valóricos distintos, lo que significa reacciones y soluciones distintas frente a las dificultades presentadas, otro factor importante entre los estudiantes de la escuela es, la edad con que cuentan los estudiantes en los distintos niveles, generalmente tienen más edad que la media del curso, y esto es un factor que provoca conflictos entre los estudiantes, las diferencias de edades.

Por ello esta investigación servirá para mejorar los conflictos que afectan la convivencia dentro de la escuela. Por lo que es importante generar medidas para la resolución de conflictos que afectan la convivencia escolar en la escuela. Estas medidas consideradas, necesarias que nazcan de los estudiantes y de los docentes en cuestión, que puedan dar su opinión al respecto buscar estrategias de resolución de conflictos adecuadas para mejorar e implementar una sana convivencia entre todos los actores de la comunidad.

La presente investigación beneficiará a una escuela básica municipal, que está insertada en la población más vulnerable de Quilicura su IVE es de 86,86%, posee una matrícula de 620 estudiantes.

Finalmente esta investigación puede encontrar las respuestas necesarias de por qué la escuela tiene problemas de convivencia entre los estudiantes, y con docentes, que afectan a toda la comunidad educativa. Consideramos un aporte este trabajo para mejorar la convivencia entre dichos actores, que conlleven a mejorar aspectos importantes de la escuela, referente a la normalización de curso mejorando la disciplina y así optimizar los tiempos de clases para cubrir las clases diarias de los cursos, también nos permitirá fomentar los valores institucionales del PEI

que son la dirección y el logro del perfil del estudiante de la escuela, cuyo fin es desarrollar un estudiante con formación valórica y académica.

## **Capitulo II Marco Teórico**

## **2.-CAPITULO II**

### **2.1-La importancia de la convivencia**

. La convivencia escolar deviene de la capacidad que tienen las personas de vivir con otras en un marco de respeto mutuo y de solidaridad recíproca, expresada en la interrelación armoniosa y sin violencia entre los diferentes actores y estamentos de la comunidad educativa.

Este tema ha sido un factor importante por no decir fundamental en el desarrollo de nuestra sociedad, es por ello que varios países de Latinoamérica se daban situaciones similares como Argentina, Chile Colombia, Brasil , se comenzó a estudiar el tema de convivencia, escolar dichos temas son agenda nacional ya se derivan de los niveles de vulnerabilidad de las sociedades actuales lo que conlleva a niveles de violencia en los grupos con mayor vulnerabilidad lo que significa que su nivel educacional es bajo , afectando su desarrollo personal y social de dichos grupos, *"El carácter de socialización primaria resulta afectado por las exigencias del acopio de conocimiento que debe transmitirse"* (Berger y Luckmann, 1996:173).

Es decir que las sociedades hay que educarlas y esta responsabilidad es de la escuela la cual es la encargada de transmitir conocimiento y formación personal para enfrentar dicho desafío y revertir esta situación.

El deficiente clima colectivo en ciudades y comunidades, lo que provocaba, un convivir poco sano que afecta en gran medida a todos los individuos que compo-

nen la comunidad. Es por ello necesario, los roles claro en la comunidad y la concientización de las responsabilidades de cada uno para mejorar los contextos en los cuales se está insertado. Solo se da por establecido como realidad por los miembros de la sociedad en el comportamiento subjetivamente significativo de sus vidas, es decir todo lo que es significativo para ellos, es lo importante por eso es muy importante. Es así como *“la identidad se forma por procesos sociales. Una vez que cristaliza, es mantenida, modificada o aun reformada por las relaciones sociales. Los procesos sociales involucrados, tanto en la formación como en el mantenimiento de la identidad, se determinan por la estructura social.”* (Berger y Luckmann, 1996:216).

El primer desafío del ser humano como ente social es el relacionarse con otros, su desarrollo social de como compartir la vida con otros, la primera instancia de relacionarse con otros, es la familia y después de ella es, la escuela, donde es el centro de aprender a convivir en sociedad con valores, normas que nos permiten entendernos y comunicarnos. De ahí nace la importancia de la convivencia escolar, tomando en cuenta que el ser humano es un ser social que necesita interactuar para sentirse bien.

El propósito de este trabajo es poner de manifiesto los múltiples factores que inciden en la construcción de un sistema de convivencia en la escuela. Es ésta una tarea que requiere la consideración de distintos aspectos que inciden en el desarrollo de las acciones necesarias que permitan alcanzar el propósito buscado: instaurar el sistema de convivencia escolar que posibilite acompañar el crecimiento de los niños adolescentes y jóvenes, promoviendo su desarrollo como sujetos de derecho y responsabilidad, es decir ciudadanos. Sin embargo, la experiencia frecuente de muchas instituciones educativas, ha demostrado y demuestra que la implementación del sistema de convivencia no es fácil ni sencillo y por eso queda postergado, suspendido, olvidado o abandonado.

Interesaría exponer y desarrollar en este trabajo algunas reflexiones y propuestas sobre la convivencia escolar como una construcción cotidiana, reconociendo que es una tarea compleja, pero es necesaria y posible y se constituye en una rica y

valiosa experiencia educativa, dado que el aula y la escuela son los primeros espacios públicos de participación de los jóvenes y generaciones promoviendo su desarrollo como sujetos de derecho y responsabilidad. Al ver la convivencia escolar en las escuelas de hoy en nuestro país podemos observar que son muchos los intentos por conseguir la ansiada calidad de la educación, y los estudios que se ha realizado respecto a este tema nos dicen que uno de los factores fundamentales es la convivencia que se produce en las escuelas. Por ello el ministerio de educación de nuestro país desarrolla en el año 2002 una política de convivencia escolar dando especial importancia al proceso de construcción conjunta de una sociedad democrática y considerando el informe DELORS (1996). sabemos que se deriva la convivencia, es decir de la interrelación de las personas. De esta manera se busca general un marco que nos de los lineamientos a cumplir dicha propuesta. Para Delors la educación se basa en los siguientes “cuatro pilares presentados e ilustrados como las bases de la educación. El primero, aprender a conocer, donde habla de compaginar una cultura general amplia con la posibilidad de estudiar a fondo un número reducido de materias. El segundo, aprender a hacer, en el sentido de no limitarse a conseguir el aprendizaje de un oficio sino también a adquirir unas competencias que permitan hacer frente a situaciones imprevisibles, y que facilite el trabajo en equipo. El tercero aprender a convivir, a comprender mejor al otro, al mundo, al entendimiento mutuo de diálogo pacífico y de armonía. *“Por último, aprender a ser, que integra los tres anteriores y desvela los tesoros enterrados en cada persona, como por ejemplo la memoria, el raciocinio, la imaginación, las aptitudes físicas, el sentido de la estética, la facilidad para comunicar con los demás y el carisma natural del dirigente”*.(A.Gradolí , 2015:4)

Al analizar estos pilares la base es la convivencia de las personas, el primer pilar se refiere a una convivencia general amplia, a la globalización, abierta a las fronteras económicas, orientadas a las políticas públicas de país, el segundo pilar hacer referencia a la cohesión social a la participación democrática cuyo fin es el desarrollo pleno del ser humano en su dimensión social como agente de valores que puedan instaurar política social común y en comunidad. El tercer capítulo se refiere al crecimiento económico al desarrollo humano, este se orienta a que el

crecimiento económico de los países, tiene que estar sopesado con el desarrollo igualitario de las comunidades, es decir nos muestra que el crecimiento económico de un país se debe reflejar en la sociedad instaurada, en igualdad de derechos económicos como sociales, el instrumento que nos permite este logro es la formación es la educación como inversión futura. El cuarto pilar es que la educación es útil como instrumento del cambio social que se requiere en la actualidad en los países tercer mundistas, como Chile, para mejorar la calidad de vida de los grupos sociales y de las personas como entes pertenecientes a la sociedad, por ello que el Mineduc a través de los años se ha modificado de acuerdo a las necesidades requeridas la política de convivencia, pero nunca se ha alejado de la esencia de los pilares de educación y siempre se han sustentado en los siguientes principios

1-El aprender y saber a hacer está relacionado con conocimientos y competencias específicas de formación técnica, de comportamiento social, de aptitud para trabajar en equipo, de capacidad de iniciativa y de asunción de riesgos. Es importante destacar que para conseguir los propósitos anteriores la educación tendrá que estructurarse en los siguientes factores del conocimiento. Aprender a hacer, indisoluble del aprender a conocer, está relacionado con la cuestión de la formación profesional y el cambio de paradigma de migrar de la noción de calificación a la de competencias. Hay que tener en cuenta que en los países industrializados donde se acentúa el carácter cognitivo de las tareas en lugar del trabajo físico, es decir, donde el trabajo se desmaterializa, donde los trabajos muchas veces son servicios no relacionados.

1) El aprender a conocer El aprender a vivir juntos, a convivir, es una de las principales tareas de la educación actual, con una doble misión: enseñar la diversidad de la especie humana, el “descubrimiento del otro”, y contribuir a una toma de conciencia de las semejanzas, tareas que deben ejercitarse desde los primeros años de vida. Los estudios de las disciplinas formales, como ciencia historia filosofía, ayudan a la formación cognitiva del ser humano, del ser humano que le permita desarrollar valores, desarrollo profesional capacidades profesionales, etc., que permitan vivir desarrollar una buena convivencia.

2) El aprender a ser va de la mano de la idea de que todos los seres humanos puedan desarrollar un pensamiento autónomo y crítico, para ser capaces de elaborar un juicio propio, y así poder determinar por sí mismos qué deben hacer en las diferentes circunstancias de la vida.

3) El aprender y saber a hacer está relacionado con conocimientos y competencias específicas de formación técnica, de comportamiento social, de aptitud para trabajar en equipo, de capacidad de iniciativa, de liderazgo, resolución de problemas, de riesgos, etc.

El aprender a vivir juntos, a convivir, es una de las principales tareas de la educación, de útil referencia para futuros comportamientos y tender a objetivo y fin común.

Se observa todos estos conceptos sin duda se relaciona con la convivencia, y más aún si queremos lograr las políticas propuesta como país, es fundamental el trabajo de la escuela, como centro de aprendizaje y como ente socializador del estudiantes con valores, capaz de reflexionar frente a su entorno social y criticar constructivamente frente a diferentes situaciones y contextos.

Para ello nos situamos en la escuela para el logro de todo lo antes mencionado debemos enfocarnos en la convivencia de los centros educativos y trabajar con los valores que constituyen una alternativa para paliar muchos de los males de esta sociedad: violencia, racismo, desigualdad, etc. Así pues, la convivencia como valor, es la antítesis de la violencia, la igualdad el valor que favorece la integración y compensa el racismo. No cabe duda de que educar en valores es necesario y útil para los estudiantes pero también para la propia escuela, ya que se vuelve más habitable

Los incidentes de carácter violento en las escuelas están aumentando y generando una fuerte alarma social, lo observamos día a día en los medios de comunicación. Las escuelas consideradas, hasta hace poco, como un lugar seguro y adecuado para el desarrollo feliz del niño, se ven cuestionadas por situaciones de violencia escolar. En este oscuro panorama de los centros educativos, los medios de

comunicación, ansiosos de titulares impactantes, han contribuido a dañar la imagen de la misma. Pues la sociedad en general, aunque especialmente los padres de niños con edad escolar, se sienten alarmados, preocupados e inseguros ante la realidad.

Para entender el concepto de convivencia escolar hay que iniciar por definir el término de “convivencia escolar”, se ha revisado varios autores que a continuación presentamos.

## **2.2-Concepto de Convivencia escolar.**

. La convivencia escolar nace de la capacidad que tienen las personas de vivir con otras en un marco de respeto mutuo y de solidaridad recíproca, expresada en la interrelación armoniosa y sin violencia entre los diferentes actores y estamentos de la comunidad educativa *“La convivencia escolar es un aprendizaje, se enseña y se aprende y se expresa en distintos espacios formativos; el aula, las salidas a terreno, los recreos, los talleres, los actos ceremoniales, la biblioteca, así como también en los espacios de participación, los Consejos Escolares, los Centros de Padres, Centros de Alumnos, Consejos de Profesores/as, reuniones de padres y apoderados”* (Mineduc.2010).

La convivencia escolar, es todo lo que ocurre en una escuela, respecto a las interacciones de los integrantes de la comunidad educativa y lo que afecta de acuerdo a sus relaciones. La calidad de la convivencia es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa, sin excepción.

“Ana María Cerda, dice: “que en el contexto social, la institución escolar se Hablar de convivencia significa que las personas desde que nacen viven en sociedad, por tanto, todo ser humano se relaciona con los demás desde que nace, comparte y se educa en torno a una comunidad de personas, es por ello que el concepto de convivencia se desarrolla a través de las habilidades que las personas van creando a lo largo de toda en un instrumento al servicio de orden social en tanto contribuye de manera decisiva a asegurar la integración de los sujetos al tipo de sociedad imperante su vida, en este sentido, la convivencia es plenamente interperso-

nal, grupal y “Desde este punto de vista, la institución escolar se transforma”. (Cerde, 2000:19).

Para Cerde la institución social cumple dos funciones, que en un momento se contradicen, por un lado cumple un rol de socialización como institución que impone normas y reglas y por otro lado tiene un protagonismo social que le permita interactuar con sus pares y toda la comunidad educativa siendo la base de su desarrollo futuro en la sociedad como un aporte y no como un ente de conflictos que provoquen una mala convivencia escolar, para este logro hay varias forma de revertir dicha situación, una de ellas en ambientes de alta Vulnerabilidad es trabajar con la canalización efectiva de las emociones. Y podemos observar que Goleman nos dice que las *“emociones como hemos mencionado previamente nuestra investigación tiene como objeto el rol del profesor como mediador de conflictos, sabemos entonces que trabajamos con una comunidad de personas, ésta última palabra es realmente importante, puesto que define inmediatamente que cada uno de nosotros somos distintos el uno del otro, cada cual actúa en determinadas ocasiones impulsado por las emociones, componente importantísimo dentro de la convivencia”*. (Goleman, 1996:10).

Para Goleman, la convivencia escolar, *“se centra en el rol del profesor como un mediador de los conflictos, para equilibrar un adecuada convivencia, es decir se entiende que el profesor es el responsable de crear un ambiente de aprendizaje armoniosa para cada integrante de grupo y sienta agrado en la escuela, acá el rol del profesor es fundamental, que pueda motivar a los estudiantes, no tan solo en lo académico sino en la formación en valores, que se sienta el apoyado, importante dentro de la comunidad escolar por ello”* (Goleman 1996:69)

Desde el año 2001 cuando se dio inicio a la elaboración de la política de convivencia escolar en Chile se ha estado trabajando sobre el tema la conclusión después de algunos años de estudio se sostiene que: *“existe un déficit en el logro de formación en las escuelas y que la convivencia escolar debería ser entendida como un eje central que debe sostener el proyecto educativo, centralidad que se ha perdido; se instalaron reglamentos, se normalizaron las propuestas pero no hay,*

*de parte de los actores, apropiación del sentido de una sana convivencia” (Llaña, 2009:7).*

En las políticas educacionales de convivencia escolar en Chile el objetivo inicial era que dichas políticas implementadas nacieron para sustentar el proyecto educativo de las escuelas, donde los valores y metas institucionales se pudieran concretar, dar énfasis a la formación valórica de los estudiantes, la necesidad de crear ambientes sanos para el aprendizaje. *“En primer lugar, un escenario en que se desarrollan procesos de grupo en los cuales, los alumnos establecen contactos unos con otros y se comunican con vínculos de afectos, confianza y otras características que establecen una relación dinámica que modifica el ambiente en una relación recíproca y multidimensional que se desarrolla cotidianamente. Como grupo el aula presenta una estructura formal y otra informal. Esta última recoge los vínculos que establece el alumnado para satisfacer necesidades que son de tres tipos: de comunicación, de poder y de vínculo o pertenencia.” (Ortega: 1992:123).*

El tema que menciona Ortega se refiere a como se relacionan los estudiantes en las aulas de clases, porque es en el lugar que más tiempo están juntos, respondiendo a una estructura formal (las clases) e informal la relación que tienen de compañeros. Ortega también considera la importancia de grupo en la comunicación de las personas, como sello de identidad como tal.

En la actualidad en nuestro país las políticas educativas le han dado gran énfasis a la convivencia escolar en las escuelas, es un tema relativamente nuevo a nivel formal, ya que en el 2015 se implementó el último programa de convivencia escolar de parte del Ministerio de educación, que fluctúa entre el 2015 al 2018. Anteriormente hay varios proyectos que se han implementado para mejorar las Interacciones sociales en contextos vulnerables tales como habilidades para la vida, protocolos para el Bullyn y dentro de las directrices de gestión institucional en las escuela existe un indicador de manejo de convivencia escolar me refiero a Manual de la buena dirección, Marco de la buena enseñanza, tienen un dominio en donde hay que trabajar la convivencia escolar. Pero aparentemente no se han observado grandes cambios en la práctica de las escuelas Buscar responsables por

los fracasos no es el caso, si buscar remediales para mejorar la gestión en beneficio de los estudiantes de nuestras escuelas es nuestro propósito. Países como España en Europa goza de varios profesionales que vienen trabajando el tema de convivencia hace más de dos décadas, específicamente analizando las problemáticas presentadas en las escuelas de su país.

El Mineduc señala que *“La convivencia escolar es un aprendizaje, se enseña y se aprende y se expresa en distintos espacios formativos; el aula, las salidas a terreno, los recreos, los talleres, los actos ceremoniales, la biblioteca, así como también en los espacios de participación, los Consejos Escolares, los Centros de Padres, Centros de Alumnos, Consejos de Profesores/as, reuniones de padres y apoderados”*. (Mineduc.2011).

Señala que la convivencia escolar se desarrolla en todas partes de la escuela, dentro y fuera del aula, es la relación de los estudiantes en grupos. Es muy importante que las escuelas desarrollen espacios de participación con la familia, y que en conjunto puedan conformar las normas de convivencia que rigen la escuela, dar a conocer a toda la comunidad, y que dichas reglas y normas nazcan de la propia comunidad educativa.

Las interacciones sociales son el centro de una buena convivencia. Es por ello es importante destacar que en las escuelas las relaciones que se generan dentro de ella. Respecto a sus conductas y sus valores personales y sociales *“Se menciona la importancia de las relaciones interpersonales de los alumnos en los distintos ámbitos, como la disciplina, la conducta, las actitudes que tienen con sus pares y, por último, señala de forma más general a todos los componentes que participan de la vida institucional*. (Maldonado, 2004:11).

Reconoce que la convivencia escolar no sólo es un requisito, o condiciones íntimas sin las cuales no sería posible llevar a cabo el acto educativo, sino que además constituye un fin educativo. Este autor orienta el concepto de convivencia escolar hacia la interacción de grupos, poniendo énfasis a la forma de comunicación entre los estudiantes, el conocimiento del entorno referente de sus normas,

establecidas y el respeto de ellas, y para el logro de este objetivo es indispensable el trabajo y la participación de toda la comunidad educativa.

La formación es fundamental para la *“Convivencia escolar, inspirada en valores y principios democráticos, constituye uno de los pilares fundamentales del proceso educativo de los estudiantes y adolescentes. “Compartir la vida con otros es propio de las personas. Convivir es una acción clave para compartir la vida con otros. Actuar para convivir supone aprender de lo propio y de lo propio de los otros. Tal aprendizaje implica profundizar en lo nuestro para abrirlo con generosidad al otro. Y aprender a recibir lo que el otro nos ofrece. Convivir es, por tanto, ejercicio permanente de gratuidad y generosidad, es un gesto”* (Mineduc, 2011)

Esto se refiere a convivencia armónica entre estudiantes, para convivir con otros aprendiendo de lo bueno que él puede hacer y entregar, y lo que puede aportar al entorno y a sus pares, enfatizando la empatía como principal valor.

Los seres humanos como entes sociales necesitan relacionarse con los otros, aprender a identificarnos, y tomar contacto con los demás, generando relaciones diversas y tomando ciertas posiciones en determinadas situaciones, para ello es necesario desarrollar ciertas habilidades para llevar una buena convivencia me refiero a las habilidades sociales, como la empatía por ejemplo

La dinámica de la sociedad actual quizás por eso *“Nuestro mundo moderno atrapado por la rapidez, la eficiencia, la productividad y la competitividad se ocupa poco de aprender a convivir y por eso arrastra las consecuencias de compartir poco y de convivir”* (Mineduc, 2010)

El aprender a convivir es la actualidad no es un tema prioritario ya, porque ha producido una serie de conflictos que se suscitan entre estudiantes para abordar la solución a sus conflictos, considera que hay que trabajar con los estudiantes y la familia de estos, sin duda el mundo moderno con todo lo que implica, desarrollo de tecnología, productividad, nos pone en un escenario de un mundo individualista preocupados solo de nosotros olvidándonos de la persona que tengo al lado.

Al realizar este análisis, podemos desglosar que los valores son los que hay que rescatar para poder mejorar la convivencia, que las comunidades educativas sea una prioridad dentro de la gestión y meta institucional, refiriéndonos a la formación valórica, desarrollo de habilidades sociales que le permitan mejorar su vida e insertarlos en la sociedad imperante y ser un aporte para ella como agente de cambios para los futuros paradigmas sociales.

Para instaurar o promover una cultura de la convivencia democrática, considerando ésta como la única alternativa a las situaciones de violencia, se hace necesario caminar en dirección a la consecución de los siguientes objetivos según (Díaz, 2002)

1. *“Adaptar los procedimientos de enseñanza aprendizaje a cambios sociales acontecidos en la actualidad.*
2. *Superar el currículo oculto, explicitando las normas escolares desde papeles democráticos.*
3. *Luchar contra la exclusión, fomentando la participación del estudiante*
4. *Prevenir la violencia reactiva e instrumental*
5. *Distribuir al máximo el poder, haciendo democrático el proceso de establecimiento de normas.*
6. *Ayudar a no reproducir la violencia*
7. *Romper la conspiración del silencio sobre la violencia*
8. *Superar el sexismo, el racismo, la xenofobia, etc. a través del respeto a los derechos humanos.*
9. *Aprender a utilizar adecuadamente los medios de comunicación*
10. *Promover nuevos esquemas de colaboración entre familia, escuela y el resto de la sociedad.*

11. *Poner a disposición del profesorado los medios para desarrollar una convivencia democrática*” (Díaz, 2002:55)

Al analizar todos estos objetivos se puede afirmar que nuestra política de convivencia nacional tiene varios aspectos que plantea Díaz sobre convivencia escolar. La finalidad es lograr una adecuada convivencia escolar en los estudiantes o una intención de convivir en armonía sin violencia y poder solucionar los conflictos que se produzcan en la escuela en forma democrática y empática desarrollando valores en los estudiantes.

### **2.1.3-Clima Escolar.**

El impacto que tiene el clima escolar sobre las experiencias de todas las personas que participan de una comunidad educativa, especialmente los estudiantes que considerando todo el tiempo que están en la escuela, que diariamente están entre 6 a 8 horas diarias durante 12 años aproximadamente. “Que el paso por el colegio sea una experiencia emocionalmente positiva, que pueda ser recordada con cariño posteriormente, depende del ambiente que logren crear los profesores y alumnos en el contexto escolar” (Aron y Milicic, 1999:26).

La responsabilidad de la escuela es que el paso de los estudiantes por ella sea buena, positiva, una experiencia agradable día a día, sin que tenga que ser una carga para ellos. Que se motiven y se sientan cómodos en ella y que el día que ya no estén allí sea un recuerdo bonito y un referente para otros. Esto va depender de los profesores de los estudiantes que creen este ambiente, lo que es un factor fundamental para convivencia de la escuela como entidad, y personal.

Durante los últimos años la educación se ha transformado en el foco principal de los gobiernos del mundo, el impacto que tiene en el desempeño en la sociedad actual respecto a lo económico y su desempeño social de la población en ella.

Es por ello que en Chile, se han preocupado de este tema realizando modificaciones en las propuestas curriculares vigentes a través de la formulación de objetivos, y planteamientos curriculares, como la dimensión transversal del currículo,

orientada a establecer metas, específicamente a los resultados de los aprendizajes y de los procesos educativos como foco central, y en desmedro de dimensiones de procesos formativos de los estudiantes como persona social, tema que toca o se encuentra la convivencia escolar.

El tema de las relaciones humanas y el ambiente de una escuela, se ha trabajado en forma general como institución no nos hemos puesto a pensar en el origen del problema, que es “La relación entre el profesor y los estudiantes, mediada por el conocimiento, es una relación” intersubjetivo” (Oneto, 2003: 25).

La convivencia social de los protagonistas centrales de la escuela, que son los estudiantes y docentes, va depender de interacción y comunicación que se genere entre ellos y del contexto que se encuentren.

Si nos ponemos a pensar en esta afirmación el conocimiento no puede ser visto como algo aislado de la relación con el ambiente, en que se constituye, es un conjunto como un todo, entrega de conocimiento y formación valórica en los estudiantes., tal como lo señala Onetto “si bien es cierto que la transmisión de conocimiento es el objetivo prioritario de la escuela (y si esto no sucede, la escuela no cumple con su función social), también es cierto que no es posible lograr dicho objetivo sin una relación favorable para el aprendizaje; si la relación humana no se desarrolla bajo ciertos parámetros de bienestar psicológico, éticos y emocionales se puede hacer muy difícil e incluso imposible enseñar y aprender. (Onetto, 2003: 30).

Como hace notar el autor, que la escuela es una institución que su centro es la formación académica, pero no debemos olvidarnos que también debe brindar educación para la formación personal de los estudiantes y si esa situación no se da en la escuela, es porque la escuela no está cumpliendo su función como ente socializador.

“El concepto y percepción que tiene del ambiente los individuos, en el que desarrollan sus actividades diarias y sus interacciones que se dan en el marco de sus roles y funciones dentro de la institución, ha sido denominada clima institucional

de algunos autores señalan este proceso como un "clima social Escolar"(Aron, Milicic, 1999).

La importancia que tiene el clima social de las escuelas es fundamental para el desarrollo de sus aprendizajes y la formación de los estudiantes, cimentada en valores y desarrollo de habilidades sociales que le permitan enfrentar de mejor manera los procesos de la sociedad en que viven, se puede observar en algunos estudios realizados, uno de ellos, es el primer informe de un estudio realizado por el laboratorio Latinoamericano de evaluación de calidad de la educación (LLECE, Cassasus y otros.),organismo coordinado por la UNESCO, plantea que el clima escolar es la variable que demuestra el mayor efecto sobre el rendimiento en lenguaje y en matemáticas" junto a otros estudios sobre escuelas efectivas afirman esto más otras dimensiones de la vida escolar" ( Cassasus.2001 :98)

Implementar un buen clima escolar, requiere de múltiples factores, pero lo más importante es el objetivo de un buen clima escolar, desarrolla en los estudiantes habilidades y destrezas que los motiven a asistir a la escuela y que su presencia en ella sea positiva, que aprenda a convivir con sus pares y a resolver sus problemas de forma pacífica y efectiva.

Mientras tanto "En un clima escolar positivo los acontecimientos de crisis son más fáciles de gestionar y presentan menos riesgo de tomar decisiones no deseadas (Gottfredson, 2001:132).

Por ello es necesario que las escuelas generen ambientes propicios y agradables para los estudiantes, generando ambientes de convivencia y el buen vivir. Desarrollando en los estudiantes valores y habilidades sociales que permitan dar significado a estos ambientes de parte de los estudiantes.

En este sentido, una tarea clave de los docentes es enseñar a sus estudiantes a resolver conflictos de manera no violenta; desterrando la ilusión de que no van a

Los docentes son los encargados de fomentar dicho clima a través de la formación de los estudiantes, día a día, en forma paralela con los aprendizajes curriculares que le competen.

El instaurar en una comunidad educativa con valores, un clima positivo, donde se desarrollan habilidades para aprender a convivir, entre pares y en todo ámbito es el objetivo de la política de convivencia implementada por el Mineduc.

#### **2.1.4-La escuela un ambiente propicio.**

La escuela de hoy según Freire ilustra la escuela de una manera muy particular: “La escuela es un lugar donde se hacen amigos, No se trata sólo de predios, salas, cuadros, programa, horarios y conceptos. La escuela es sobre todo gente, que trabaja, que estudia, gente que se alegra, se conoce, se estima. El Director es gente, el inspector es gente, el profesor es gente, el alumno es gente, cada funcionario es gente. La escuela será cada vez mejor en la medida en que cada uno, comparte como colega, amigo y hermano. Nada de islas cercadas de gente por todos lados. Nada de convivir con personas y después descubrir que nadie tiene amistad con ninguno .Nada de ser como el ladrillo que forma una pared quedando indiferente frío y sólo. Lo importante en la escuela no es sólo estudiar, no es sólo trabajar, es también crear lazos de amistad, es crear un ambiente de camaradería, es convivir. Ahora es lógico...Ninguna escuela así va a ser fácil estudiar, trabajar, crecer, hacer amigos, educar, ser feliz.” (Freire: 2001:28).

Para ello es necesario realizar un arduo trabajo de parte de todos los integrantes de la comunidad educativa, especialmente de los directivos docentes que son los encargados de fomentar e instaurar un clima adecuado para todos los integrantes de la comunidad educativa para que se sientan a gusto y puedan dar el máximo de sí en su rol y función que le corresponde dentro de la comunidad educativa.

Es importante no perder de vista que la escuela es el lugar donde los estudiantes pasan mayor tiempo durante el día, ya que la mayoría de las escuelas de nues-

tro país, tienen jornada completa. Sus extensiones horarias se hicieron con ese fin para socializar a los estudiantes y permanecieran más tiempo en las escuelas y se pudieran implementar talleres de interés para ellos, cosa en la praxis no se da.

El concepto de escuela se ha ido modificando a través del tiempo, comenzó con la escuela Prusiana, que hoy en la actualidad está totalmente descontinuada, y no tiene nada que ver con las necesidades actuales de la escuela como institución. Dewey “definía la escuela como una institución social cuya vida debería ser un fiel trasunto de las características y experiencias positivas de la vida real. (Dewey, 1998:103)

La escuela proporciona a sus alumnos la experiencia socializadora de una comunidad educativa que debe introducir a sus alumnos en la sociedad en nombre de la cual funciona y trata de lograr sus objetivos. De acuerdo a este concepto el profesor era el centro dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes. El proceso educativo se concentraba en lo que el profesor entregaba a los estudiantes, pues esa posición ha cambiado con el tiempo y hoy en día los estudiantes son el centro del proceso educativo, ellos son los generadores de su propio aprendizaje y el profesor es el mediador entre el aprendizaje y los estudiantes.

Cuando hablamos de la escuela como institución socializadora nos estamos refiriendo a la dimensión social del estudiante. La escuela cuyo fin es educar al estudiante a desarrollar habilidades que permiten desenvolverse en la sociedad con éxito.

Los actores educativos, estudiantes y docentes deben ser capaces de crear un ambiente agradable que de seguridad, para poder tener buenas relaciones humanas que tengan origen en una sana convivencia, creando una comunidad escolar, la que está definida en la Ley General de Educación como “una agrupación de personas que inspiradas en un propósito común, integran una institución educativa”(LEGE, Art. 8), cuyo objetivo es “contribuir a la formación y el logro de aprendizajes de todos los alumnos» y «asegurar su pleno desarrollo espiritual, ético, mo-

ral, afectivo, intelectual, artístico, y físico”. Este propósito se expresa en la adhesión al proyecto educativo del establecimiento y a sus reglas de convivencia establecidas en el reglamento interno (LEGE, Art. 9). ..

### **2.1.5-- Política de Convivencia escolar.**

La política se refiere a la convivencia escolar como “La interrelaciones de los diferentes miembros de un establecimiento educacional que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de alumnos y alumnas.

“Entendiéndose que la política de convivencia escolar se refiere a la interacción de los diferentes estamentos de la escuela que tiene relación con los estudiantes, en una construcción colectiva por las personas de la escuela”. (Mineduc, 2002:23).

Ley de Violencia escolar.

El Artículo 15 de la ley de violencia escolar que modifica el mismo artículo de la ley general de la educación señala que todos los establecimientos educacionales deben contar con un encargado de convivencia cuyo nombramiento y definición de funciones deben constar por escrito lo que será fiscalizado por la superintendencia de educación de acuerdo a la LSVE, se establece que sus principales funciones son:

- 1-Coordinar al concejo Escolar para la determinación de las medidas del plan de
- 2-Gestión de la convivencia escolar.
- 3-Elaborar el plan de Gestión.

Instrumentos administrativos de Gestión de la convivencia en las escuelas.

PEI: Da sentido a la gestión institucional del establecimiento educacional.

Reglamento Interno: propósito es regular las relaciones entre el establecimiento y los distintos actores de la comunidad educativa, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 46, letra f) de la Ley General de Educación (modificado por la Ley sobre

Violencia Escolar) y el Artículo 6, letra d) de la Ley de Subvenciones. Conforme a ello, este reglamento debe contener, a lo menos.

Normas de convivencia: Son aquellas que están en el manual de Convivencia

Medidas pedagógicas: Estrategias de aprendizajes enfocadas a mejorar la convivencia de la escuela.

Protocolos de actuación: El cual debe contar con el reglamento escolar. y realizar, según corresponda.

Políticas de prevención: Proyectos gubernamentales aplicados en la escuela.

Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia escolar.

Establece de manera clara y organizada, los pasos a seguir y los responsables de implementar las acciones necesarias para actuar frente a una situación de violencia escolar.

Este protocolo forma parte del RI.

Debe ser conocido por todos los miembros de la comunidad.

2.6- La Convivencia Escolar en el contexto de la reforma educativa.

La política de convivencia escolar está basada en los principios de la política nacional, y subordinada por marcos legales que le dan legitimidad y obligatoriedad.

Declaración Universal DD. HH y Declaración Derechos niño y la niña.

Ley N° 20.370 y sus modificaciones en Ley N°20536 sobre Violencia Escolar Artículo 2° , Ley 20.370

Aborda Convivencia Escolar en los EE.

Ley N°20.609 integración social de personas con discapacidad.

Ley N°20.845 de Inclusión Escolar. (La cual regula la admisión, elimina FICOM, prohíbe el lucro).

Estándares Indicativos de desempeño para EE y sostenedores. Decreto N°73/2014.

Otros indicadores de Calidad: Decreto N°381/2013.

Información relacionada al desarrollo personal y social de los estudiantes.

Amplían concepto de calidad de la Educación.

Enfoques Política de Convivencia Escolar.

Aspecto Formativo: Se enseña y se aprende a convivir, a través de la propia experiencia de vínculo con otras personas. Debe tener intencionalidad pedagógica que se puede identificar y planificar como cualquier otro aprendizaje.

Aspecto Sujeto de derecho. La escuela tiene el deber de resguardar los derechos y propiciar las posibilidades reales de ejercicio de ellos. Es a través de la vivencia de los derechos las y los estudiantes comprenden, re significan y ejercitan su ciudadanía.

Aspecto de Equidad de Género: A través de la práctica pedagógica y de las múltiples interacciones cotidianas que se desarrollan en el espacio escolar, es posible promover condiciones de equidad, no solo del discurso sino también en el quehacer de la labor educativa

Un Reglamento Interno que sea conocido y revisado participativamente, que regule las relaciones entre los miembros de la comunidad, con mirada pedagógica y de resguardo de derecho, no olvidando que el fin último de la escuela es la Formación, rompiendo con la lógica punitiva y sancionadora.

Gestión institucional.

Consiste en la planificación, desarrollo y evaluación de acciones coordinadas en un plan (plan de gestión de la convivencia escolar, plan de mejoramiento educati-

vo) que tienen a mejorar determinados ámbitos o dimensiones de la convivencia escolar.

El nuevo enfoque de la convivencia escolar tiene como objetivo una nueva forma de educar, donde nace la ,Escuela Inclusiva, la cual supone transformaciones profundas en la cultura escolar y en su quehacer pedagógico e institucional, valora y respeta a cada uno tal como es, reconociendo a las personas con sus características individuales, sin tratar de normalizar a las personas.

Para el logro de esta escuela es necesaria la participación de la comunidad educativa, no es simplemente un conglomerado de personas, implica generación de pertenencia sentidos, y corresponsabilidad por metas comunes.

Es importante destacar la Gestión territorial. Es en el territorio que la política en convivencia adquiere sentido de realidad, posibilidad de implementación y significación para los diferentes gestores de la política pública, al potenciarse la definición conjunta de definiciones y áreas de acción..

Oportunidad para implementar la política en la escuela.

Desarrollos planificados de la convivencia escolar: Coherentes y sinérgicos. Ello permite quebrar la lógica instrumentalista y de cumplimiento sin sentido con el propósito de que el quehacer sea organizado y sustentable en el tiempo.

Supone transformaciones profundas en la cultura escolar y en su quehacer pedagógico e institucional, valora y respeta a cada uno tal como es, reconociendo a las personas con sus características individuales, sin tratar de normalizar a las personas.

Es así como podemos pensar en: Un Proyecto Educativo Institucional PEI: Declaración del sentir y el ser de la comunidad, principios básicos del clima y la formación en convivencia, el resguardo de una escuela/liceo segura, acogedora e inclusiva, explicitando la garantía del derecho a la no discriminación arbitraria.

Un Proyecto de Mejoramiento Educativo (PME): que pueda materializar el horizonte educativo declarado en el PEI, plasmados en objetivos y metas estratégicas, que se desarrollan en el área de mejoramiento de la convivencia escolar.

Un Reglamento Interno que sea conocido y revisado participativamente, que regule las relaciones entre los miembros de la comunidad, con mirada pedagógica y de resguardo de derecho, no olvidando que el fin último de la escuela es la formación, rompiendo con la lógica punitiva y sancionadora.

Un Plan de Gestión de la Convivencia Escolar

Acciones, protocolos, redes, programas y/o proyectos que trabajen los diferentes ámbitos de acción del clima y la formación de la convivencia. Articular Plan con área de Convivencia del PME.

Explicitar normas de convivencia: políticas de prevención, medidas pedagógicas, protocolos de actuación.

Hacia donde se quiere avanzar con la política de convivencia.

Apropiación curricular y pedagógica de la convivencia escolar es el objetivo principal es instaurar una cultura escolar en base de una convivencia sana y segura para todos los estudiantes de la escuela, porque al tener una buena convivencia los aprendizajes de los estudiantes se optimizan es por ello que los docentes son fundamentales para implementar esta nueva política para hacer una nueva cultura dentro de la escuela.

Las prácticas de los Docentes: Desde las prácticas pedagógicas de los docentes desarrollan habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, integradas con conocimientos, entreguen las competencias fundamentales para lograr el mejoramiento del clima escolar y la formación en convivencia.

Procesos de enseñanza y de aprendizaje que se desarrollen en un clima enriquecedor, acogedor donde los/as estudiantes se sienten bien, motivados y descubren el sentido a su trayectoria escolar.

Unidades técnicas pedagógicas que junto con equipos docentes, identifiquen los principios pedagógicos para el diseño y puesta en marcha del proceso de enseñanza y de aprendizaje de la convivencia, con pertinencia curricular y selección o intención de contenidos curriculares de las diferentes asignaturas.

Interacción entre docentes y estudiantes y entre estudiantes como centro de procesos pedagógicos, desarrollar condiciones y oportunidades de experiencias formativas para vivenciar en la práctica habilidades conocimientos y actitudes.

3. Promoción y resguardo de derecho con mirada inclusiva: reconociendo y valorando la diversidad. Garantiza permanencia y término de la trayectoria escolar de todos/as los estudiantes.

Transformar la cultura escolar para reconocer y valorar la diferencia, a través del Proyecto Educativo Institucional basado en principios de equidad, no discriminación e inclusión. Con estrategias de enseñanza y aprendizaje flexibles y contextualizados que entreguen atención a las necesidades de todos/as (no solo los categorizados con necesidades educativas especiales).

También con protocolo claros de retención y resguardo de los derechos a las estudiantes embarazadas, madres y padres, estudiantes migrantes, estudiantes LGTBI.

Además fomentar espacios de expresión y encuentro de diferentes culturas, y grupos;

Preocuparse de la accesibilidad de todos los aspectos de los edificios y las áreas de la escuela /liceo, incluyendo las aulas, los pasillos, los baños, los jardines, las áreas de juego, y el comedor, entre otros.

4.- Participación activa de todos los actores de la comunidad educativa: fortalecer el clima y la convivencia escolar, de ser un simple principio declarativo a identificarse como una práctica diaria en la escuela /liceo.

Lo importante es Interesar relevar más que los deberes o derechos de los actores de la comunidad educativa, promover el sentido de comunidad, de proyecto común, de corresponsabilidad por el logro de éstos.

Fortalecer la participación, compromiso y trabajo colaborativo de todos y cada uno de los actores educativos en torno a las metas en común, solo es posible si existen confianzas mutuas, se genera los espacios reales de encuentro y se respeta la experiencia y atribuciones del rol que compete a cada persona. 5. Conformación de equipos clave de trabajo: para la formación y gestión del clima y la Convivencia Escolar.

Conformación de equipos de trabajo con asignación de hrs específicas, para formar comunidades de aprendizajes.

Recomendable que, de acuerdo a sus requerimientos, necesidades y recursos del Establecimiento Educacional, conformen un Equipo de gestión de la Convivencia Escolar que acompañe y asesore al Encargado de Convivencia Escolar. (Responsabilidad compartida)

Ejes estratégicos de trabajo de la política de convivencia. 2015-2018

1-Gestión Institucional y Curricular -Pedagógica de la Convivencia Escolar: Esta se refiere a implementar proyectos pedagógicos que fomenten una buena convivencia escolar, aplicar los instrumentos de gestión que tiene la convivencia en la escuela tales como; Normas de Convivencia del reglamento Interno, principios del PEI y principalmente con las acciones diseñadas en el P.M.E.

2-Participación y Compromiso de la Comunidad educativa: Promover y fortalecer espacios y orgánicas de participación para incidir en la definición e implementación de sellos, a través de PEI, reglamentos y protocolos, actividades y representantes de los estamentos..

3.-Formación y Desarrollo de Competencias: Promover entre actores educativos el aprendizaje de estrategias y herramientas para la gestión colaborativa de la Convivencia Escolar.

4. Promoción, Difusión y Resguardo de Derechos: Actores educativos sujetos de derechos: Estado, escuela/Liceo que sean garantes de derechos, implementación de mecanismos de resguardo y protección. Espacios seguros, acogedores, protectores. Igualdad de oportunidades, sin discriminación. Permanencia y trayectoria educativa.

5. Encargados de Convivencia Escolar y Duplas Psicosociales: Son los que están en contacto directo con los estudiantes resolviendo casos puntuales y trabajando en equipo con los profesores jefes.

Podemos concluir que:

Desde el MINEDUC la convivencia escolar es entendida como “la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio emocional e intelectual de alumnos y alumna, Incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción. Es un antecedente decisivo para configurar la calidad de la convivencia ciudadana, en tanto la comunidad educativa constituye un espacio privilegiado de convivencia interpersonal, social y organizacional que servirá de modelo y que dará sentido a los estilos de relación entre los niños, niñas y jóvenes, futuros ciudadanos del país” (Mineduc, 2003: 7).

De lo antes expuesto, el ministerio de educación al reformular durante 2009, el eje de implementación de la política de convivencia escolar, considera que dicha convivencia es una responsabilidad y trabajo de todos los miembros que pertenecen a una comunidad educativa, incluida la sociedad civil.

Desde el punto de vista el eje de implementación se modifica desde la responsabilidad, individual a una responsabilidad colectiva, con el objetivo de fortalecer la formación de cada una de las personas que pertenecen a una comunidad educativa, individual a una responsabilidad colectiva con el objetivo de fortalecer la for-

mación de cada una de las personas que pertenecen a una comunidad educativa, cuyo propósito es mejorar los aprendizajes y de calidad de educación en general.

La propuesta del Mineduc, admite y reconoce la importancia de cada persona que pertenece al proceso formativo de los estudiantes, es decir que participan y son gestores del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes académicos y formación personal, centrando su protagonismo a la comunidad educativa, beneficiando a todos los integrantes de ella. De acuerdo a esta reflexión, lograr instaurar una convivencia democrática en la práctica cotidiana del día a día donde cada integrante de la comunidad es un aporte a este proceso de convivencia.

## Capítulo II.

### 2.2.1--El Conflicto.

El conflicto es parte de nuestras vidas, y de nuestra idiosincrasia ya que su base esta cimentado en la realidad de cada ente social. En los establecimientos escolares es común que sus integrantes se enfrenten a conflictos de distintos tipos, intensidad y frecuencia. Las preocupaciones de los estamentos de dicha comunidad en relación a los conflictos se centra en como disminuir sus consecuencias cuando se transforman en actos de violencia que afectan al clima escolar y la convivencia entre los distintos integrantes de la comunidad educativa.

A continuación se conocerán algunas definiciones de autores sobre conflicto.

Según Vinyamata.: *“El conflicto es definido como lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos”* (Vinyamata ,2001:129).

El conflicto para el autor es de carácter de confrontación donde participan más de una persona afectando los intereses de cada parte no llegando a un acuerdo, estos intereses tienen que ver con las necesidades de cada parte y son de tipo Emocional, provocando un desequilibrio en la persona y afectando su comportamiento, entendiéndose como un conflicto.

Conflicto según," *Fisas es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto, que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado*". (Fisas, 2001:30). Clarifica que pueden existir conflictos sin violencia, pero no puede existir violencia sin conflicto, esta afirmación determina que hay varios tipos de conflictos provocados por el ser humano, con agresión física, verbal.

Otro autor se refiere a conflicto como un "*proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder*" (Entelman, 2002:173).

El conflicto afecta las conductas de las personas a medida que se desarrolla el conflicto en un enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, buscan romper la resistencia del próximo, usando la violencia, la que podría llevar el aniquilamiento físico del otro cambiando sus conductas que afectan sus decisiones y alteran su vida.

Hay varias apreciaciones de las afecciones del concepto conflicto, a continuación, conoceremos la definición de varios autores, como Julien Freund a continuación define el " *conflicto en un enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, buscan romper la resistencia del próximo, usando la violencia, la que podría llevar el aniquilamiento físico del otro* (Freund, 1983:85).

Freund. Se refiere al concepto de conflicto con fuerza bruta afectando la integridad física del otro, con intención y uso de violencia.

Mientras que Rozenblum de Horowitz considera que :”El conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultánea o conjuntamente, es decir, que en el momento del conflicto las partes se perciben antagónicas, y no perciben una salida o respuesta integradora para sus diferencias.”(Horowitz 1997:01)

Se refiere al conflicto como un no entendimiento entre las partes, sin llegar a ninguna solución ni acercamiento de sus diferencias.

Por otro lado el concepto Conflicto se orienta a “*Todas las situaciones de interacción que se caracterizan por divergencias de intereses, competiciones de poder y antagonismos generan conflictos.*” (Doron, 1991:124).

El no tener la misma opinión ni intención respecto a un mismo interés provoca un antagonismo debido a los intereses de poder.

Para continuar “*En sicología social incompatibilidad que se percibe entre actos, metas e ideas. Choque u oposición que puede existir entre tendencias instintivas o afectivas contradictorias. A diferencia de la evolución natural de un ser vivo, la historia personal hace de cada acontecimiento un momento dialéctico del individuo: el conflicto es, sin duda, una dificultad interna que el sujeto encuentra y que lo vuelve a colocar en el centro de sus tensiones, pero es también la condición de un cambio en la búsqueda de un nuevo equilibrio*” (Farré, 1999:87).

En palabras más simples el conflicto es un proceso interno de la persona que se centra en un cambio en la búsqueda de un nuevo equilibrio.

Sin duda los conceptos de conflictos trabajados anteriormente, todos tienen palabras claves como, enfrentamiento, posición de poder, falta de entendimiento, etc. Pero queda claro que conflicto es la interacción de 2 más personas como antagonista en una posición, idea, provocando una dificultad que afecte el medio donde este insertado, no existiendo una comunicación fluida entre los participantes provocando un problema denominado conflicto. Este término se ve involucrado en un proceso mayor que se relaciona con las interacciones de grupos sociales de

dos o más personas que es la convivencia y el conflicto no permite una buena convivencia.

Respecto a la convivencia escolar adecuada es importante desarrollar estrategias y procedimientos que permitan lograr una buena convivencia, para este logro es necesario tener claridad y manejo de cómo solucionar de la mejor manera posible comunidad de personas, es por ello que el concepto de convivencia se desarrolla a través de las habilidades que las personas van creando a lo largo de toda su vida, en este sentido, la convivencia es plenamente interpersonal, grupal y *“Desde este punto de vista, la institución escolar se transforma en un instrumento al servicio de orden social en tanto contribuye de manera decisiva a asegurar la integración de los sujetos al tipo de sociedad imperante”*. (Cerde, 2000:19).

Para Cerda la institución social cumple dos funciones, que en un momento se contradicen, por un lado cumple un rol de socialización como institución que impone normas y reglas y por otro lado tiene un protagonismo social que le permita interactuar con sus pares y toda la comunidad educativa siendo la base de su desarrollo futuro en la sociedad como un aporte y no como un ente de conflictos que provoquen una mala convivencia escolar, para este logro hay varias forma de revertir dicha situación, una de ellas en ambientes de alta Vulnerabilidad es trabajar con la canalización efectiva de las emociones. Y podemos observar que Goleman nos dice que las “emociones como hemos mencionado previamente nuestra investigación tiene como objeto el rol del profesor como mediador de conflictos, sabemos entonces que trabajamos con una comunidad de personas, ésta última palabra es realmente importante, puesto que define inmediatamente que cada uno de nosotros somos distintos el uno del otro, cada cual actúa en determinadas ocasiones impulsado por las emociones, componente importantísimo dentro de la convivencia. (Goleman, 1996:10).

Para Goleman, la convivencia escolar, se centra en el rol del profesor como un mediador de los conflictos, para equilibrar un adecuada convivencia, es decir se entiende que el profesor es el responsable de crear un ambiente de aprendizaje armoniosa para cada integrante de grupo y sienta agrado en la escuela, acá el

rol del profesor es fundamental, que pueda motivar a los estudiantes, no tan solo en lo académico sino en la formación en valores, que se sienta el apoyado, importante dentro de la comunidad escolar por ello "Desde el año 2001 cuando se dio inicio a la elaboración de la política de convivencia escolar en Chile se ha estado trabajando sobre el tema la conclusión después de algunos años de estudio se sostiene que: *"existe un déficit en el logro de formación en las escuelas y que la convivencia escolar debería ser entendida como un eje central que debe sostener el proyecto educativo, centralidad que se ha perdido; se instalaron reglamentos, se normalizaron las propuestas pero no hay , de parte de los actores, apropiación del sentido de una sana convivencia"* (Llaña, 2009:7).

Faltan instancias donde los estudiantes puedan adquirir de manera natural, junto con la formación académica, formación que le permita desarrollarse como persona, es decir entregar una formación transversal e integral.

Respecto al enfoque del Mineduc, especialmente, en el material de apoyo Para la convivencia escolar " *se refiere que el conflicto es un desacuerdo de ideas, intereses o principios entre personas o grupos, en el momento del conflicto las partes asumen su intereses como una insatisfacción no cumplida respecto a su posición"*.(Mineduc,2005)

De acuerdo a esta definición, para que exista una buena convivencia y bajar el nivel de conflictividad entre grupos y personas, es necesario implementar estrategias para mejorar los contextos sociales, a través de técnicas, que puedan mejorar los ambientes de los grupos sociales, donde están insertados los Individuos.

Una buena convivencia escolar genera un buen clima escolar, que favorece principalmente los aprendizajes de los estudiantes, cuyo objetivo de la escuela como ente socializador cumpliéndose el fin de los principios de la educación.

### **2.2.2- Desarrollo de la teoría del conflicto.**

La teoría del conflicto nace con Carlos Marx, y el Marxismo, desde la perspectiva sociológica enfoque empleado en ciencias sociales, especialmente la antropología y la sociología, tuvo mayor énfasis después de la segunda guerra mundial con el funcionalismo estructuralista también derivada del Marxismo, la cual centra su atención en el concepto de estructura social como objeto de análisis sociológico, considerando que no hay hecho social que no tenga estructura ya sea a nivel grupal, como individual respecto de la sociedad, también puede estar asociada a otras tendencias o puntos de vista, referente a los cambios sociales que tienen las sociedades y su evolución.

EL conflicto nace de la teoría del conflictivita, Charles. Wright Mills ha llamado el fundador de la teoría moderna del conflicto. *“Las estructuras sociales se crean a través del conflicto entre las personas con diferentes intereses y recursos. Las personas y los recursos, a su vez, se ven influidas por estas estructuras y por la “distribución desigual del poder y los recursos en la sociedad”.* (C Wright, 1959).

Por eso que el conflicto nace de las interacciones de las personas, ya sea grupos, o individuales, respecto a sus intereses, respecto a una situación determinada, que esta contextualizada en la distribución o formación social que produce una problemática naciendo así un desacuerdo denominado conflicto, producto de la desigualdad y los recursos como referente del problema principal. La teoría del conflicto está íntimamente vinculada a la teoría de los juegos y a los estudios y escuelas sobre negociación.

### **2.2.3 Características del conflicto.**

Es un proceso Interaccional Se construye entre dos partes o más. .Es conducido por las partes, a partir de las interacciones que entre ellas generan, en las cuales las personas.

Los estudios referentes al conflicto, han significado a lo largo del tiempo la mayor preocupación de teóricos, líderes, gobernantes e interesados en las relaciones humanas, ya que, como se ha mencionado, este forma parte de la interacción cotidiana en nuestra sociedad. Al adentrarnos en el conocimiento sobre su definición, su naturaleza o su dinámica de comportamiento. A través del tiempo son más los análisis que apoyan estos estudios por la importancia que cabe en las sociedades.

El conflicto ha dejado de ser algo para eliminarse, y se ha convertido en algo para gestionarse y aprovechar las aportaciones positivas para el futuro. Se sabe que la responsabilidad sobre este cambio de percepción, es principalmente de los teóricos, que han dedicado sus estudios a desvelar las ventajas de su existencia. Se abordara el conflicto, centrándose principalmente en dos de estas tendencias teóricas, como la psicología y la sociológica, sin dejar a un lado los aportes que han realizado otras ciencias como la comunicación. Por último, hablaremos también sobre las formas en que los seres humanos somos capaces de enfrentarnos a un conflicto en nuestra vida cotidiana, y las opiniones que tenemos sobre gestionar y/o resolverlo, cuando lo creamos conveniente.

### **2.2.4. Análisis del conflicto**

Según los estudios realizados en el campo de psicología social, para analizar cómo se producen los conflictos, las raíces más profundas de los conflictos nacen de las necesidades básicas de identificación del ser humano, a lo largo de su vida desde el nacimiento, hasta su muerte. Este es un proceso que va depender de las interacciones de ellos en el contexto que estén, son los conflictos que puedan suscitarse y puedan y se pueden *“desarrollar en dos direcciones por sentirse identificados por el grupo al que pertenece y por el grupo al que no pertenece.”*(Glasser, 1994)

Análisis del conflicto

Hay tres maneras de analizar un conflicto

1-Orígenes

2 -Fuentes

3.-Postura.

### **2.2.5-Orígenes del conflicto.**

“El conflicto tiene varios orígenes, los cuales varios autores, que han categorizados para poder analizarlos y organizarlos. Para Deutsch existe un conflicto cada vez que se asignan actividades incompatibles. Cuando una acción incompatible interfiere en otra o la obstruye hace que sea menos eficaz. Pueden ser conflictos.”(Deutsch, 1969)

1- Intrapersonal: En la misma persona

2-Interpersonal: (Interaccional entre personas)

3-Intragrupos: (Dentro de un grupo)

4-Intergrupos: (Entre dos o más grupos)

. Conflicto Escolar Sucede cuando se afecta de Atendiendo a la cantidad de personas que intervienen se clasifican en:

Conflictos personales Estos generalmente surgen en la familia, en la escuela, en el trabajo, etc., donde dos personas tienen alguna disconformidad o ciertos prejuicios. En estos las emociones toman un papel de gran importancia.

Conflictos grupales Los problemas surgen entre más de dos personas creados por cuestiones ideológicas como son las diferencias económicas o sociales, las ideas religiosas, políticas, etc.

#### **2.2.6-Fuentes del conflicto. .**

*Las fuentes del conflicto son las causas que provocan conflicto., son las categorías, valores, relaciones intereses de los individuos. (Glasser, 1994).*

Estos se relacionan con los intereses de los individuos, su contexto social, idiosincrasia, que provocan ciertas conductas

Es sabido que los individuos hoy en día en nuestra sociedad están sometidos a una gran gama de factores que intervienen en nuestro comportamiento o conductas observadas por los demás. *“Estos factores constituyen el ámbito central para la comprensión del individuo de las partes y no de una colectividad o grupo aparente a causa de la participación en el mismo conflicto no se puede olvidar que el conflicto puede ser interpretado y valorado de muy diversas formas por las partes que lo integran” (Munduate y Medina, 2006:47).*

A continuación, se resumirán los factores que constituyen las fuentes y desarrollo del conflicto; veremos cómo cada uno de ellos es, en mayor o menor medida, influyente directo de nuestro comportamiento. Este análisis, nos permite comprender aspectos sobre la generación y la evolución del conflicto, percibido como un elemento más de nuestras relaciones sociales, sujeto a las características individuales de los participantes.

1. Factores Biológicos: Esta se refiere que el individuo se somete socialmente a las mayores exigencias en comparación con el resto de sus etapas de formación personal. Es así que uno se da cuenta que nuestro organismo comienza a manifestar constantes representaciones de alteración cada vez más ligadas y correspondidas a las actividades, las presiones y las interacciones entre otras. Es por ello que el mediador debe partir de que quizá el conflicto que tenga enfrente no necesita como atención primordial el restablecimiento de la comunicación, sino la identificación de una causa probablemente biológica que esté influyendo directamente con la visión y comprensión del conflicto por parte del mediador.

Para concluir, retomamos lo expuesto por Eduard Vinyamata: *“En muchas ocasiones, el origen de determinados conflictos puede localizarse en causas de carácter biológico. Determinados problemas sociales pueden estimular o canalizarse a través de manifestaciones o procesos biológicos de manera inversa, algunas disfunciones biológicas (enfermedades) pueden acabar generando conflictos sociales”*. (Vinyamata, 2006:57-58).

Los conflictos de fuentes biológicas pueden ser generados por problemas sociales como el estrés pero con repercusión biológica.

2. Factores Psicológicos: Nuestro aprendizaje de comportamiento está regido mayoritariamente por la imitación de patrones, es decir, desde niños observamos nuestro entorno a fin de imitar lo que vemos para en un futuro lograr ser parte de esa comunidad o grupo social. Es por ello que nuestras reacciones ante las situaciones conflictivas pueden estar íntimamente relacionadas con lo que percibimos desde nuestra formación social, como seres humanos estamos predeterminados para contar con la posibilidad de reacción instintiva, ya sea por defensa, por supervivencia o por diversos factores, sin embargo es no delimita que todos y cada uno de nosotros seamos guiados únicamente por esa reacción instintiva, es decir, nuestro constante aprendizaje social es lo que dará pie a nuestro comportamiento futuro.

Dentro los orígenes del conflicto escolar nos encontramos con otros fenómenos, que están vigentes en nuestra sociedad actual, y que son muy recurrentes en la convivencia de las escuelas provocando, muchos conflictos como: El Bullying,

Bullying o Bullying: En los últimos años en la prensa, televisión, se ha hecho notar la violencia escolar. Es un tema que debe ser abordado por los establecimientos educacionales, se ha producido una sobre exageración del tema, interpretando situaciones de violencia, cuando no lo son, o es violencia, pero no como la presentan en el momento y esto se debe porque no hay mayor reflexión del tema, ni se conoce en profundidad a nivel social.

Es importante que el docente como formador de conductas en las escuelas centren su atención en el problema de violencia que existe en las escuelas, por sobre la formación académica, considerando que los estudiantes pasan la mayor parte en la escuela del día y para poder rendir mejor o estar mejor es necesario desarrollarse en un ambiente de aprendizaje agradable y seguro.

Respecto a este tema nació un nuevo concepto denominado Bullying. En la actualidad en nuestro país es un tema mediático por lo que no hay claridad respecto a lo que significa.

Este este fenómeno social es más conocido ya que afecta directamente a los

Estudiantes entre pares, está centrado en la escuela y sus participantes, es un fenómeno en relación a los conflictos interpersonales o interaccional, es decir entre personas y ocurre en la población escolar en todas partes del mundo.

“El término bullying fue acuñado por Dan Olweus, investigador noruego que en la década del 70’ fue encargado por el gobierno de su país para para hacer frente a un aumento explosivo de casos de violencia escolar (el trabajo de Olweus ha sido replicado en diversos países con resultados dispares). Bullying viene del vocablo inglés “bull” que significa toro. *“En este sentido, bullying es la actitud de actuar como un toro en el sentido de pasar por sobre otro u otros sin contemplaciones*

*Las traducciones más comunes del Bullying al español son matonaje, acoso, hostigamiento” (Olweus, 1978:13).*

Este término nace de la violencia entre pares de los estudiantes en las escuelas, cuyo objetivo es pasar sobre otro de la misma condición, transgrediendo su espacio tranquilidad acosando molestando y poniendo en peligro su integridad física psicológica, afectando su personalidad y vida.

*“Bullying nace de la interacción de las personas al interior de la escuela, como es su desarrollo social del día a día de todos los miembros de una institución .Estas interacciones a veces producen situaciones de violencia entre pares o agresiones físicas y psicológicas que siempre son calificadas como Bullying.” (Olweus, 1978:150)*

Estos síndromes que se presentan hoy en día en diferentes lugares, donde hay grupos donde existe una interacción diaria, producen una serie de conflictos, que afectan a los seres humanos, como individuos y como participantes de grupos, estos conflictos tienen diferentes orígenes, pero al producirse un conflicto, es producto de una serie de emociones que el ser humano tiene en un contexto determinado con otras personas. Naciendo ciertos términos que producen estas dificultades, es importante conocer y clarificar ciertos conceptos al respecto, tales como agresión, violencia, y frustración, que tiene profunda relación con los conflictos. El concepto de agresividad y violencia son muy similares o analizándolos tiene el mismo fin.

### **2.2.7- Teoría sociológica de violencia**

“Esta teoría interpreta la violencia como un producto de las características culturales, políticas y económicas de la sociedad. Factores como la pobreza, la marginación, la dificultad del desarrollo intelectual, la explotación o el sometimiento a sistemas altamente competitivos, están en el origen del comportamiento desviado de ciertos ciudadanos y, por tanto, son la principal causa de los problemas de con-

ducta en las personas. *“Desde esta corriente también se concede gran importancia a los valores predominantes en la sociedad. En este sentido, en algunas culturas la agresión tiene un valor positivo, es una forma ‘normal’ de comportarse y, no sólo se admite sino que se premia. Esta tolerancia viene favorecida en muchas ocasiones por un elemento clave de influencia en la ciudadanía: los medios de comunicación.”*(Díaz, 2002:32).

De acuerdo a esta teoría, la violencia es el resultado del desarrollo de vida de las personas, tiene relación, con el proceso social que le afectan, la conducta provocando situaciones de conflictos en las interacciones de grupos o entre dos posiciones distintas

*“se plantea que la violencia es utilizada como una forma de establecer jerarquías sociales, y de definir la posición de cada uno en el grupo* (García y Madriaza, 2005; 126).

La violencia, es usada en algunas ocasiones para instaurar jerarquías o poderes, tanto sociales como emocionales, que permiten definir el rol de cada uno frente a una posición determinada, provocando desacuerdos los cuales determinan el conflicto, como es el caso de enfrentamientos entre docentes y estudiantes.

*“Asimismo, y dependiendo de cómo se exprese, la violencia interpersonal se puede clasificar en violencia verbal, física, sexual, psicológica y como exclusión social”* (Ortega y Del Rey, 2002).

Define la violencia como el define el uso deliberado de la fuerza física o el poder, que causa o tiene muchas probabilidades de causar lesiones contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad. La definición abarca tanto la amenaza e intimidación como la acción efectiva.

Mientras que la violencia para Díaz, *“Se origina de la agresión, se encuentra en los impulsos internos de la persona. Incluyen orientaciones que van desde el psicoanálisis hasta los estudios etológicos. Teorías principales: teoría genética, teoría*

*etológica, teoría psicoanalítica, teoría de la personalidad, teoría de la frustración y teoría de la señal-activación (Díaz, 2002:45).*

### **2.2.8- Enfoques para entender la violencia escolar**

Para comprender el surgimiento y mantenimiento de la violencia escolar se deben analizar los factores que, con base en la evidencia empírica, guardan relación con la implicación en este fenómeno o pueden predecirlo. Estos factores, que son de naturaleza individual, familiar y social, serán analizados desde el modelo ecológico y especificados, en relación a la implicación en bullying, en el apartado posterior.

Agresión. Tipos de violencia.

La clasificación de la OMS, divide la violencia en tres categorías generales, según las características de los que cometen el acto de violencia:

La violencia auto infligida (comportamiento suicida y autolesiones),

La violencia interpersonal (violencia familiar, que incluye menores, pareja y ancianos; así como violencia entre personas sin parentesco),

- La violencia colectiva (social, política y económica). Existen varias teorías que dan explicación de su origen, factores, características de e concepto de agresividad, como por ejemplo la psicoanalítica, etiológica, frustración – agresión, teorías conductistas, etc.

Es importante destacar que la teoría del aprendizaje social, se refiere a la agresión como: EL término que considera “la conducta agresiva como un tipo de conducta social que se adquiere y mantiene al igual que cualquier otro tipo de aprendizaje social, utilizando el aprendizaje observacional y el refuerzo directo. Así, las conductas agresivas se mantienen y llegan a transformarse en hábitos, cuando proporcionan algún tipo de beneficio a quien las lleva a cabo.

### 2.2.9- Concepto de agresividad y violencia

Es frecuente encontrar en la literatura no sólo divulgativa, sino también científica, Usos indistintos de los términos violencia y agresividad. Por ello, antes de intentar alguna definición, se procurará establecer las diferencias existentes entre estos dos términos.

El término agresión, según el diccionario de la Real Academia

Española, en su vigésima segunda edición, proviene del latín *aggressio-onis* y hace alusión al acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño. Según esta misma fuente, la violencia se define como la acción de utilizar la fuerza y la intimidación para conseguir algo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, de aquí en adelante) en el año 2002,

Define la violencia como el *“uso deliberado de la fuerza física o el poder, que causa o tiene muchas probabilidades de causar lesiones contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad. La definición abarca tanto la amenaza e intimidación como la acción efectiva, la violencia interpersonal, el comportamiento suicida, los conflictos armados. Destaca que “sus consecuencias pueden ser la muerte, las lesiones, los daños psíquicos, las privaciones y deficiencias del desarrollo que comprometen el bienestar de los individuos, las familias y las comunidades”* (OMS, 2002:23).

Aunque no todos los autores coinciden, desde una óptica científica se suele reservar el término *“agresividad para referirse a tendencias impulsivas derivadas de un sentimiento de frustración o insatisfacción, mientras que los términos agresión y violencia, se utilizan para significar una conducta a cuya actualización se dirigen esas tendencias impulsivas”* (Berkowitz, 1996:152).

Muchos personas confunden el los conceptos de violencia y agresión, dándoles el, mismo significado, sin duda se parecen, no son lo mismo, uno es el resultado del otro, se afirma que la agresividad es un término teórico, *“como un constructo que permite organizar determinadas observaciones y experiencias, que sirve para*

*integrar datos "objetivos" a nivel de conducta motora, fisiología y vivencias* (Berkowitz, 1996:48).

En cambio, el término agresión se reservaría para conductas agonistas caracterizadas por su transitividad, desde la conducta del agresor hacia el agredido, *“su direccionalidad, ya que siempre la agresión tiene un objeto y una intencionalidad, en que el agresor busca dañar y el agredido busca escapar”* (Lolas, 1991).

Por otra parte, la violencia sería la manifestación o ejercicio inadecuado de la fuerza o poder, ya sea por la extemporaneidad o por la desmesura, no existiendo Intencionalidad por parte del agente o del paciente de la acción. De este modo, existen gestos violentos pero no agresivos (deportes rudos) y actos agresivos pero no violentos (omisión de gestos de ayuda). La violencia está presente en toda nuestra vida y es difícilmente prevenible.

Agresividad, en cambio, requiere una intencionalidad que la hace diferente en sus causas, aunque tal vez no en sus efectos (Lolas, 1991, citado en Sánchez y Mosquera, 2011:54).

*Agresividad y violencia, con el fin de facilitar la ubicación en sistema conceptual* (Berger, 2008):

Enfoques para entender la violencia escolar .Para comprender el surgimiento y mantenimiento de la violencia escolar se deben analizar los factores que, con base en la evidencia empírica, guardan relación con la implicación en este fenómeno o pueden predecirlo. Estos factores, que son de naturaleza individual, familiar y social, serán analizados desde el modelo ecológico y especificados, en relación a la implicación en bullying, en el apartado posterior

Todas estas conductas que los individuos desarrollan en un tiempo determinado, producen los conflictos, que crean una mala convivencia en el contexto que se da.

## **Capítulo 3. Resolución de Conflictos.**

### **2.3.1-Las principales formas de abordar un conflicto**

Existen varias formas de abordar un conflicto estas que pueden aptar, según (Munné et al, 2006). Estas son:

**Evitación:** Esta se refiere a no enfrentar los conflictos en forma directa, sino desviar la atención para no enfrentar el conflicto desarrollando comportamientos y actitudes tales como; Tendencia a desviar la atención de los conflictos. Se refiere a todos los comportamientos y actitudes que tienen como objetivo no enfrentar el conflicto: minimizarlo, trivializarlo, desconocerlo, negarlo, cambiar de tema, negarlo, eludirlo.

**Confrontación:** Las personas dejan claro y reafirman su posición y sus puntos de vista., enfrentándose frente a frente a otra parte para defender con fuerza sus creencias.

**Negociación de desacuerdos:** Las personas implicadas en el conflicto dialogan cara a cara para llegar a un acuerdo. Cada uno expone su propio punto de vista, escucha el de la otra parte y está dispuesto a ceder en algunos puntos para lograr el acuerdo.

La mediación, es una característica y principio que rigen, como unas estrategias de resolver o dar solución a los conflictos.

Involucración de un tercero: Inclusión de una persona no directamente relacionada con el conflicto, con el fin de abordarlo. Puede adquirir diversas formas. La mediación.

### **2.3.2- La resolución de conflictos en la escuela a través de la mediación,.**

*“La mediación es una institución que otorga a las partes una manera, un procedimiento para gestionar sus disputas, más que resolver el conflicto concreto”.*(Gómez,2007:102).

Lo más importante en la mediación es que a las partes del conflicto, les muestra una forma de como analizar el conflicto, no le da la solución.

Otro autor define la *“mediación como un procedimiento que hace hincapié en la responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas, es decir, constituye un procedimiento que confiere autoridad sobre las mismas a cada una de las partes”.* (Folberg y Taylor 1992: 28).

El sentido de la mediación según este autor, es un proceso que se fundamenta en la responsabilidad de cada participante o individuo de la toma de decisiones importantes para su vida, es decir, es que los individuos tienen que tener claridad, de vivir de la mejor manera posible, es como llevo su vida y como esta se relaciona con su medio.

Otro concepto de *“mediación es como la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión, para ayudar a las partes en una disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”.*(Moore,1995:98).

Esta se refiere a la forma de resolver el conflicto, específicamente, la negociación de un tercero que no tenga intereses creados de ninguna de las partes en cuestión, cuya misión es ayudar a que las partes resuelva o arreglen su disputa.

La mediación, según estos autores tienen un fin común, que es un procedimiento que permite a las partes de un conflicto, buscar la mejor manera de resolver dicho conflicto, pero lo trascendental es que las partes buscan llegar a un acuerdo, analizando el problema, no es una estrategia establecida, como seguir pasos, acá es seguir el problema cada una de las partes y dar solución de conformidad de cada una de ellas.

Lo más importante es llegar a una solución pacífica para todos, evitando un conflicto.

La mediación no es un procedimiento nuevo ha sido utilizado desde que el hombre comenzó a vivir en comunidad, lo hemos visto en todas las civilizaciones como una técnica de poder dar solución algún problema.

Aunque a través del tiempo se ha modificado, y evolucionado, llegando a lo que conocemos hoy como mediación.

En las últimas décadas ha tomado gran fuerza la mediación, especialmente en Estados Unidos en la época a fines de los años sesenta y los setentas.

Se da énfasis a la mediación como una forma pacífica de resolver un conflicto, evitando situaciones de violencia futuras.

El progreso de la mediación como proceso, se orienta su origen desde la sociedad y sus problemáticas a las instituciones, esto se relaciona con el contexto social y político al referirse a instituciones es resolver problemas de grupos sociales que lleguen a un acuerdo con las empresas, esto nace en Harvard con el nuevo modelo de gestionar en las empresas.

Conciliación: *“Se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un*

*acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie.”* (CENASEL, 1998: 50).

Este proceso busca complementar el sistema tradicional de justicia, mediante un procedimiento breve en el cual una autoridad judicial o administrativa interviene como un tercero para lograr posibles soluciones a un problema que involucra a dos o más personas en controversia.

El término, plantea que el problema del *“conflicto no se encuentra en el conflicto mismo, sino en las creencias de las personas. “Las creencias son muy difíciles de erradicar o alterar. A menudo las personas prefieren mantener una creencia y no aceptar la evidencia de sus sentidos. El conflicto surge cuando un sistema de creencias cree que los valores que de él se desprenden deben ser aplicados en todas partes, y adopta como misión que esto suceda”*. (Baron, 2006:2)

Según esta definición que al desglosarse podemos decir que presencia y antagonismo y rivalidad, se refiere a dos posiciones opuestas frente a frente.

Personas interdependientes: Esta se refiere a que debe existir dos para que exista el conflicto. Conflicto es Presencia de antagonismo y rivalidad entre personas interdependientes, producto de un sistema de creencias opuestas, que dificultan la consecución de algún fin. Convivencia como proceso

El objetivo principal de afrontar la convivencia escolar como un proceso, que se diferencia de la comunidad existente. Entre todos los miembros de la comunidad educativa con códigos de comunicación que sean de conocimiento de todos asumidos y aceptados, que conformen espacios de confianza, confort, mediáticos para todos.

De esta manera el concepto de convivencia se entiende como *“Un proceso Mediante el cual todos los miembros de la comunidad educativa aprenden a vivir con los demás”* (Carreto, 2008).

En otras palabras como ya lo habíamos mencionado antes la convivencia, no es solo la ausencia de conflictos, es más que eso, es la interacción de las personas en un lugar y tiempo determinado, en grupos e individuales como sujetos, Destacando las relaciones que se dan en los sistema educativos.

Enfatizando lo que dice Maldonado respecto a convivencia, *“es también el Resultado de diversos aspectos como los procesos y estilos comunicativos prevalentes en la escuela (tanto al interior de ella, como en su relación con la comunidad circundante). La distribución del poder, los estilos de liderazgo, los criterios o modelos, predominantes de tomar decisiones, el estilo de tratamiento ante situaciones conflictivas, los umbrales de tolerancia a las discrepancia y la mayor o menor aceptabilidad de la diversidad, la historia institucional y las formas de adaptación frente a los procesos de cambio, el estilo institucional y el clima de trabajo, la relativa definición de su identidad institucional, el grado de pertenencia a la institución de los distintos actores, entre otras”*.(Maldonado, 2004:37).

Es importante conocer que los factores que influyen en la resolución de los conflictos afectando la convivencia, es sin duda la organización de las escuelas que son responsabilidad de los equipos directivos y de los que están a cargo de las escuelas, como directores, los cuales deben tener ciertas habilidades y herramientas como liderazgo, que permitan cambios en las comunidades escolares. La necesidad de crear ambientes sanos

Los indicadores de desarrollo social y personal están estrechamente vinculados al aprendizaje, mostrando por ejemplo que aspectos relativos a la convivencia escolar como la sensación de estudiar en ambientes seguros e inclusivos explican, en gran medida, los buenos resultados de aprendizajes en las pruebas de lectura y matemáticas en nuestro país “Se trata de los factores internos de los establecimientos que pueden ser trabajados por las comunidades educativas para mejorar sus aprendizajes afirman de la agencia de calidad.

Las investigaciones han señalado que el desarrollo emocional está ligado directamente con el Proceso intelectual del niño.

Un buen desarrollo de las capacidades emocionales aumenta la motivación para aprender y experimentar.

### **2.3.3-Resolución de conflictos desarrollando habilidades sociales.**

Para resolver conflictos en cualquier ámbito, es necesario poseer e implementar estrategias que puedan disminuir y evitar dichas dificultades.

En el ámbito escolar, de acuerdo a la lectura recopilada, hay varias formas de atacar este problema.

En nuestro país, las políticas educativas actuales han modificados o han cambiado de posición. La forma de resolver los conflictos, implementado una política nacional de convivencia escolar entre 2015 y 2018, donde cambia la mirada de poder mejorar los conflictos.

Respecto al énfasis de mejorar la convivencia, es que antes se orientaba a buscar estrategias de resolver los conflictos ahora, dicho énfasis está en la formación del sujeto o estudiantes a través de lo curricular, puedan educar y formar al ser humano que permita resolver conflictos.

Para ello se considera que es necesario trabajar con los estudiantes, la formación personal basada en valores, y desarrollar habilidades que le permitan mejorar su vida en la sociedad en la que está insertado.

Respecto a los enfoques de esta política de convivencia, estas se refieren a formar un ser integral, en los estudiantes, donde se potencie los factores sociales, psicológicos, que puedan comprender que la interacción educativa, es un fenó-

meno social, sistemático, complejo y contextual. En función del proceso de enseñanza y aprendizaje social, la cual es responsabilidad de los docentes.

Responsabilidad: Respecto a este punto se refiere a que toda la comunidad educativa es responsable de la convivencia que se desarrolla en la escuela, es decir que hay que implementar estrategias en forma colectiva, que se relacionen entre sí con cada integrante de la escuela.

Antes se veía y se buscaban estrategias para los estudiantes agresivo/violento, ahora es trabajar con toda la comunidad educativa para que no existan situaciones de violencia entre pares, para ello es necesario desarrollar en los estudiantes actitudes, valores que permitan lograr este objetivo.

Comprensión: Esta se refiere a que se logre comprender que la convivencia es un Proceso, interactivo de grupos de personas basados en la reflexión crítica de la práctica diaria, es un continuo mejoramiento donde importa más el proceso que el resultado

Para el logro de este proceso de convivencia escolar es necesario conocer que factores, influyen para dicha evolución de la comprensión de la convivencia escolar.

Para ello es importante considerar, las habilidades sociales como centro del cambio de los estudiantes y así lograr un clima de aula adecuado para mejorar la convivencia de todos los integrantes de la comunidad educativa.

#### **2.3.4-Habilidades sociales.**

Las habilidades sociales, para hablar de este término debemos conocer otros concepto, la inteligencia Social Interpersonal, Competencia Social entre otros, ya que todos están ligados y tienen el mismo enfoque.

Para unos de los primeros autores que se dedicó a estudiar estos conceptos *definió* " la inteligencia social es la capacidad de una persona para comprender e interactuar eficazmente con los objetos y acontecimientos interpersonales"

(Thornike, 1927:25).

Se refería que a la comprensión de las personas respecto a cómo relacionaban con otras personas de igual condición, su comportamiento y conductas.

Otro autor como Gardner en su *“Teoría de las Inteligencias Múltiples da una visión pluralista del intelecto, reconoce diferentes facetas de la cognición. Considera diferentes potenciales cognitivos, lo que ayuda a las personas a alcanzar sus propios fines vocacionales, más implicados, competentes y más proclives a servir a la sociedad en forma constructiva No todos los estudiantes tienen los mismos intereses o capacidades, no todos aprendemos de la misma manera”*( Gardner,1998:76).

No todos tenemos la misma forma de aprender, porque todos tenemos distintas combinaciones de inteligencias, la forma de aprender va, a depender de las inteligencias que más tenemos desarrolladas en nuestro interior.

Para Gardner de acuerdo a su teoría se refiere a la Inteligencia Interpersonal la cual requiere de cuatro capacidades. (Organización de grupos, Negociación de soluciones, conexión personal, análisis social)

1. Organización de grupos, el niño que toma decisiones, capitán de equipo,

Forma los equipos, promueve y organiza juegos.

2. Negociación de Soluciones,: Esta se refiere al talento de mediador, resuelve disputas en el patio por ejemplo.

3. Conexión personal: Se refiere a empatía, responder a sentimientos y preocupaciones del otro, excelentes para interpretar emociones en los demás.

4. Análisis Social: Se refiere a terapeuta o consejero, detecta y comprende.

Gardner plantea, si estas habilidades no tienen relación con las propias necesidades de las personas pueden conducir a un éxito social vacío. Lo que significa que las personas para causar buena impresión a los demás pasan a ser y hacer lo

que los demás quieren que sea y esto no satisface sus necesidades reales provocando descontento y frustración en algunos casos.

.

### **2.3.5- La importancia de las Habilidades Sociales en la convivencia.**

Es una modificación de conducta, es un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos.

Caballo, define habilidades sociales como *“una tentativa de lo que constituye una conducta socialmente habilidosa es “ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”*. (Caballo.1992:407)

No existe una forma correcta de comportarse que uniforme para todos, esta es flexible, hay que adecuarse al contexto y situación, y lo que las personas hacen y las consecuencias que se provocan a los demás por sus reacciones..

Monjas *“define las habilidades de interacción social o habilidades Sociales como las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los Iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria*. (Monjas, 1992:121)

Estas conductas son necesarias para interactuar de manera pacífica con los pares y con autoridades, para convivir en forma adecuada.

Estas conductas están relacionadas con sus propias capacidades y las exigencias del medio en el que esta insertada.

### **2.3.6-Características de las habilidades sociales.**

El concepto de habilidades sociales de acuerdo a los autores antes señalados podemos sintetizar que es un comportamiento interpersonal, a la conducta interactiva.

Es decir, es un comportamiento que nace de cada persona y determina las relaciones de grupos y de personas en algún contexto determinado.

Entre las características de este concepto encontramos 5 indicadores importantes de destacar:

A) Son conductas aprendidas a lo largo de la vida, desde que se inicia su proceso de socialización, primero la familia, luego la escuela donde nace la educación formal, el contexto social donde se desarrolla. Estas conductas pueden ser modificadas cuando se requieran o sean necesarias.

B) Las habilidades sociales, sus orígenes nacen en ámbito emocional, cognitivo lo que conforman un conjunto de conductas que los estudiantes sientan y piensan.

.C) Las habilidades sociales dependen de las personas que intervienen,

Consideran la edad, sexo, status; como también, las normas sociales, culturales y los factores del entorno social donde se desarrolla en forma habitual.

D) Las Habilidades Sociales ,también depende de la interacción que tienen los involucrados en su medio o contexto..

E) Para que se produzca una interacción social es necesario:

1° Crear instancia una persona

2° Y dar respuesta a la iniciación de la otra persona, e iniciar un dialogo o comunicación a través de respuestas reciprocas.

### **2.3.7-Competencias sociales.**

*“El concepto de competencia social, se refiere a la capacidad del individuo de adaptar su comportamiento en función a la retroalimentación que recibe del interlocutor y de la propia situación” (Bisquerra, 2000:56).*

Esta se refiere a la capacidad del individuo de relacionarse con otros y de acomodar su comportamiento de acuerdo al contexto y la respuesta que recibe de la otra persona.

Otro autor considera que las competencias: se refiere a” *Los individuos pueden tener en su repertorio unas determinadas habilidades sociales, pero para que su actuación sea competente, ha de ponerlas en juego en la situación específica” (Monjas1995:426).*

Esta se refiere que a que los individuos tienen ciertas habilidades sociales, pero es importante que las puedan utilizar cuando sea necesario y poder resolver sus situaciones específicas.

El Aprendizaje por Competencias conduce a lograr altos niveles de

Desempeño en las tres dimensiones observables.

A)” *Dimensión cognitivas, representa un saber.*

B) *Dimensión procedimental, representa un saber hacer, pasa por la experiencia*

*Práctica.*

C) *Dimensión actitudinal, representa un saber ser.*”(Le Boterf, 1995:73-118).

Un comportamiento competente, no solo se refiere a desarrollar una conducta, sino que se refiere a la comprensión, que incluye un saber, a un conocimiento, pero este saber debe llevar a la práctica de la mejor manera posible y se agrega un saber ser, es decir se incorpora el valor agregado de cada persona, respecto a la actitud que debe tener, los seres humanos frente a una situación específica

Es por ello que para Monjas la *“Las Competencias sociales son aquellas aptitudes necesarias para tener un comportamiento adecuado y positivo que permita afrontar eficazmente los retos de la vida diaria. Son comportamientos o tipos de pensamientos que llevan a resolver una situación de una manera efectiva”*.(Monjas, 1992:140).

Es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está. Entendidas de esta manera, las competencias sociales, pueden considerarse como vías o rutas hacia los objetivos del individuo. El término habilidad o competencia nos indica que no se trata de un rasgo de personalidad, de algo más o menos innato, sino más bien de un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos

Existen muchas competencias sociales, pero la más conocidas y trabajadas son las siguientes: Se agrupan en tres áreas, sociales, cognitivas, afectivas (control de emociones).

Las competencias sociales son según Rafael Bisquerra:

Dominar las habilidades sociales básicas: “La primera de las habilidades sociales es escuchar. Sin ella, difícilmente se pueda pasar a las demás: saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, manifestar agradecimiento, pedir disculpas, aguardar turno, mantener una actitud dialogante, etc.”

Para la vida cotidiana, esta habilidad es básica, y tiene que ver con la actitud de las personas, la escucha es fundamental para la comunicación de las personas.

Respeto por los demás: “Es la intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas. Esto se aplica en los diferentes puntos de vista que puedan surgir en una discusión.

El respeto es un valor, que hay que cultivar, ya que es la valoración del otro, en su esencia de ser humano con sus diferencias y similitudes, es un valor fundamental para las relaciones humanas.

Para Bisquerra lo más importante es Practicar la comunicación receptiva:” *Es la capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión*”(Bisquerra, 2003:45)

Es la clave para la fluidez de la convivencia, determina la claridad de los propósitos, que se quieren lograr.

Practicar la comunicación expresiva: “*Es la capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos*”. (Bisquerra, 2003:21)

A través del dialogo se puede expresar todo lo que las personas quieren dar a conocer o transmitir a los que las rodean, es muy importante, que este sea fluido para una comunicación efectiva y con logros esperados.

Compartir emociones.:” Compartir emociones profundas no siempre es fácil. Implica la conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas tanto por el grado de inmediatez emocional, o sinceridad expresiva, como por el grado de reciprocidad o simetría en la relación”.

Las emociones son el tesoro más preciado de cada ser humano y depende de la sensibilidad frente a los estímulos presentados.

Comportamiento pro social y cooperación: “*Es la capacidad para realizar acciones en favor de otras personas, sin que lo hayan solicitado. Aunque no coincide con el altruismo, tiene muchos elementos en común.*” ”.(Bisquerra,2003:37)

Este se refiere, el trabajo cooperativo, y empático, es ponerse en el lugar del otro y trabajar por los otros, trabajar en equipo y comunidad en el buen sentido de la palabra es hacer sentir bien al otro, por sobre mis intereses.

*Asertividad: Significa mantener un comportamiento equilibrado entre la agresividad y la pasividad. Esto implica la capacidad para defender y expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos, al mismo tiempo que se respeta a los demás, con sus opiniones y derechos. Decir “no” claramente y mantenerlo y aceptar que el otro te pueda decir “no”. Hacer frente a la presión de grupo y evitar situaciones en las cuales uno puede verse coaccionado para adoptar comportamientos de riesgo. En ciertas circunstancias de presión, procurar demorar la toma de decisiones y la actuación, hasta sentirse adecuadamente preparado, etc.”(Bisquerra, 2003:25)*

Se refiere a actuar de la mejor manera posible en lograr una ecuanimidad, respecto a las conductas, aprender a manejar las conductas a través de ciertas habilidades desarrolladas para resolver de la mejor manera posible. Es decir que la asertividad es lograr tener un autocontrol de las emociones para poder tomar decisiones en forma mesurada y tranquila y efectiva para su vida.

*Prevención y solución de conflictos: “Es la capacidad para identificar, anticiparse o afrontar resolutivamente conflictos sociales y problemas interpersonales. Implica la capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión preventiva y evaluar riesgos, barreras y recursos. Cuando inevitablemente se producen los conflictos, afrontarlos de forma positiva, aportando soluciones informadas y constructivas. La capacidad de negociación y mediación son aspectos importantes de cara a una resolución pacífica del problema, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás”.Bisquerra,(2003:38)*

Es desarrollar habilidades que permitan a los estudiantes, buscar estrategias que permitan prevenir y resolver los conflictos de manera pacífica ser capaces de reflexionar positivamente, y respetar los sentimientos de los demás y su postura frente al problema.

Capacidad para gestionar situaciones emocionales: *“Es la habilidad para reconducir situaciones emocionales en contextos sociales. Se trata de activar estrategias de regulación emocional colectiva. Esto se superpone con la capacidad para inducir o regular las emociones en los demás”* (Bisquerra, 2003:32)

Aprender a tener autocontrol de sus impulsos, que regulan sus emociones y aprender a interactuar con personas, en grupos y lograr un consenso colectivo frente a una situación.

### **Capitulo III Marco Metodológico.**

### 3-MARCO METODOLOGICO

#### 3.1 Diseño de la investigación.

Esta investigación se sustenta en el paradigma cualitativo, es, más ligado a las perspectivas de la dialéctica, (refiriéndose al arte de la argumentación y contra argumentación por medio de la palabra en cualquier proceso discursivo).

*“Centra su atención en comprender los significados que los sujetos infieren a las acciones y conductas sociales. Para ello se utiliza esencialmente técnicas basadas en el análisis del lenguaje, como pueden ser la entrevista, el grupo de discusión, las historia de vida y las técnicas de creatividad social”.* (Fernández, 2007, 108).

Según esta definición el estudio cualitativo, es el estudio que se preocupa del desarrollo de las conductas sociales, analizadas por el ser humano, según su punto de vista, es decir, como, lo ve, percibe esta realidad, para ello es necesario aplicar instrumentos de medición que permitan deducir y captar lo que realmente sientan y piensan y vivencias los individuos. Estos instrumentos son Entrevistas, grupos de discusión, historia de vida y técnicas de creatividad. Lo más importante es que estos instrumentos sean los adecuados para investigar.

A continuación según Fernández *“La investigación cualitativa de la subjetividad como espacio de construcción de vida humana, la reivindicación de la vida cotidiana como escenario básico para comprender la latentes de la sociedad, que hacen que los procesos sociales se desarrollan de una forma y no de otra. y el consenso como vehículo para acceder al conocimiento valido de la realidad humana”* (Fernández, 2007:112).

Dicha investigación permite un análisis y reflexión del estudio que se quiere, Realizar en un grupo de personas, ver a través de su mirada la construcción de una nueva realidad, de lo que sucede día a día en este caso establecer desde la opinión de los estudiantes y profesores de un establecimiento las prácticas que confieran un problema de convivencia dentro de un establecimiento educacional afectando el clima escolar, que no permite entregar los aprendizajes en forma adecuada a los estudiantes.

La investigación busca conocer en profundidad aspectos de la realidad que desconocen, en este caso la convivencia en aula en una Escuela Municipal desde el punto de vista de los docentes y estudiantes pertenecientes. Interesa descubrir a través del discurso de los propios actores a partir de este enfoque que es el más adecuado para el estudio en profundidad de que se quiere deducir realmente. El objetivo que guía esta investigación se centra en el interés por descubrir los significados que los estudiantes y los profesores le dan a la interacción que tiene a la convivencia cotidiana en el aula.

Las características de la metodología cualitativa que señalan a modo de sinopsis son:

1-Proceso cualitativo: Se refiere a descubrir y describir investigaciones a través de interpretaciones de la realidad expresada por los actores tal como la ven y la observan.

2-El investigador, indaga los hechos en sí, y luego de lo observado desarrolla una nueva teoría respecto con lo observado e indagado.

3-El investigador plantea un problema, pero sus planteamientos no son tan específicos como los cuantitativos, ya que son subjetivos.

4-El análisis de datos, se orienta a los puntos de vista de los participantes, en relación sus emociones, experiencias, significados y otras experiencias subjetivas.

5- La recolección de datos, es a través del lenguaje verbal, escrito y no verbal, visual, las cuales se analizan, e interpretan dando su propia visión del tema, los entrevistados en forma subjetiva reconocen sus propias tendencias.

6- La indagación es flexible a la interpretación, consiste en reconstruir la realidad tal como la palpa los actores, de un sistemas social, esta interpretación es holista, es decir se observa del proceso de lo macro hasta descubrir el problema, que es lo micro, sin estudiar o referirse a las partes o partes del problema.

7- En relación a los resultados son muestras representativas de los hechos.

8- Los estudios de la investigación cualitativa y las preguntas de investigación a veces antes, durante y después de la aplicación de análisis de datos lo que significa que es flexible, la investigación. (Fernandez, 20073:94)

### **3.1.1-Interaccionismo Simbólico**

Este concepto nace de varias fuentes referente a ciencias que estudian el comportamiento social del ser humano. Y el desarrollo de la sociedad a través de la comunicación, como instrumento de interpretación de estos fenómenos, la estrategia es la interpretación y análisis de lo que observa el individuo del proceso en cuestión.

Según Blumer considera que el Interaccionismo Simbólico se *apoya en tres premisas básicas: Los seres humanos actúan en relación con los objetos del mundo físico y con otros seres de su ambiente sobre la base de los significados que éstos tienen para ellos, estos significados se derivan o brotan de la interacción social que se da en medio de los individuos y estos significados se establecen y modifican por medio de un proceso interpretativo: “el actor selecciona, modera, suspende, reagrupa y transforma los significados a la luz de la situación en que se encuentra y la dirección de su acción...; los significados son usados y revisados como instrumentos para la guía y formación de la acción”. Este significado es “un*

*producto social, una creación que emana de y a través de las actividades definitivas de los individuos a medida que estos interactúan” (Blumer, 1982:45).*

Esto se refiere a que las personas, son seres sociales, que necesitan estar con otras personas, interactuar con otros, es decir vivir en sociedad o en grupos sociales donde estas interacciones aporten y determinen la configuración de la personalidad del individuo.

Para poder entender más el interaccionismo simbólico, hay que entender los principios básicos que plantea y uno de ellos es que el ser humano es un ser pensante y que estos pensamientos regulan la relación que se tiene con el medio donde las personas aprenden los significados y los símbolos que les permiten ejercer su capacidad de pensamiento sobre la base de la interpretación.

En conclusión, el Interaccionismo simbólico, es un método de estudio que permite al individuo ver el mundo que lo rodea, sus interacciones de los individuos, como grupales o como individuales. Realmente de acuerdo a los patrones sociales que se tienen como sociedad y la comunicación que se tenga de ella para la modificación de las conductas en dicho contexto, dando su propio significado a los acontecimientos que se producen en su entorno y contexto.

Interaccionismo Simbólico. *“busca el origen de interacción que se pueden explicar y entender las formas que tienen las personas para desenvolverse en el mundo” (Ovejero, 2013:45).*

Respecto cómo ve el autor del Interaccionismo Simbólico, se refiere a los significados que las personas le dan a los procesos sociales desde sus perspectivas, y como se desarrollan en ese contexto.

Así la problemática que se da en un curso, donde interactúan personas diferentes una de otras, con distintas formas de vivir, e investigar cómo se relacionan y cual o cuales son los factores que intervienen en este grupo, para llegar a las problemáticas que se suscitan. *“El estudio de la acción debe hacerse desde la posición de la persona. Puesto que la acción es elaborada por dicha persona con lo que él perci-*

*be, interpreta y juzga, uno tiene que ver la situación concreta como la persona la ve, percibir los objetos como él lo percibe, averiguar sus significados en términos del significado que tienen para él y seguir la línea de conducta como el la organiza: en una palabra, uno tiene que asumir el rol de la persona y ver este mundo desde su punto de vista. Como se dan entre las personas en un determinado ámbito social, mediante la cual enseñan a otros sujetos a conocer y a significar el entorno en el que vive” (Ovejero2013:66)*

Este método nos dice que realizar la investigación, desde la perspectiva, como lo ven las personas y como interpretan la realidad. Según su representación del medio, es decir su interpretación de él.

En relación a este caso se observan los fenómenos educativos en estudio que hay que descifrar a través de esta metodología trabaja los significados como lo menciona Blumer *“Los significados son producto de la interacción social, principalmente la comunicación, que se convierte en esencial, tanto en la constitución del individuo como en la producción social de sentido“*(Blumer, 1982:209)

Los significados que se producen en las relaciones cotidianas que se dan en el diario vivir, el diálogo que se establece entre un profesor y un estudiante, la interacción entre un investigador y los sujetos son los contextos sociales en los cuales se desenvuelven los sujetos, así como también, los roles sociales que desempeñan los mismos. Dando gran importancia a la acción comunicativa, que permita la interacción, a nivel grupal y a nivel de individuo la autorreflexión de hechos y acontecimientos.

### **3.2- Método de estudio- Estudio de caso**

El diseño de investigación está basado en un estudio de caso, este método de investigación es de vital importancia para el desarrollo de las ciencias sociales, porque aquí se produce un conocimiento fundamental para el desarrollo de las personas, sociedades y el mundo, porque sus estudios analizan y tratan distintos aspectos de los grupos sociales y los seres humanos en sociedad.

Es así como Stake se refiere al respecto que: *“El cometido real del estudio de casos es la particularización, no la generalización. Se toma un caso particular y se llega a conocerlo bien, y no principalmente para ver en qué se diferencia de los otros, sino para ver qué es, qué hace”*. (Stake, 1999:20)

Para poder comprender el amplio fenómeno de estudio, analizando en su contexto las problemáticas presentadas, porque este es un caso específico y a la vez complejo en su funcionamiento, sus características son únicas, pero también comunes a otros casos. Debido a ello se optó por este diseño, para descubrir la problemática real del caso y obtener un conocimiento en profundidad sobre el funcionamiento de éste en el contexto diario, pues no se pretendía intervenir, sino, comprender el significado que los actores otorgan a sus relaciones, en este caso es la relación entre estudiantes y profesores y su interacción diaria en la escuela con jornada extendida.

El trabajo investigativo se hizo a nivel del discurso planteado desde el sentido común por los actores a partir de su realidad cotidiana, correspondiendo a la investigadora interpretarlo para desentrañar el significado otorgado por estudiantes

y profesores de la enseñanza básica la convivencia en la sala de clases de un curso determinado. Al respecto, el autor Stake mencionado anteriormente, señala que: *... "es probable que las interpretaciones del investigador reciban mayor consideración que las de las personas estudiadas, sin embargo el investigador cualitativo de casos intenta preservarlas realidades múltiples, las visiones diferentes e incluso contradictorias de lo que sucede".* (Stake, 1999:23), Según esta afirmación en las investigaciones cualitativas, el estudio de casos, intenta mantener las distintas realidades donde fue aplicado el estudio de investigación, y resguardar la visión de la realidad circundantes los integrantes de la escuela.

### **3.3-Instrumento de Recolección de datos.**

Las técnicas de recolección de datos: *“Son los medios los empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”* (Rodríguez, Peñuelas, 2010:10).

La recolección de datos se refiere al uso de una gama de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por las personas que realizan un análisis, desarrollando los sistemas de información. Existen varias formas de recopilación de dato, como entrevistas, encuestas, cuestionario, la observación, el diagrama de flujos, y el diccionario de datos.

La finalidad es buscar información que será útil para la investigación, por medio de un trabajo indagatorio sobre los objetos que se intentan conocer.

Con el propósito de obtener determinadas informaciones de acuerdo a elementos preestablecidos, existen diversos tipos de entrevistas, como grupos focales, entrevista en profundidad, bitácoras, etc

La técnica de investigación, para llevar a cabo este estudio es la entrevista semi-estructuradas. A continuación según diversos autores se presentan algunos conceptos de entrevistas:

*“Según el diccionario SALVAT define la entrevista, “como vista, reunión o cita de dos o más personas en un lugar determinado para tratar o resolver algún asunto o para tomar nota de las respuestas de uno o varios e informar al público, o para recoger datos acerca de un problema social o sicosocial, etc.”* (Salvat, 1993: 243)

La entrevista es un dialogo entre dos o más personas reunidas en un tema específico, para obtener datos y poder analizar el proceso a través de ello.

Para Kerlinger:” *Entiende por entrevista como una confrontación interpersonal, en la cual una persona (entrevistador) formula a otra (el respondiente) preguntas cuyo fin es conseguir contestaciones relacionadas con el problema de investigación.*” (Kerlinger, 1982:338).

Para que se logre una entrevista es necesario tener un emisor y un receptor de la información, que se necesita para recopilar información.

Ander –Egg, dice que la entrevista ”*consiste en una conversación entre dos personas por lo menos en la cual uno es entrevistador y el otro o los otros son los entrevistados; Estas personas dialogan con arreglo a ciertos, esquemas o pautas acerca de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional, que puede ser obtener información de individuos o grupos; facilitar información, que puede ser ciertos aspectos de la conducta o ejercer un efecto terapéutico*” (Ander- Egg,1982: 226). Según este autor la entrevista es un dialogo que permite extraer información de un tema determinado de interés para el entrevistador.

Para Sierra es “*Es una conversación que establecen un interrogador y un interrogado, orientada a la obtención de información sobre un objeto definido*” (Sierra, 1999:281). Deben existir más de dos personas para poder tener una entrevista y entrelazar una conversación.

Entrevista Semiestructuradas.

Según Sabino “*Una entrevista Semiestructuradas (no estructurada o no formalizada) es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas*” (Sabino 1992:18).

Es aquella en la que, como su propio nombre indica, el entrevistador aplica una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas y con preguntas espontáneas, haciéndola más flexible tanto para el entrevistador como entrevistado, ayuda que la información sean real ya que el entrevistador se sienta mejor y más con-

fiado. Por ello, permite una mayor libertad y flexibilidad en la obtención de información.

El siguiente autor afirma que la entrevista *“presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos”* (Martínez, 2013:163).

### **3.4, Validación del instrumento:**

Esta investigación se sustenta en el diseño cualitativo de investigación, que intenta comprender, interpretar o conocer la realidad el carácter o las diferentes particularidades de un fenómeno, en este caso el objetivo de este estudio es conocer y percibir la visión de los profesores y los estudiantes de un establecimiento educacional, ¿En qué medida la resolución de conflictos afecta la convivencia escolar en un sexto año básico de la escuela municipal de Quilicura?

A través de la investigación se pretende llegar al origen del problema de convivencia que se suscita en la escuela entre sus participantes. El instrumento de recolección de datos, es la entrevista, que busca profundizar en el habla de las personas y a través de la interpretación del entrevistado cada sujeto llena de sentido las cosas que qué observa los acontecimientos del orden cotidiano, en este caso convivencia escolar.

La entrevista es semiestructuradas y las preguntas se validaron a través de cómo eran entendidas las preguntas por los sujetos de validación, si las preguntas de la entrevista no se entendían o se consideraba innecesaria, o se respondía en otra pregunta, entonces se eliminaba y se reestructuraba las preguntas.

En el colegio de la comuna de Quilicura la validación fue realizada a un profesor encargado del equipo de convivencia escolar del establecimiento. El profesor tiene 65 años y 43 años de servicio en el sistema, pasado por aula y por equipos directivos, desarrollando varios roles, como por ejemplo: el de jefe técnico, orientador, director, docente de aula de especialidad, matemáticas y profesor jefe.

La entrevista se llevó a cabo en la sala destinada al equipo de convivencia, se realizó en un horario de recreo, sin estudiantes, para que no existan interrupciones. La validación tuvo una duración de 25 minutos aproximadamente.

Es importante comprobar la validez del instrumento que se utilizará en la recolección de los datos, según el siguiente autor nos dice que: *“Un instrumento de medición es válido, cuando mide aquello para lo cual está destinado tiene que ver con lo que mide y cuán bien lo hace”* (Bernal, 2006: 7), Por lo que es muy importante tener el instrumento adecuado, para lo que queremos medir.

A continuación se detalla lo sucedido con cada una de las preguntas de la entrevista de los docentes:

#### ENTREVISTA PARA DOCENTES.

<p>1) <b>¿Qué es para usted convivencia escolar</b></p> <p>El profesor responde sin dificultad se mantiene la pregunta.</p>
<p>2) <b>¿De qué manera se resuelven los conflictos en la escuela?</b></p> <p>El profesor responde sin dificultad se mantiene la pregunta.</p>
<p>3 <b>¿Cómo podemos mejorar la convivencia de nuestra escuela?</b></p> <p>El profesor responde sin dificultad se mantiene la pregunta.</p>
<p>4 <b>¿Cuál es la labor del equipo de convivencia de la escuela?</b></p> <p>Pregunta eliminada ya que, se prestaba para ser punitiva y no como un aporte la investigación.</p>

**5 ¿Qué tipo de estrategias se utilizan en la escuela para resolver los conflictos?**

El profesor responde sin dificultad se mantiene la pregunta.

**6 ¿Cuáles son los factores que inciden en una sana convivencia según su experiencia?**

Se agregó el concepto de experiencia.

**7 ¿El manual de convivencia ha sido difundido en todo los estamentos de la escuela?**

El profesor responde sin dificultad se mantiene la pregunta.

**8 ¿Conoce las sanciones que el manual de convivencia permite utilizar en la escuela para resolver conflictos?**

El profesor responde sin dificultad se mantiene la pregunta.

**9 ¿Usted se ha perfeccionado en estrategias de resolución de conflictos?**

El profesor responde sin dificultad se mantiene la pregunta.

**10- ¿De qué manera cree que se puede mejorar la convivencia en la escuela?**

Pregunta eliminada dejando la N°6, que responde al mismo objetivo

### **3.5. Antecedentes de contexto**

El establecimiento educacional, donde se realiza la investigación, fue fundado en marzo del año 1986. La construcción de este establecimiento educacional surge de la necesidad de satisfacer una creciente demanda escolar que surgió en la comuna de Quilicura tras un constante proceso de crecimiento demográfico.

Es por ello que el municipio procuró dar cobertura académica a sus nuevos habitantes, quienes dentro de sus particularidades, asumen su nueva vida ocupando espacios habitacionales metros cuadrados. Con el afán de graficar de mejor manera la situación de hacinamiento, podemos señalar que cada familia cuenta con dos habitaciones para albergar un grupo familiar que en promedio consta de siete personas. Por sus estrechos pasajes de 20 x 6 metros, los niños juegan en espacios reducidos y poco aptos para cualquier convivencia social saludable. Como por ejemplo, podemos mencionar que los jóvenes de 2º y 3º piso no cuentan con espacio familiar recreativo propio, por lo que sus relaciones interpersonales se llevan a cabo, o bien en las escaleras de fierro que unen los edificios.

Alrededor de 8600 personas habitan la población Parinacota en Quilicura desde 1994, sus habitantes la gran mayoría son provenientes de tomas y campamentos se encontraban afectos a diversos problemas sociales, por ejemplo: Baja escolaridad del grupo familiar, disfuncionalidad parental, dificultad en convivencia con pares, vulneración de derechos básicos, bajo nivel de empleabilidad, entre otros en el interior de un proyecto inmobiliario localizado en la comuna de Quilicura.

Este colegio es uno de los 6 colegios básicos municipales de la comuna, imparte enseñanza básica, desde nivel medio mayor a 8º año básico. Posee un proyecto

de modalidad especial, que ofrece a la comuna, una escuela con atención especializada para los estudiantes, con trastornos mentales, deficiencia intelectual Autismo y sus derivados.

La planta docente está compuesta por 45 docentes, un equipo de convivencia escolar de 4 personas, dos docentes con especialización en convivencia, una psicóloga y un asistente social, 10 administrativos, 10 auxiliares y un equipo directivo conformado por: un Director, una Inspectora General de pre-básica a octavo año básico, una Inspectora General de Modalidad especial, tres jefes técnicos, dos de la escuela y una externa jefe de unidad técnica externa a la escuela de modalidad especial

La VISIÓN"Construir diariamente un proyecto educativo que promueva el desarrollo intelectual, social, emocional, artístico y científico dando respuesta a las necesidades e intereses de estudiantes y comunidad plena.

LA MISIÓN"Educación en un ambiente escolar holístico, promotor del desarrollo integral, fortaleciendo la formación valórica y actitudinal de estudiantes y comunidad plena.

Dicha escuela tiene un índice de vulnerabilidad educacional (I.V.E) del 92% de los estudiantes. La matrícula actual, es 510 alumnos divididos en niveles de pre kínder a octavo año básico. También tiene un proyecto de modalidad especial en el cual hay 89 estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (NEE). Se observa altos niveles de violencia de parte de los estudiantes hacia los profesores y la comunidad en general. La convivencia escolar es un tema muy importante en la formación personal y ciudadana de los estudiantes y factor fundamental para la comunicación entre grupos, comunidades y poblaciones, sin duda la escuela es la primera institución de socialización de los estudiantes donde hay reglas, protocolos normas que nos permitan aprender a relacionarnos entre sí.

La escuela como institución, como ente socializador y formador educativo, es el que tiene la gran responsabilidad desarrollar a un ser humano integral, que les

permita vivir en la sociedad transmitiendo valores y promoviendo la transformación de las pautas culturales vigentes. Las conductas, actitudes y formas de convivir no violentas, solidarias, responsables, justas y autónomas se aprenden y por lo tanto son parte integrante de las prácticas de convivencia en la escuela.

Su infraestructura está dividida en dos edificios que se conectan por un pasillo. Tienen 45 salas de clases, un patio techado, dos zonas patios, 2 enfermerías una para cada escuela, una biblioteca escolar, un laboratorio de computación para el uso de las dos escuelas, dos estacionamientos para los docentes, un gimnasio especial para la modalidad especial, el cual está implementado con material de sicomotricidad. Y con los mismos implementos de la escuela básica, aros, cuerdas colchonetas, cajón, pelotas, de fútbol y de basquetbol. Etc.

### **3.6- Sujeto de la muestra**

Los sujetos de la muestra corresponden a docentes de segundo ciclo básico de una Escuela Municipal de Quilicura. La muestra de los docentes son profesores de imparten especialidad de las asignaturas de quinto a octavo año básico de la escuela. Los docentes elegidos son imparten las asignaturas de lenguaje y comunicación, educación, matemáticas, religión y educación física. Se ha seleccionado a los docentes, porque conocen la dinámica de grupo curso, los docentes de lenguaje y matemáticas realizan la mayor cantidad de horas de clases en el curso, el docente de educación física, es porque tiene la visión de su comportamiento de grupo fuera de la sala, en un lugar abierto, y docente de religión por el trabajo y la formación valórica de los estudiantes.

La muestra contempla un total de cuatro profesores de diferentes asignaturas, y muy distinta, una de otra, con el propósito de poder tener una visión real de la convivencia del curso. Cada uno de ellas aportó desde su mirada subjetiva, el concepto de convivencia escolar que cada uno tiene, y el desarrollo de la convivencia de la escuela.

Los estudios demuestran que el desarrollo de una buena convivencia en la escuela es un factor importante en los aprendizajes de los estudiantes, es por ello que el ministerio de educación le ha dado gran relevancia a este tema y ha dado un nuevo enfoque a Convivencia Escolar, que implica relevar en esencia su sentido formativo, pues se enseña y se aprende a convivir con los demás, a través de la propia experiencia de vínculo con otras personas.

La convivencia escolar es un aprendizaje, y es de vital importancia en el proceso educativo, para el logro de los aprendizajes escolares, tiene una serie de factores que influyen para este logro como rutinas, infraestructuras, optimalización de clases, tiempos planificaciones, etc. que son el producto de un clima escolar adecuado. La finalidad es crear un ambiente de respeto, organizado y seguro en el establecimiento educativo.

### **3.6- Antecedentes generales de los docentes de la muestra:**

Sujeto A

Año de experiencia: 10 años.

Curso en el que imparte: Profesor de Lenguaje y comunicación del establecimiento, de Quinto a Octavo año básico.

Edad: 35

Título: Profesora de Educación General Básica, Licenciatura en Educación.

Especialidad: Mención Lenguaje de segundo ciclo básico

Sujeto B

Año de experiencia: 15 años

Curso en el que imparte: Profesor de educación, matemáticas, año básico.

Edad: 42

Título: Profesora de Educación General Básica, Licenciatura en Educación.

Especialidad: Mención en matemáticas de segundo ciclo básico.

Sujeto C

Año de experiencia: 4 años

Curso en el que imparte: de primero a octavo año básico.

Edad: 32

Título: Profesora de Educación General Básica, Licenciatura en Educación.

Especialidad: Mención Religión.

Sujeto D

Año de experiencia: 3 años

Curso en el que imparte: Clases de educación Física, en sexto básico y en todo el segundo ciclo.

Edad: 27

Título: Profesora de Educación Física, Licenciatura en Educación.

Especialidad: Profesor de educación Física.

## **Capítulo IV Análisis de Contenido**

#### **4.1. Análisis de contenido.**

El objetivo principal del análisis de contenido es” *Un ejercicio de valoración que puede llevarse a cabo a través de la revisión de textos* “(Ibáñez, 1990: 7) y su separación entre lo semántico estructural propio del análisis del discurso, como asimismo lo manifiesto/latente del análisis de contenido. Es decir, es desglosar los contenidos del discurso para encontrar su significado y sus combinaciones, dando una interpretación al discurso de los entrevistados. Es analizar e interpretar lo que el emisor quiere decir en su discursiva.

El análisis de contenido trabaja con un corpus de datos, que pueden ser el discurso dado a través de entrevistas en profundidad sobre temas específicos, respuestas a un cuestionario, notas de campo previamente consensuadas, observaciones sobre acciones conductuales relativamente limitadas, discursos, transcripciones de reuniones o grupos de discusión centrados en un tema en particular y otros temas documentados, lo que abre un abanico amplio de posibilidades de investigación (Kolbe y Burnett, 1991:32)

Análisis de contenido: Propia experiencia con el tratamiento de datos: *“El análisis cualitativo de contenido se define a sí mismo dentro de este marco de trabajo como una aproximación empírica, de análisis metodológicamente controlado de textos al interior de sus contextos de comunicación, siguiendo reglas analíticas de contenido y modelos paso a paso, sin cuantificación de por medio”* (Mayring, 2000: 145).

El análisis de contenido, por su parte, también se centra en la comunicación, mas no restringida al plano verbal, pudiendo ser aplicada además a un amplio rango de materiales visuales o sonoros, como pintura, fotografía, video, música, etc. ,en ocasiones se denomina “material simbólico” (Kolbe y Burnett, 1991). Para efectuar esta investigación se utilizó el análisis de contenido basada en la teoría fundamentada *“teoría a partir de datos que son sistemáticamente capturados y analizados; es una forma de pensar acerca de los datos y poderlos conceptualizar”* (Sandoval, 1997:136).

La comunicación como instrumento que permite interpretar, el contexto social en cuestión es acomodable a toda área social y artística, es decir ciencia que no sea estructurada, se puede medir a través del plano verbal, acomodándola y sistematizando los análisis hasta llegar a una conclusión paso a paso, realizando inferencias de las respuestas obtenidas, o mensajes de los datos.

El contenido se organiza a través de pasos desglosando e interpretando lo que se quiere decir, los actores en cuestión y poder organizarlos para poder deducir lo más objetivo posible. A través de un proceso de análisis mediante la identificación de los conceptos y se descubren en los datos, sus propiedades y dimensiones donde se puedan relacionar las categorías.

#### **4.2 Etapas del Análisis.**

Dicho análisis tiene partes y etapas que a continuación damos a conocer:

1-Corpus de Datos: Es lo que el entrevistado dice a través de distintas técnicas de recolección de datos tales como: Entrevista en profundidad, respuestas de un cuestionario, notas de campo, observaciones sobre acciones conductuales, discursos. Transcripciones, respuestas de grupos focales etc. El análisis de contenido trabaja con *“un corpus de datos, que pueden ser entrevistas en profundidad sobre temas específicos, respuestas a un cuestionario, notas de campo previamente consensuadas, observaciones sobre acciones conductuales relativamente limitadas, discursos, transcripciones de reuniones o grupos de discusión centrados en un tema en particular y otros temas documentados, lo que abre un abanico amplio de posibilidades de investigación”* (Kolbe y Burnett, 1991:157).

A continuación se presentan las Unidades de Análisis, que son: *“representan los segmentos del contenido de los mensajes que son caracterizados e individualizados para posteriormente categorizarlos, relacionarlos y establecer inferencias a partir de ellos. En ocasiones, a la unidad de análisis propiamente tal se le denomina, “unidad de registro”, es decir, la unidad de contenido significativo dentro del documento que servirá para extraer resultados”* (Briones, 1988:39).

Son los contenidos del mensaje del corpus de datos, que se adecuan para poder entregar una interpretación más clara y precisa de lo que quiere decir el emisor. Se separan los párrafos de acuerdo a una idea o puntos y comas para que el análisis sea más específico y comprensible, no hay tope para las unidades de análisis, van a depender del contenido analizado.

*“Una vez que se tiene claro cuál será la unidad de análisis, se procede a disponer el material separando el contenido en virtud de dicha unidad, de modo tal de agrupar todo aquel que parezca guardar relación, la suficiente como para ser considerada similar, mientras que otros conjuntos de datos conforman otros grupos”* (Morris, 1994:178). Al separar las unidades de análisis, se agrupan, según los criterios y relación del contenido, formando otros grupos. *“Este proceder libre e inductivo, comenzando desde los datos para definir reglas que los clasifiquen y posteriormente codificarlos, es lo que se denomina “codificación abierta”, en donde el in-*

*investigador revisa las unidades de análisis preguntándose cuál es el tema, aspecto o significado que ellas encierran" (Rodríguez, 1996:190).*

Este proceso es abierto y relativo, donde las codificaciones son clasificadas de acuerdo a las reglas nacidas de los datos. Donde el investigador revisa las unidades de análisis buscando cual es el tema que dice el entrevistado de acuerdo a la pregunta de investigación.

Después de trabajar con las Unidades de análisis, se corresponde seguir con las relaciones y después de relacionar entre sí las Unidades de análisis surgen las Categorías: *"Podemos definir a las categorías como los cajones o "casillas" en donde el contenido previamente codificado se ordena y clasifica de modo definitivo" (Hernández, 1994:140).*

Es importante tener claros los criterios a usar que van a depender de varios elementos inferenciales, a partir de los análisis generando un juicio de acuerdo a lo que el investigador y los constructos teóricos pueden sustentar la categorización. El trabajo de la categorización va a depender del investigador y de factores ajenos a él, como por ejemplo, la capacidad de síntesis y relaciones teóricas del tema que puedan abordar el investigador del hecho en estudio. *"Esta doble intención al categorizar, con descripciones o caracterizaciones más o menos abstractas, o bien, con interpretaciones que relacionan elementos, permite establecer, para el primer caso, la finalidad principal de trabajar con el "contenido manifiesto", cerca de la información explícita, en tanto, en el caso de la interpretación, obtenida mediante las relaciones reconocidas de diferentes fuentes codificadas, surge un elemento nuevo: aquel aspecto, criterio o razón que está a la base de dicha relación y que conforma, con su presencia supuesta, el "contenido latente", esto es, el mensaje escondido en los entresijos del relato manifiesto y que da origen a la segunda finalidad de un análisis cualitativo de contenido"(Ahuvia, 2001: 112).*



## 4.2. Análisis Descriptivo por categorías.

Entrevista :Nº 1

Corpus de datos	Análisis	Relación	Categoría	Finalidad
<p>L.1</p> <p>.....La convivencia escolar tiene que ver con la interacción de las personas que conviven en un establecimiento.....</p> <p>.....no solamente entre niños si no que los distintos estamentos y las distintas personas,.....</p> <p>.....es decir profesores – Profesor, Profesor – alumnos-alumnos, apoderados- Profesor. Etc.</p> <p>..... y la buena comunicación y convivencia sana.</p>	<p>UA:1 La convivencia escolar es la interacción de las personas que conviven en un establecimiento.</p> <p>UA:2 En los distintos estamentos y distintas personas</p> <p>UA:3 La relación entre profesor estudiantes, apoderados</p> <p>UA:4 La buena comunicación y una convivencia sana.</p>	<p>Coexistencia de manera pacífica de todos los estamentos.</p>	<p>Desarrollar una valoración positiva de sí mismo reconociendo habilidades, fortalezas y aspectos que requieran superar.</p>	<p>El aprendizaje de la convivencia escolar tiene una dimensión preventiva, ya que pretende formar en los/las estudiantes un pensamiento crítico y autónomo, con el fin de que tomen decisiones personales responsables, anticipándose a situaciones que amenacen o alteren la convivencia pacífica con sus pares.</p>

--	--	--	--	--

<p>L12-L18</p> <p>.....En esta escuela, hay diferentes modos de resolver las cosas.</p> <p>..... La primera de ella es la convivencia en el aula, y</p> <p>Consiste si hay una situación de conflicto en el aula.</p> <p>Ya sea profesor jefe o de asignatura.</p> <p>Y si el conflicto lo puede resolver el profesor jefe</p>	<p>UA:1 En la escuela hay diferentes modos de resolver las cosas.</p> <p>UA:2 La primera de ella es la convivencia en el aula.</p> <p>UA:3 Consiste en en una situación de conflicto en el aula.</p> <p>UA:4 Profesor jefe o de asignatura.</p> <p>UA:5 Si el conflicto lo puede resolver el profesor jefe.</p>	<p>Búsqueda de una solución justa y equitativa de un litigio, contando con un actor imparcial para llegar a acuerdo satisfactorio de las partes.</p>	<p>Conflicto es definido como lucha desacuerdo incompatibilidad aparente confrontación de intereses percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes.</p>	<p>Promover el uso herramientas para enfrentar y resolver en forma progresiva autónoma, situaciones de conflictos con otras personas, utilizando estrategias que resulten pertinentes y se logre una convivencia democrática.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Derivado por el profesor de asignatura.</p> <p>Si no se logra resolver es derivado al equipo de convivencia,</p> <p>El cual está compuesto por un orientador, encargado de convivencia, Un asistente social y una psicóloga dependiendo del caso son como resuelven.</p>	<p>UA:1 Derivado por el profesor de asignatura.</p> <p>UA:2 Si no se logra resolver es derivado al equipo de convivencia.</p> <p>UA:3 Orientador, encargado de convivencia, asistente social, psicóloga, dependiendo como lo resuelven.</p>	<p>Buscar y comprender los hechos y cuáles serían las posibles alternativas de solución.</p>	<p>Proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se presenta, y las partes aceptan la decisión en procura de la conciliación.</p>	<p>Búsqueda de una solución justa y equitativa de un litigio, contando con un actor imparcial para llegar a acuerdo satisfactorio de partes.</p>
<p>.....Una de ellas es transversalmente en las asignaturas de los estudiantes.</p> <p>.....Por ejemplo en Lenguaje, realice debates, grafitis, creación de cuentos, poemas.</p>	<p>UA:1 Transversalmente en todas las asignaturas de los estudiantes.</p> <p>UA:2 Lenguaje trabajar con distintas estrategias de aprendizajes, como grafitis, debates, creación de cuentos, poemas.</p>	<p>Enseñar a aprender a convivir, a través de diferentes estrategias de aprendizajes aplicadas en las asignaturas.</p>	<p>Fortalecer la enseñanza de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores propuestos en los Objetivos Transversales, como los aprendizajes básicos para el ejercicio de la Convivencia Escolar.</p>	<p>Habilidades y actitudes que permitan formar personas autónomas, capaces de tomar decisiones personales y de anticiparse a las situaciones que amenazan o alteran el aprendizaje de la convivencia</p>

<p>Relacionados con la buena convivencia se puede hacer de muchas maneras.</p>	<p>UA:3 Relacionados con la buena convivencia se puede hacer de muchas maneras.</p>			
<p>Las entrevistas, que significa esto, cuando sucede una situación conflictiva, se realiza una entrevista con el niño, que ha provocado el conflicto</p> <p>.....y en base a eso se aplica los protocolos de sanción</p> <p>..... se conversa con el respecto a su conducta.</p> <p>También teniendo normas de convivencia dentro de la sala.</p>	<p>UA:1 Las entrevistas, o conversación con el niño cuando sucede una situación conflictiva.</p> <p>UA:2 Se aplican protocolos de sanción.</p> <p>UA:3 Conversación con estudiantes respecto a su conducta.</p> <p>UA:4 Teniendo normas de convivencia dentro de la sala</p> <p>UA:1</p>	<p>Función formativa que ayude a los estudiantes en sus relaciones con los otros.</p>	<p>considerando el posible impacto en sí mismo y en otros</p>	<p>Reconocer y valorar el proceso de desarrollo afectivo que aprecia en sí mismo y en los demás, describiendo los cambios físicos, afectivos y sociales que ocurren en él desarrollo de los estudiantes, considerando la manifes-</p>

<p>.....Pero yo considero que la mejor estrategia es creando lazos afectivos con los estudiantes,</p> <p>Porque teniendo normas, si no hay un clima de confianza no sirve de nada.</p>	<p>Se considera que la mejor estrategias es creando lazos afectivos</p> <p>UA:2 Teniendo normas, si no hay clima de confianza, No sirve de nada</p>	<p>Manifestar actitudes de solidaridad y Respeto y confianza que favorezcan la convivencia, como:» actuar en forma empática, y buen trato</p>		<p>tación de estos en las motivaciones, formas de relacionarse y expresar afecto a los demás</p>
<p>Bueno, como te había dicho antes, lazos afectivos, creación de normas claras para todos,</p> <p>.....instrumentos de prevención, y el buen trato, y el fomento del buen trato.</p> <p>.....Dentro de nuestro establecimiento para mejorar la convivencia son los lazos afectivos.</p> <p>Como te había dicho antes, lazos afectivos</p>	<p>UA:1 Lazos afectivos, creación de normas claras para todos</p> <p>UA:2 Instrumentos de prevención y el fomento del buen trato</p> <p>UA:3 Para mejorar la convivencia son lazos afectivos.</p> <p>UA:4 Lazos afectivos</p>	<p>Las relaciones dentro de la sala deben estar basadas en las relaciones afectivas y la confianza.</p>	<p>-Generar buenas prácticas de convivencia entre todos los actores de la comunidad Escolar que permitan en un buen ambiente de aprendizaje.</p>	<p>consolidación de una sana convivencia en el colegio, basada en el respeto, el diálogo y la relaciones afectivas y de participación de los distintos actores de la comunidad escolar: estudiantes, profesores y apoderados; de manera que las actividades Académicas se desarrollen en un ambiente propicio para el aprendizaje.</p>

<p>Creación de normas claras para todos, instrumentos de prevención,</p> <p>y el buen trato, y el fomento del buen trato.</p> <p>Dentro de nuestro establecimiento para mejorar la convivencia son los lazos afectivos.</p>	<p>UA:1 Normas claras para todos, instrumentos de prevención.</p> <p>UA:2 El fomento del buen trato</p> <p>UA:3 En nuestra escuela, para mejorar la convivencia son los lazos afectivos.</p>	<p>Establecer y regular las relaciones de convivencia que resulten pertinentes y preventiva permitiendo reflexionar a los estudiantes.</p>	<p>Demostrar una valoración positiva de sí mismo reconociendo habilidades, fortalezas y aspectos que requiera superar.</p>	<p>Promover un ambiente de aceptación, respeto y tolerancia que se logra comprender la dignidad y los procesos de cada estudiante.</p>
<p>Se ha difundido virtualmente por correo electrónico,</p> <p>Solamente, falta la difusión del manual,</p> <p>se ha trabajado poco la socialización del manual en la escuela,</p>	<p>UA:1 Difusión por correo electrónico.</p> <p>UA:2 Falta difusión manual.</p> <p>UA:3 Poca socialización del manual en la escuela.</p>	<p>Publicar y difundir el contenido del manual de convivencia</p>	<p>El manual de convivencia establece la estructura, el funcionamiento, vinculación de los distintos estamentos del establecimiento y los deberes y derechos de cada uno de sus integrantes con la finalidad de lograr la convivencia necesaria para el desarrollo del proceso educativo de la escuela</p>	<p>El objetivo del manual de convivencia es orientar las acciones, iniciativas y programas que promueven y fomenten la comprensión y el desarrollo de una convivencia escolar, inclusiva, participativa, solidaria, tolerante, pacífica y respetuosa en un marco de equidad de género con enfoque de derechos.</p>

<p>me acuerdo que una vez, el encargado de convivencia nos dio una charla en la hora de reflexión pedagógica,</p> <p>Pero nada más, pero esto fue como dos años, atrás.</p>	<p>UA:4 Encargado de convivencia dio una charla en la reflexión pedagógica.</p> <p>UA:5 Esto fue como dos años atrás</p>			
<p>Las elementales, y son aplicables y aplicadas a nuestra realidad, si ambas cosas, solo que no es riguroso ni constante en las sanciones ,</p> <p>Ni tampoco hay seguimiento de los conflictos.</p>	<p>Las sanciones del manual Elementales y son aplicadas a la realidad no hay rigurosidad ni constancias en las sanciones.</p> <p>Tampoco hay seguimiento en los conflictos.</p>	<p>Definir responsabilidades y procedimientos de manera clara que no dé lugar a interpretaciones ambiguas.</p>	<p>Guiar los procedimientos para resolver oportuna y justamente los conflictos individuales o colectivos, incluyendo instancias de diálogo y concertación.</p>	<p>Regular las relaciones de convivencia como herramienta educativa y pedagógica que garantice e ejercicio y cumplimiento de los deberes y derechos de todas las personas de una comunidad educativa.</p>
<p>No, solo a nivel autodidacta. Pero perfeccionamiento formal, nada</p>	<p>Nivel autodidacta, pero perfeccionamiento formal, nada</p>	<p>Insuficiente perfeccionamiento en el área de convivencia escolar</p>	<p>Oportunidad de reflexionar en torno a estas inquietudes con la mirada fija en la realidad educativa de cada asistente y, al mismo tiempo, desde un enfoque que se relaciona con los estudiantes como sujetos de derecho a quienes se debe ofrecer experiencias de buen trato.</p>	<p>El propósito de entregar a docentes y comunidades educativas, diversos recursos concretos que permitan mejorar la convivencia en la escuela, aplicando técnicas y herramientas de fácil réplica y enseñanza, orientados hacia una mejor comunicación.</p>

## Entrevista Nº 2

Datos corpus	Análisis	Relación	Categoría	Finalidad
<p>La convivencia es la interacción de las personas en una institución educacional,</p> <p>.....es la relación del día a día de las personas en todo ámbito laboral y personal</p>	<p>UA:1 La convivencia es la interacción de las personas en una institución educacional.</p> <p>UA:2 Relación del día a día de las personas en el ámbito social.</p>	<p>Coexistencia de manera pacífica de todos los estamentos.</p>	<p>Desarrollar una valoración positiva de sí mismo reconociendo habilidades fortalezas y aspectos que requieran superar.</p>	<p>El aprendizaje de la convivencia escolar tiene una dimensión preventiva ya que pretende formar en los/las estudiantes un pensamiento crítico y autónomo, con el fin que tomen decisiones personales responsables anticipándose a situaciones que amenazan o alteren la convivencia pacífica con sus pares.</p>
<p>.....Si es en el patio lo resuelven los inspectores de patio junto con la inspectora general.</p> <p>.....y si sucede en la sala de clases es resuelto con el profesor del minuto.</p>	<p>UA:1 En el patio resuelven los inspectores de patio junto con la inspectora general.</p> <p>UA:2 Si ocurren conflictos en el aula lo resuelve el profesor que esté presente.</p>	<p>Buscar y comprender los hechos y cuáles serían las posibles alternativas de solución.</p>	<p>Proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se presenta, y las partes aceptan la decisión en procura de la conciliación</p>	<p>Búsqueda de una solución justa y equitativa de un litigio, contando con un actor imparcial para llegar a acuerdo satisfactorio de las partes.</p>

<p>.....y luego es derivado al profesor jefe, si no se logra resolver es enviado al equipo de convivencia.</p>	<p>UA:3 Después es derivado al profesor jefe, y si él no puede resolver es enviado al equipo de convivencia.</p>			
<p>.....Creo que hay que atacar por la prevención de los conflictos, desde pequeño,</p> <p>..... junto a toda la comunidad educativa y ser constante con las sanciones y dar a conocerlas</p> <p>a todos los que pertenecen a la comunidad educativa</p>	<p>UA:1 Hay que prevenir los conflictos desde pequeño.</p> <p>UA:2 Toda la comunidad educativa debe ser constante en las sanciones.</p> <p>UA:3 Los que pertenecen a la comunidad educativa.</p>	<p>Establecer y regular las relaciones de convivencia que resulten pertinentes permitiendo reflexionar a los estudiantes.</p>	<p>Demostrar una valoración positiva de sí mismo reconociendo habilidades, fortalezas y aspectos que requiera superar.</p>	<p>Promover un ambiente de aceptación, respeto y de tolerancia que se logra comprender la dignidad y los procesos de cada estudiante.</p>
<p>Generalmente se usa la mediación del problema junto al profesor jefe,</p>	<p>UA: 4 Se usa la mediación del problema junto al profesor jefe.</p>			

Conversaciones con los estudiantes, y si la falta es constante, a la tercera se llama al apoderado.	UA:5 Se conversa con los estudiantes, y si la falta es constante la tercera vez se llama al apoderado.			
Los valores, es decir el trabajo de valores y buenas costumbres,  .....formación personal y de hábitos de parte de los docentes.	UA:1 Factores que inciden en una buena convivencia.  UA:2 Formación de los estudiantes, formación de hábitos de los docentes	Función formativa que ayude a los estudiantes en su relación con los otros.	Relaciones directas con el ambiente en que se construye, requiere de ciertos parámetros de bienestar psicológico, ético, y emocional.	Distinguir describir emociones y reconocer y aplicar formas apropiadas de expresarlas considerando, el posible impacto en sí mismo como otros.
Manual de convivencia ha sido difundido a través de informativos, firmado por todos los miembros de la comunidad educativa.	UA:1 A través de informativos firmado por toda la comunidad educativa	Definir responsabilidades y procedimientos de manera clara que no dé lugar a interpretaciones ambiguas	El Manual de convivencia establece la estructura, el funcionamiento, vinculación de los distintos estamentos del establecimiento y los deberes y derechos de cada uno de sus integrantes	Regular las relaciones de convivencia como herramienta educativa y pedagógica que garantice e ejercicio y cumplimiento de los deberes y derecho de toda la comunidad educativa.

Si, a través de informativo, firmado por todos los miembros de la comunidad educativa	UA:2 Difusión del manual de convivencia a toda la comunidad educativa.			
		Insuficiente perfeccionamiento en el área de convivencia	Oportunidad de reflexionar en torno a estas inquietudes con la mirada fija en la realidad educativa de cada asistente y, al mismo tiempo, desde un enfoque que se relaciona con los estudiantes como sujetos de derecho a quienes se debe ofrecer experiencias de buen trato.	Entregar a docentes y toda la comunidad educativa, diversos recursos concretos que permitan mejorar la convivencia en la escuela, aplicando técnicas y herramientas de fácil réplica y enseñanza, orientados hacia una mejor comunicación.

### Entrevista N° 3

Corpus de Datos	Análisis	Relación	Categoría	Finalidad
La convivencia escolar es la interacción de ciertos grupos, que se relacionan entre sí...	UA:1 Convivencia escolar es la interacción de grupos que se relacionan entre sí	Coexistencia de manera pacífica de todos los estamentos.	La escuela que sabe escuchar a sus estudiantes y docentes, que genera las oportunidades de participación; se conforma en la dinámica de las relaciones	El aprendizaje de la convivencia escolar tiene una dimensión preventiva, ya que pretende formar en los/las estudiantes un pensamiento crítico y au-

<p>...que tienen ciertas normas y reglas en común que permiten su relación,</p> <p>..en este caso es el convivir día a día, en un establecimiento educacional</p> <p>...respetando ciertas normas y reglas conocidas por toda la comunidad educativa</p> <p>Se resuelven siguiendo un protocolo de acción, según el conflicto que corresponda</p>	<p>UA: 2 Normas reglas en común que permiten su relación</p> <p>UA:3 convivir, día, día de una escuela,</p> <p>UA:4 Respeto por normas y reglas conocidas para toda la escuela.</p> <p>UA:5 Resolución por un protocolo de acción según el conflicto que corresponda.</p>		<p>humanas que se establecen. Es así como el intencional un modo de relacionarnos, de participar, de gestionar la Convivencia Escolar cobra sentido. (MINEDUC, 2015:1</p>	<p>tónimo, con el fin de que tomen decisiones personales responsables, anticipándose a situaciones que amenacen o alteren la convivencia pacífica con sus pares.</p>
<p>... Si el conflicto se produce en el aula. El profesor que está presente, debe resolver el problema, y si no puedo hacerlo se recurre al inspector de patio más cercano, si es algo de momento.</p>	<p>UA: 1 Conflictos en el aula, el profesor debe resolver los conflictos, si no puede, apoya el inspector.</p>	<p>Búsqueda de una solución Justa y equitativa de un litigio, contando con un actor imparcial para llegar a acuerdo satisfactorio de las partes.</p>	<p>Conflicto es definido como lucha desacuerdo incompatibilidad aparente confrontación de intereses percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes que conforman la unidad educativa.</p>	<p>Promover el uso de herramientas para enfrentar y resolver en forma progresiva y autónoma en situaciones de conflictos con otras personas, utilizando estrategias que resulten pertinentes para lograr una convivencia democrática. En la escuela.</p>

<p>..... Luego se comenta con el profesor jefe y si él no logra resolver el problema, es derivado a el equipo de convivencia,</p> <p>..... el cual tiene un proceso a seguir. De ahí en adelante muchas veces no sabemos nada más.</p> <p>..... Generalmente se baja el perfil al conflicto</p>	<p>UA:2 Después se comenta con el profesor jefe y a veces es derivado al equipo de convivencia.</p> <p>UA:3 Proceso de seguimiento de aplicación de estrategias de solución de conflictos.</p> <p>UA: Se baja el perfil al conflicto</p>			
<p>.....Debemos mejorar la convivencia a través de estrategias preventivas, antes que sucedan los conflictos,</p> <p>... Considero que se debe hacer un trabajo cuando</p>	<p>UA:1 Mejorar la convivencia a través de estrategias preventivas, antes que sucedan los conflictos.</p> <p>UA:2 Realizar el trabajo preven-</p>	<p>Establecer y regular las relaciones de convivencia que resulten pertinentes y preventivas permitiendo reflexionar a los estudiantes.</p>	<p>Guiar procedimientos para resolver oportuna y justamente los conflictos individuales o colectivos incluyendo instancias de diálogo y concertación.</p>	<p>Para prevenir conflictos los estudiantes puedan manejar los conflictos de la mejor manera posible, en las escuelas, es necesario, promover un ambiente de aceptación, respeto y tolerancia que se logra comprender la dignidad y los procesos de</p>

<p>los niños ingresan al colegio en pre- kínder en adelante.</p> <p>Yo creo estrategias como talleres impregnar la escuela con el tema, en redes sociales. Etc.</p> <p>.....También darle la real importancia a la convivencia de la escuela. Como factor fundamental para los aprendizajes de los estudiantes.</p>	<p>tivo desde pre-kinder en adelante.</p> <p>UA:3 Estrategias Preventivas, como talleres, a través de redes sociales.</p> <p>UA:4 Dar real importancia a la convivencia de la escuela, como el factor fundamental para los aprendizajes de los estudiantes.</p>			<p>cada estudiante.</p>
<p>.....Las estrategias que se utilizan son de conversación con los afectados en el problema en forma individual,</p> <p>.....Luego se llama al apoderado si es necesario, para dar a conocer las</p>	<p>UA:1 Estrategias utilizadas con los estudiantes, son conversaciones con los afectados en el conflicto.</p> <p>UA:2 Después se llama al apoderado si es necesario para dar a conocer el con-</p>	<p>Función formativa que ayude a los estudiantes en relación con los otros.</p>	<p>El desarrollo personal, social y ético es central para una convivencia armónica, favorece el aprendizaje y es factor clave para la prevención de conductas de riesgo.</p>	<p>Educar a las personas en su totalidad, estimulando también sus habilidades emocionales, sociales y éticas.</p> <p>Necesitamos formar estudiantes cultos e inteligentes, pero que además sean respetuosos, responsables, colaboradores y buenos ciudadanos; con valores y con habilidades para</p>

<p>dificultades del niño en cuestión,</p> <p>Tomando acuerdos y comprometiéndose a mejorar la conducta.</p> <p>.....Niños motivados que quieran venir a estudiar a este colegio.</p>	<p>flicto.</p> <p>UA:3</p> <p>Toman acuerdo y compromiso de mejora de conducta.</p> <p>UA:4</p> <p>Niños motivados que quieran estudiar en el colegio.</p>			<p>vivir esos valores en su vida cotidiana y prepararlos para el futuro.</p>
<p>.....Si fue enviado por correo electrónico a todos los profesores, administrativos y auxiliares.</p>	<p>UA:1</p> <p>Se envía por correo electrónico a todos lo que trabaja en la escuela, el extracto del manual de convivencia.</p>	<p>Publicar y difundir el contenido del manual de convivencia.</p>	<p>El manual de convivencia establece la estructura, el funcionamiento, vinculación de los distintos estamentos del establecimiento y los deberes y derechos de cada uno de</p>	<p>El objetivo del manual de convivencia es orientar las acciones, iniciativas y programas que promueven y fomenten la comprensión y el desarrollo de una convivencia escolar, inclu-</p>

<p>Los apoderados en la primera reunión de apoderados firman el extracto del manual de convivencia</p> <p>.....Todas las sanciones no se conocen del Manual de Convivencia en la comunidad educativa</p>	<p>UA:2 Los apoderados firman en la primera reunión el extracto del manual de convivencia.</p> <p>UA:3 No se conocen, todas las sanciones del Manual de Convivencia, en la comunidad educativa.</p>		<p>sus integrantes con la finalidad de lograr la convivencia necesaria para el desarrollo del proceso educativo de la escuela.</p>	<p>siva, participativa, solidaria tolerante, pacífica y respetuosa en un marco de equidad de género con enfoque derechos.</p>
<p>pero cuando tengo un problema acudo a mi manual para ver pasos a seguir,</p> <p>Sé que hay categorías de sanciones dependiendo</p>	<p>UA:1 Cuando surge un conflicto acudo al manual de convivencia.</p> <p>UA:2 Hay categorías de sanciones dependiendo del conflicto.</p>	<p>Definir responsabilidades y procedimiento de manera clara que no se dé lugar a interpretaciones ambiguas</p>	<p>Guiar los procedimientos para resolver oportuna y justamente los conflictos individuales o colectivos, incluyendo instancias de diálogo y concertación.</p>	<p>Regular las relaciones de convivencia como herramienta educativa y pedagógica que garantice el ejercicio y cumplimiento de los deberes y derechos de todas las personas de una comunidad educativa.</p>

del conflicto,  .....Pero la incongruencia está en que este manual no se aplica según las categorías de las sanciones,	UA:3 Por eso se vuelve a caer en lo mismo siendo un círculo repetitivo y vicioso			
.....La verdad es que no, he realizado otro tipo perfeccionamiento, pero de convivencia ninguna,  Tampoco la escuela nos ha proporcionado ningún curso afín al tema.	UA:1 No tiene perfeccionamiento, en convivencia,  UA:2 La escuela no ha entregado ningún curso Afín al tema.	Insuficiente perfeccionamiento en el área de convivencia.	Faltan herramientas y recursos para docentes para la prevención de conflictos escolares en las escuelas y mejorar su resolución en beneficio del clima escolar.	El propósito de perfeccionar a los docentes en convivencia escolar es entregar a docentes y comunidades educativas, diversos recursos concretos que permitan mejorar la convivencia en la escuela, aplicando técnicas y herramientas de fácil réplica y enseñanza, orientados hacia una mejor comunicación.

Entrevista N° 4

Corpus de datos	Análisis	Relación	Categoría	Finalidad
	UA:1	Coexistencia de	La escuela que	El aprendizaje de la convivencia escolar tiene una dimensión

<p>...La convivencia como definición o como aplicación, pregunta el entrevistado, y se responde de ambas formas.</p> <p>..... es una serie de normas procedimientos, y esto se debe hacer en el comienzo del año escolar y ser constantemente recordado ,</p> <p>..... Los directivos deben dar a conocer las reglas y normas y funciones desde el mes de marzo para todos</p>	<p>La convivencia como definición o como aplicación.</p> <p>UA:2</p> <p>Normas y procedimiento claros desde el comienzo, de año</p> <p>UA.:3</p> <p>Directivos dan a conocer las reglas, normas y funciones desde el mes de marzo para todos.</p>	<p>manera pacífica de todos los estudiantes</p>	<p>sabe escuchar a sus estudiantes y docentes, genera las oportunidades de participación; se conforma en la dinámica de las relaciones humanas que se establecen. Es así como el intencional un modo de relacionarnos, de participar, de gestionar la Convivencia Escolar cobra sentido. (MINEDUC.</p>	<p>preventiva, ya que pretende formar en los/las estudiantes un pensamiento crítico y autónomo, con el fin de que tomen decisiones personales responsables, anticipándose a situaciones que amenacen o alteren la convivencia pacífica con sus pares.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>....Dichas funciones se toman como un acuerdo m en conjunto, que ojala se publique en el mes de marzo con cada una de las funciones que uno tiene.</p>	<p>UA:4 Las funciones se toman como acuerdo en conjunto dando a conocer a toda la comunidad educativa</p>			
<p>....Por protocolo existe un equipo de convivencia, pero antes de actuar el equipo de convivencia, debe intervenir el profesor e inspectores de patio antes según corresponda.</p> <p>...Si es en el perio-</p>	<p>UA:1 El equipo de convivencia interviene, después de la derivación de un docente e inspector según corresponda.</p> <p>UA:2 En recreo, los inspectores de</p>	<p>Función formativa que ayude a los estudiantes a sus relaciones con los otros.</p>	<p>El desarrollo personal, social, y ético es central para una convivencia armónica, favorece el aprendizaje y es factor clave para la prevención de conductas de riesgo.</p>	<p>Educar a las personas en su totalidad, estimulando también sus habilidades emocionales, sociales y éticas. Formar estudiantes cultos e inteligentes además respetuosos, responsables, colaboradores y buenos ciudadanos; con valores y con habilidades para vivir esos valores en su vida cotidiana.</p>

<p>do de recreo fuera del aula si sucede un conflicto, los inspectores de patio resuelven...</p> <p>....cuando suceden al interior del aula aplicar el procedimiento que corresponde y tiempo para solucionar el problema.</p>	<p>patio resuelven el conflicto.</p> <p>UA:3 Aplicación del manual de convivencia y tiempo para solucionar el problema</p>			
<p>....soy profesor de segundo ciclo especialista, si me sucede algo con</p>	<p>UA:1 EL problema en un curso, Se argumenta y hace el</p>	<p>Buscar y comprender los hechos y cuáles serían las posibles</p>	<p>Conflicto es definido como lucha desacuerdo incompatibilidad aparen-</p>	<p>Promover el uso herramientas para enfrentar y resolver, forma progresiva autónoma situaciones de conflicto con otras personas, Utilizando estrategias que resulten pertinentes a una convivencia democrática.</p>

<p>algún curso en específico tengo que argumentar y hacer el procedimiento que corresponda a través de una hoja de interconsulta, entregada por el inspector general.</p> <p>.....en el cual cuento y relato de lo acaecido y se lleva una temática con el equipo de convivencia escolar.</p> <p>Esta derivación ha sido efectiva</p> <p>. porque estas derivaciones son burocráticas, no son efectivas.</p>	<p>procedimiento que corresponda a través de una hoja entregada por el inspector general.</p> <p>UA:2</p> <p>Se relata lo acaecido y se deriva al equipo de convivencia</p> <p>A:3</p> <p>Derivación efectiva</p> <p>UA:4</p> <p>Estas derivaciones son burocráticas, no son efectivas.</p>	<p>alternativas de solución</p>	<p>te confrontación de intereses percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes que conforman la unidad educativa.</p> <p>Promover el uso de herramientas para enfrentar y resolver en forma progresiva y autónoma en situaciones de conflictos con otras personas, utilizando estrategias que resulten pertinentes para lograr una convivencia democrática en la escuela.</p>	<p>Búsqueda equitativa de una solución justa y equitativa de un conflicto contando con un actor educativo imparcial, que permita llegar a un acuerdo satisfactorio de las partes.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>por lo general cuando uno tiene una trayectoria con cursos sabe la historia de cada estudiante en general</p> <p>.....conocen la historia de cada niño, cuando llega un niño nuevo debería tener una carpeta de su historial, es como cuando uno visita al médico ,</p> <p>...Uno no puede decir lo que tiene si no sabe cuáles son sus problemas personales o al menos indicadores.</p>	<p>UA:1 Cuando se conocen los cursos sabe historia en general.</p> <p>UA:2  Conoce la historia de cada niño con un niño nuevo debe tener una carpeta de su historia de estudiante</p> <p>UA:3 No hay herramientas, para trabajar con los niños que vienen de otras escuelas,</p>	<p>Función formativa que ayude a los estudiantes en relación con los otros</p>	<p>El desarrollo personal, social y ético es central para una convivencia armónica, favorece el aprendizaje y es factor clave para la prevención de conductas de riesgo.</p>	<p>Educar a la persona en su totalidad, estimulando también sus habilidades emocionales, sociales y éticas. Formar estudiantes cultos e inteligentes, además respetuosos, responsables, colaboradores y buenos ciudadanos; con valores y con habilidades para vivir su vida cotidiana.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>acá cuando llegan niños desvinculados de otros planteles, llega derivados por Sename</p> <p>El cual no tiene ninguna herramienta para poder trabajar con ellos</p> <p>...por lo tanto sucede que son alumnos disruptivos que maneja su propio albedrio, provocan un desgaste mayor en los docentes</p>	<p>UA:1 porque no se conoce porque fueron desvinculados de ellas</p> <p>UA:2 No tienen herramientas para trabajar con ellos estudiantes</p> <p>UA:3 Estudiantes disruptivos, provocan desgaste mayor para el docente.</p>	<p>Búsqueda de una solución justa y equitativa, contando con un actor imparcial para llegar a acuerdo satisfactorio de las partes</p>	<p>Conflicto es definido como lucha desacuerdo incompatibilidad aparente confrontación de intereses percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes que conforman la unidad educativa.</p>	<p>Promover el uso de herramientas para enfrentar y resolver en forma progresiva y autónoma en situaciones de conflictos con otras personas, utilizando estrategias que resulten pertinentes para lograr una convivencia democrática en la escuela.</p>
<p>.... que son conductas de inicio,</p>	<p>UA:1 Conductas de</p>	<p>Establecer y regular las relaciones</p>	<p>Guiar los procedimientos para resolver</p>	<p>Para prevenir conflictos los estudiantes puedan manejar los conflictos de la mejor manera posible en las escuelas, es</p>

<p>que es el escuchar, el mantener el silencio, el escribir, se pierde bastante tiempo y concentración de los demás en tratar de neutralizar.</p> <p>Conversar o lidiar con ellos mediante varias entrevistas que al final no se consigue nada.</p> <p>Se manda al equipo de convivencia, el cual conoce más información que la que maneja el profesor</p>	<p>inicio se pierde el tiempo y la atención de los otros estudiantes.</p> <p>UA:2 Conversaciones con los estudiantes para mediar con ellos, al final no se consigue nada.</p> <p>UA:3 Se deriva al equipo de convivencia. El cual tiene más información respecto a los estu-</p>	<p>de convivencia que resulten pertinentes y preventiva permitiendo reflexionar a los estudiantes.</p>	<p>ver oportuna y justamente los conflictos individuales o colectivos, incluyendo instancias de diálogo y concertación.</p>	<p>necesario promover un ambiente de aceptación, respeto y tolerancia que se logra comprender la dignidad y los procesos de cada estudiante.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>.....Se envía con su trabajo a la oficina de UTP, que al final no consigue el objetivo de incorporarse ni relacionarse normalmente a la educación, en la sala ni a la escuela.</p>	<p>diantes.  UA:4 Trabajo de los estudiantes en la oficina de UTP no se consigue el objetivo de incorporación a la escuela.</p>			
<p>Según mi mirada, y mi experiencia considero lo más efectiva cuando se ejerce un gobierno estudiantil, donde existen los mediadores Estudiantiles dentro de cada curso</p> <p>Donde ellos son los primeros que intervienen a su</p>	<p>UA:1 Es más efectivo un gobierno estudiantil, donde existan mediadores estudiantiles dentro de cada curso.</p> <p>UA:2 Ellos son los primeros que inter-</p>	<p>Establecer y regular las relaciones de convivencia que resulten pertinentes y preventiva permitiendo reflexionar a los estudiantes.</p>	<p>Guiar los procedimientos para resolver oportuna y justamente los conflictos individuales o colectivos incluyendo instancias de dialogo y concentración.</p>	<p>Para prevenir conflictos los estudiantes puedan manejar los conflictos de la mejor manera posible en las escuelas, es necesario promover un ambiente de aceptación, respeto y tolerancia que se logra comprender la dignidad y los procesos de cada estudiante.</p>

<p>nivel donde ellos acuerdan esta mediación a su nivel y son capaz de frenar esta violencia con su capacidad porque tienen mayor poder resolutivo de los adultos Están de tú a tú, entre pares.</p>	<p>vienen, acuerdos, mediáticos a su nivel de pares y son capaces de tener mayor poder resolutivo que los adultos.</p>			
<p>Cuando se ven sobrepasado este equipo de convivencia y no hay logros, en la convivencia se lo pasan al profesor jefe.</p> <p>No como aquí, hablamos le preguntamos y hablamos con al Jaime, le preguntamos al Lucho y</p>	<p>UA:3          Cuando EL equipo de convivencia se ve sobrepasado y no hay logros se pasa al profesor jefe.</p> <p>UA:4          Se pregunta a todos los cercanos al conflicto y se confirma si el estudiante tuvo una conducta que</p>			

<p>nos confirmamos que tuvieron una conducta que no corresponde y no pasa más allá.</p> <p>.....y por eso somos mirados muy peyorativamente, como que no tenemos la capacidad de resolver</p>	<p>no corresponde.</p> <p>A:5 Somos mirados peyorativamente no tenemos capacidad resolutive</p>			
<p>.....y queremos seres pensantes y no lo estamos buscando por todos los motivos presentados anteriormente.</p> <p>Que yo vea el vaso lleno a o a la mitad muy pocas cosas, creo que cambian cuando llega al clímax,</p>	<p>UA:1 Y se quiere tener seres pensantes y de esta forma no se está buscando</p> <p>UA:2 Los organismos que han logrado una buena convivencia se antepusieron al problema, la prevención es fundamental.</p>	<p>Establecer y regular las relaciones de convivencia que resulten pertinentes y preventiva permitiendo reflexionar a los estudiantes.</p>	<p>Guiar los procedimientos para resolver oportuna y justamente los conflictos individuales o colectivos, incluyendo instancias de diálogo y concertación.</p>	<p>Para prevenir conflictos los estudiantes puedan manejar los conflictos de la mejor manera posible en las escuelas, es necesario promover un ambiente de aceptación, respeto y tolerancia que se logra comprender la dignidad y los procesos de cada estudiante.</p>

<p>todos los organismos que han tenido logros se anteponen, creo que la prevención es fundamental...</p> <p>...los ejercicios repetitivos sirven para quedar en la retina todo tiene su causa y efecto...</p> <p>...por ej. la operación DAYSE, operación Kupper, o como se llamen tienen su efecto, uno sabe cómo reaccionar...</p> <p>Uno aprende a seguir el procedimiento, acá no, acá aparecemos cuando ya está el terremoto y no hay</p>	<p>UA:3 Los ejercicios repetitivos quedan en la retina de las personas, todo tiene su causa y efecto.</p> <p>UA:4 Uno no sabe cómo Reaccionar.</p> <p>UA:5 Se aprende a seguir procedimientos.</p>			
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

<p>nada más que hacer.</p> <p>Por eso creo que es muy importante la prevención, debido a nuestra realidad...</p>	<p>UA:6 La prevención es muy importante en la realidad de escuela.</p>			
<p>Niños que tienen extra-edad es un factor negativo en los niveles de curso porque tiene otros intereses.</p> <p>El constructivismo, es bien positivo, sobretodo en el área mía que es matemáticas...</p>	<p>UA:1 La diferencia de edades de los estudiantes es un factor negativo, debido a sus intereses.</p> <p>UA:2 El constructivismo es positivo especialmente en matemáticas.</p>	<p>Enseñar a aprender a convivir, a través de diferentes estrategias de aprendizajes aplicadas en las asignaturas.</p>	<p>Fortalecer la enseñanza de los conocimientos habilidades, actitudes y valores para el ejercicio de una buena convivencia en las comunidades educativas.</p>	<p>Habilidades, actitudes que permiten formar personas autónomas capaces de tomar decisiones personales y de anticiparse las situaciones que amenazan o alteran el aprendizaje de la convivencia.</p>

<p>...tenía el salón temático era rico para mi tener en el aula y solamente con la entrada del niño y programas, reglas juegos de elementos...</p>	<p>UA:3 Sala temática de matemáticas</p>			
<p>...Cuando yo tenía al niño le interesaba, llegaba a mi espacio yo acomodaba a los grupos con juegos yo organizaba mi sala con reglas y normas que yo ponía, y él tenía que respetar...</p>	<p>UA:4 Interés de parte de los niños en la sala temática, Se organiza los grupos con reglas y normas que el profesor pone y niño respeta.</p>			
<p>Pero a mi lamentablemente me</p>	<p>UA:5 Se suprimió la</p>			

<p>quitaron mi sala temática, que tenía implementada con cosas personales como calculadoras, impresora, etc. Y volvimos a la sala como Instrucción primaria con el bolso y pasando de sala en sala.</p>	<p>sala temática, se volvió a sala como instrucción primaria</p>			
<p>Lamentablemente los niños sus sala de clases es su espacio y no el mío.</p> <p>...yo invado sus espacios y obviamente la dinámica cambia...</p> <p>...el tiempo de instrucción son como 10 minutos, los cuales se pier-</p>	<p>UA:1 La sala de clases es espacio de los estudiantes.</p> <p>UA:2 Yo invado su espacio y cambia la dinámica</p> <p>UA:3 El tiempo de introducción a la clase se pierde en</p>	<p>Las relaciones dentro de la sala de clases deben estar basadas en las relaciones afectivas y la confianza.</p>	<p>Generar buenas prácticas de convivencia entre todos los actores de la comunidad escolar que permitan e un buen ambiente de aprendizaje.</p>	<p>Consolidación de una sana convivencia en el colegio, basada en el respeto, el diálogo y las relaciones afectivas y de participación de los distintos actores de la comunidad escolar.</p>

<p>den en hacer callar, esperar que saquen los materiales y tratar de encantar a los niños.</p>	<p>normalizar a los estudiantes.</p>			
<p>En este tema de la difusión en este estrato social, el tema es que no somos lectores.</p> <p>Por lo tanto cuando esto es de escritura no es visual malamente se puede por en praxis usted se lo puede entregar a la profesora, al</p>	<p>UA:1 La difusión escrita no llega ni impacta a la comunidad de la escuela</p> <p>UA:2 La escritura, no es visual, es praxis, se entrega el extracto, al docente, estudiante, apoderado y vemos a los 5 minutos vo-</p>	<p>Publicar y difundir el contenido del manual de convivencia</p>	<p>El manual de convivencia establece la estructura, el funcionamiento, vinculación de los distintos estamentos del establecimiento y los deberes y derechos de cada uno de sus integrantes con la finalidad de lograr la convivencia necesaria para el desarrollo del proceso</p>	<p>El objetivo del manual de convivencia es orientar las acciones, iniciativas y programas que promueven y fomenten la comprensión y el desarrollo de una convivencia escolar, inclusiva, participativa, solidaria tolerante, pacífica y respetuosa en un marco de equidad de género con enfoque de derechos.</p>

<p>niño al apoderado como tipo extracto y a los 5 minutos esta votado en la plaza...</p> <p>...Igual no lo leen la cultura es de no lector, hay que darlo a conocer de otra forma por otro medio,</p> <p>...hoy en día podría ser las redes sociales, radio escolar teatro infantil, ha dado muy buenos resultados, de los colegios que yo provengo...</p>	<p>tado en cualquier lugar.</p> <p>UA:3 La cultura es de no lector, hay que difundirlo por otro medio.</p> <p>UA:4 Como las redes sociales, radio escolar teatro infantil. Estrategias comprobadas con buenos resultados.</p>		<p>Educativo de la escuela.</p>	
<p>.....la dramatización de situaciones violentas, han llegado a reflexionar los chiquillos porque nadie quiere pasar por lo que</p>	<p>UA:1 La dramatización de Dramatizaciones de situaciones violentas llevan a los estudiantes a la reflexión</p>	<p>Definir responsabilidades y procedimientos de manera clara que no dé lugar a interpretaciones ambiguas</p>	<p>Guiar los procedimientos para resolver oportuna y justamente los conflictos individuales o colectivos, incluyendo instan-</p>	<p>Regular las relaciones de convivencia como herramienta educativa y pedagógica que garantice el ejercicio y cumplimiento de los deberes y derechos de todas las personas de una comunidad educativa.</p>

<p>ven</p> <p>.....y muchas veces se ponen en su lugar y no les gusta, este tipo de estrategias han dado muy buenos resultados, y son aplicables en nuestra escuela.</p> <p>No se respecta el manual de convivencia, las faltas no concuerdan con las sanciones,</p> <p>y respecto a los papas cuando se citan , yo no le digo la problemática de su hijo solo sugiero por que los papas son muy disrupti-</p>	<p>UA:2 Estas estrategia han dado muy buenos resultados en otras escuelas.</p> <p>UA:3 No se respetan el manual de convivencia, las faltas no concuerdan con las sanciones.</p> <p>UA:4 Cuando se citan al apoderado, se sugiere intervenir en los conflictos que se provoca porque los papas</p>		<p>cias de diálogo y concertación.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------	--

vos,	son muy disruptivos.			
<p>.....No he tenido perfeccionamiento de estrategias de convivencia escolar</p> <p>.....y la escuela tampoco se ha preocupado de perfeccionarnos en el tema.</p>	<p>UA:1 No tiene perfeccionamiento de Estrategias de convivencia escolar</p> <p>UA:2 y la escuela no se ha preocupa de perfeccionar a los docentes en el tema</p>	Insuficiente perfeccionamiento en el área de convivencia escolar	Faltan herramientas y recursos para capacitar a los docentes para la prevención de conflictos escolares en las escuelas y mejorar su resolución en beneficio del clima escolar.	El propósito de perfeccionar a los docentes en convivencia escolar es entregar a docentes y comunidades educativas, diversos recursos concretos que permitan mejorar la convivencia en la escuela, aplicando técnicas y herramientas de fácil réplica y enseñanza, orientados hacia una mejor comunicación.

## **Capitulo. V. Conclusiones.**

## 5.1 Conclusiones.

Se desprenden una serie de conclusiones importantes de esta investigación que permiten comprender e interpretar el proceso que se desarrolla en una escuela municipal de la comuna de Quilicura, que es cómo mejorar la convivencia escolar de una escuela entre sus integrantes, y también pretende dar respuesta a la pregunta de *investigación* *¿En qué medida la resolución de conflictos afecta la convivencia escolar en un sexto año básico de la escuela municipal de Quilicura?*

Las conclusiones obtenidas de la investigación nacen del análisis descriptivo por categorías, las cuales se obtuvieron del análisis del corpus de datos, que se analizaron y se relacionaron con las categorías obtenidas pudiendo llegar a una finalidad.

Lo que se observa en las respuestas obtenidas de las entrevistas aplicadas a los docentes que realizan clases en el sexto año básico de la escuela en cuestión, que conforman la muestra de estudio en el sujeto, A, B,C,D. Dando respuesta al siguiente objetivo general: *¿Comprender en qué medida la resolución de conflictos afecta la convivencia escolar en un sexto año básico de una escuela municipal de Quilicura?.* Que a continuación se presenta.

Respecto a las relaciones entre el análisis del corpus de datos y las categorías, denominadas se deduce que:

La convivencia escolar es la interacción de las personas que conviven en un establecimiento, *“es una coexistencia de manera pacífica de todos los estamentos.”* (Mineduc,2011 )

Esta investigación se ha focalizado, en la relación de estudiantes y profesores, la interacción que establecen, especialmente, al interior de la sala de clases, ya que es el lugar donde mayor tiempo pasan los docentes y los estudiantes y se desenvuelven entrelazando en sus actuar y proceder. *Dando paso a la interacción Social como un proceso del ser humano en interacción con otras personas ha de tener en cuenta lo que cada cual está haciendo o a punto de hacer; es decir está*

*obligado a orientar su propio comportamiento...*” (Blumer, 1982:6). De acuerdo a este autor y la relación que se da en los estudiantes y profesores en la escuela, como proceso de convivencia, es como dichos actores resuelven sus conflictos, desde los puntos de vistas de cada uno, lo que provocan los conflictos, y la idea es aprender a manejarlos para evitarlos y poder desarrollar una convivencia adecuada.

Las conclusiones derivadas del trabajo descriptivo, que se presenta, vinculan entre sí los temas tratados en el proceso investigativo que se desglosan a continuación:

Se desprende la primera categoría:

- **La escuela que sabe escuchar a sus estudiantes y docentes genera oportunidades de participación entre los actores de la comunidad produciendo un cambio en las relaciones humanas que se dan en el contexto.**

*La escuela que sabe escuchar a sus estudiantes y docentes, que genera las oportunidades de participación; se conforma en la dinámica de las relaciones humanas que se establecen. Es así como el intencional un modo de relacionarnos, de participar, de gestionar la Convivencia Escolar cobra sentido. (MINEDUC, 2015:18) .*

Lo que el Mineduc, quiere implementar en las escuelas es una política educativa basada en valores participación y relaciones e interacciones de los individuos en las escuelas cuyo fin es intencionar estas actitudes a través de la educación, es decir educar a los estudiantes en el desarrollo de estas habilidades de parte de los docentes para que puedan generar una buena convivencia de parte de cada uno de los actores de dicha comunidad, para ello es necesario la claridad de roles y funciones de todos los integrantes respecto a sus derechos y deberes frente a la comunidad. *“La convivencia es un hecho colectivo, nunca sectorial, es una acción en si misma que estructura unas actitudes y unos valores que se han de lograr entre todos los miembros de la comunidad educativa”* (Fernández, 1998:180).

La convivencia, se aprende y se enseña, en grupos o equipos y comunidades para que puedan obtener resultados positivos, es un aprender del quehacer diario y necesario de acuerdo al contexto donde se desempeñan. Es importante que este aprendizaje sea respecto al desarrollo de habilidades sociales que les permitan a las personas poder desenvolverse y relacionarse con sus pares o autoridades o relaciones mediáticas, es decir ser capaces de implementar estrategias que permitan mejorar esta convivencia.

A continuación se presenta la información del sujeto de la muestra.

E.1

L.4 –L.8

*“La convivencia escolar tiene que ver con la interacción de las personas que conviven en un establecimiento no solamente entre niños si no que los distintos estamentos y las distintas personas, es decir profesores –Profesor, Profesor – alumnos-alumnos, apoderados- Profesor. Etc., y la buena comunicación y convivencia sana”*

E.2

L.6 –L.10

*“La convivencia escolar personalmente la concibo como un conjunto de relaciones de un grupo determinado de personas, en la cual se evidencian ciertas conductas básicas y ciertas carteristas del cada a uno de los alumnos cada alumno en cuanto al comportamiento escolar, vale decir ciertos valores y habilidades blandas que tiene el chiquillo y se evidencia en la convivencia escolar como empatía respeto etc.”.*

La segunda categoría se refiere:

- **Resolver los conflictos en la escuela.**

*Conflicto es definido como lucha desacuerdo incompatibilidad aparente confrontación de intereses percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes que conforman la unidad educativa. El proceso de resolver conflictos en la búsqueda de solución, restablecer la relación y posibilitar la reparación si fuera necesario. (Vinyamata, 2001:129). Los docentes entrevistados consideran que para mejorar la convivencia en la escuela es necesario tener estrategias que puedan resolver los conflictos, es decir buscar soluciones justa y equitativa de un litigio, contando con un actor imparcial para llegar a acuerdo satisfactorio de las partes. El conflicto es una paradoja, porque supone una interacción entre dos adversarios que compiten por sus intereses, pero que a la vez han de cooperar para llegar a acuerdos, esta interdependencia nos hace ver el conflicto como primordial y necesario para el crecimiento de la persona. Viendo un ambiente de aceptación y de respeto y tolerancia para poder comprender la dignidad y los procesos de cada estudiante. (Lederach, 2000: 180).*

La finalidad de la educación con la política nacional de convivencia de las escuelas cuyo objetivo es promover el uso de herramientas para enfrentar y resolver en forma progresiva y necesaria los conflictos para lograr un ambiente de aceptación, respeto y tolerancia que se logra comprender la dignidad y los procesos de cada estudiante. De acuerdo a los docentes la escuela posee estrategias para solucionar los conflictos, que están establecidas en el manual de convivencias pero consideran, que no son los más apropiados, en relación al contexto de la escuela, la vulnerabilidad de los estudiantes es un factor fundamental para un buen desarrollo del manual de convivencia, que es donde están las normas y funciones y sanciones de estudiantes y personal de las escuelas de nuestro país.

A continuación podemos ver las respuestas de los sujetos de la muestra de la investigación:

E.1

*En esta escuela, hay diferentes modos de resolver las cosas. La primera de ella es convivencia en el aula, y consiste en, si hay una situación de conflicto en el aula, el primero que interviene es el profesor que está en el aula ya sea profesor jefe o de asignatura y el conflicto lo puede resolver el profesor jefe o de asignatura.*

De acuerdo a lo planteado anteriormente se puede concluir que en la escuela, en el sexto año básico es necesario replantear la solución de los conflictos, que están en el manual de convivencia, socializando las estrategias que en él se observan y es necesario que todos los docentes sean parte de esta gestión, considerando que puedan dar resultados reales en la práctica, es decir que puedan resolver los conflictos de verdad.

La tercera categoría es:

- **Guiar procedimientos para resolver oportuna y justamente los conflictos individuales o colectivos incluyendo instancias de diálogo y concertación.**

Para desarrollar una buena convivencia en la escuela, es necesario tener procedimientos para resolver los conflictos, estableciendo y regulando la convivencia que resulten pertinentes, preventivas permitiendo reflexionar a los estudiantes.

Existen varias técnicas que permiten abrir, el proceso para plantear nuevas estrategias para encarar los temas con gran participación de las partes. Una de ellas *“es la mediación la cual es normalmente un proceso a corto plazo que, en cierta forma, y con la ayuda de los participantes, trata de aislar temporalmente los problemas en disputa con objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades”* (Moore,1995:206)

Estas técnicas son nuevas formas de enfrentar los conflictos, debe existir una participación de ambas partes que enfrentan los problemas donde se buscan alterna-

tivas para resolver los conflictos a través de acuerdos mutuos donde la solución del problema deje tranquilo a ambas partes. De acuerdo a los resultados del análisis de la investigación, los docentes consideran necesario este tipo de estrategias para solucionar los conflictos de la escuela. Sin embargo, dentro de las entrevistas, se observa que existen este tipo de estrategias en el manual de convivencia ya que algunos docentes al consultar por los protocolos de acción mencionan, estrategias de conversación reflexión del niño, como sanciones frente a resolver un conflicto. Observando estas dos posturas, se puede deducir que el problema es que estas estrategias sean uniformes y aplicadas en forma constante en situaciones de conflicto de igual condición por los docentes. Esta nueva forma de plantear una solución para los conflictos, que se susciten es de tipo preventiva para evitar que el conflicto sea más grave y los participantes puedan evitar conductas disruptivas mayores. El enseñar a los estudiantes a aprender a manejar sus emociones y que éstas modifiquen sus conductas, es fundamental la comunicación y todo lo que la compone, el diálogo, la conversación disposición a escuchar, la escucha, provocan un cambio en los individuos que cuando estas conductas están instauradas en los estudiantes, se puede prevenir y prever situaciones. De acuerdo a lo que el entrevistado expone, es necesario que se potencie una política preventiva frente a los conflictos de parte de la comunidad educativa. Asimismo debe crear instancias o estrategias donde se hable, se dé a conocer el buen trato y las relaciones armónicas entre los estudiantes, es importante fomentarlo desde los más pequeños, desde pre kínder en adelante siendo una práctica diaria y que se instaure entre los estudiantes como algo normal en su vida, para resolver situaciones. Al igual que implementar responsabilidades y procedimientos de manera clara que no dé lugar a interpretaciones ambiguas. Las instancias para resolver los conflictos que se basen en la conversación y mediación, llegando a acuerdos justos, claros para todos los actores en cuestión.

A continuación se presenta la información del sujeto de la muestra.

E1

L.20-L22.

*“En prevención de parte de todos los estamentos, y el fomento del buen trato. Porque cuando tu tratas los conflictos posterior a cuando hayan ocurrido, ya no puedes hacer nada.”*

E.1

L.32-L35

*“También teniendo normas de convivencia dentro de la sala, pero yo considero que la mejor estrategia es creando lazo afectivos con los estudiantes, yo creo que es lo mejor que funciona, porque teniendo normas, si no hay un clima de confianza no sirve de nada.”*

La cuarta categoría se refiere:

- **Al desarrollo personal, social y ético es central para una convivencia armónica, favorece el aprendizaje y es factor clave para la prevención de conductas de riesgo.**

Para el logro de esta categoría es importante desarrollar la función formativa que ayude a los estudiantes en relación con los otros, implementar estrategias motivadoras en el establecimiento para crear un clima armónico y adecuado. La convivencia escolar tiene que ser enfocada como un aprendizaje en el ámbito personal de las personas, desarrollando, todo el área emocional, social y valórica. Esta función formativa, es una formación integral, es educar a la persona en su totalidad. Sin duda que una formación integral que estimule el desarrollo de habilidades emocionales, sociales y éticas, desarrolla un mayor bienestar y calidad de la convivencia social, ayuda a mejorar los aprendizajes y además ayuda a prevenir que los estudiantes se involucren en conductas de riesgo. *“La convivencia en una escuela no sea solo el modo de relacionarse sino también constituya un modela-*

*miento formativo en convivencia se considera a la escuela como la primera experiencia de sociedad organizada, sistemática y formal que tienen los niños” (MINEDUC, 2013:201).*

Esto se refiere al enfoque que se debe dar según la evolución de la comprensión de la convivencia escolar desde la política nacional, Dicho enfoque debemos educar en formación a un estudiante parcelado a un sujeto integral. Donde influyen factores sociales, psicológicas más la interacción educativa, que es un fenómeno social, sistemático complejo, que permitirá desarrollar en los estudiantes, valores, actitudes, habilidades, en función del proceso de enseñanza y aprendizaje.

De acuerdo a las docentes respecto a esta categoría consideran que las estrategias que se necesitan implementar en la escuela son de tipo afectivo, considerando la vulnerabilidad de la escuela, los niños que asisten a ella, son estudiantes generalmente menoscabados, agredidos y violentados en todos sus derechos y emociones, por lo que son niños que están a la defensiva, y responden inmediatamente sin escuchar a nadie, solo por instintos, por ello es necesario dentro de las prácticas a trabajar aplicar la valoración del ser humano, de su valor social y su importancia en la sociedad. Se puede observar que la escuela tiene doble responsabilidad con sus estudiantes, la formación académica y curricular, tanto como la formación formativa, educar al ser humano en valores desarrollando actitudes que le permitan moldear su personalidad para aprender a vivir en sociedad lo mejor posible.

A continuación se presenta la información del sujeto de la muestra

E.3

L.18- L.20

*Debemos mejorar la convivencia a través de estrategias preventivas, antes que sucedan los conflictos. Considero que se debe hacer un trabajo cuando los niños ingresan al colegio en pre-kínder en adelante.*

E.1

*Las estrategias que se utilizan son de conversación con los afectados en el problema.*

La quinta categoría se refiere

- **A generar buenas prácticas de convivencia entre todos los actores de la comunidad escolar que permitan un buen ambiente de aprendizaje.**

Las relaciones dentro de la sala de clases deben estar basadas en relaciones afectivas y la confianza, lo que significa crear un ambiente grato, que de gusto de asistir a clases. Esto es denominado clima escolar adecuado, según este autor considera que, los ambientes, son importantes para optimizar los aprendizajes de los estudiantes. *“Es sabido que detrás de los contenidos y valores que se expresan en objetivos educacionales, entiéndase como «curriculum explícito» simultáneamente existe una forma tácita de enseñanza que entrega normas sociales y expectativas que tiene la sociedad sobre los/las estudiantes. Es lo que Jackson llama «curriculum oculto»; es decir, que las escuelas hacen lo que se supone que deben hacer; dicho de otra forma, entregan lo que será útil para el orden social establecido”* (Jackson en Apple y King, 1977:127).

A continuación se presenta la información del sujeto de la muestra

E.1

L.29- L.32

*“Las entrevistas, que significa, esto cuando sucede una situación conflictiva se realiza una entrevista con el niño, que ha provocado el conflicto y en base a eso se aplica los protocolos de sanción se conversa con el respecto a su conducta”*

E.2

L, 20-L.22

*“Generalmente se usa la mediación del problema junto al profesor jefe, conversaciones con los estudiantes, y si la falta es constante, a la tercera se llama al apoderado”*

Al observar estas dos respuestas de los docentes de la escuela, se concluye que existen protocolos de acción a través del manual de convivencia, pero no hay uniformidad en el seguimiento y aplicación de las sanciones, y también completo conocimiento de las aplicaciones de parte de los docentes.

L.3

L22-L.24

*“Yo creo estrategias como talleres impregnar la escuela con el tema, en redes sociales. Etc. También darle la real importancia a la convivencia de la Escuela. Como factor fundamental para los aprendizajes de los estudiantes”*

La sexta categoría:

- **En situaciones de conflictos con otras personas, Utilizar estrategias que resulten pertinentes para lograr una convivencia democrática en la escuela.**

Los docentes consideran que es importante utilizar estrategias que resulten adecuadas al contexto de vulnerabilidad de los estudiantes, para lograr una convivencia democrática, es decir basada en estrategias que incorporan la idea de resolución de conflictos basada en: La educación para la paz: *“La educación para la paz que incorpora la idea de resolución pacífica de conflictos y la convivencia como contenido de aprendizaje, y la de habilidades para la vida en la que transforma la convivencia en ocasión de aprendizaje involucrando el desarrollo de habilidades para la construcción de las emociones, establecer vínculos positivos, la toma de decisiones, habilidades para el consenso y el acuerdo, habilidades para el trabajo y aprendizaje cooperativo”*. (Gadner,1998:35).

A continuación se presenta la información del sujeto de la muestra

E.1

L.34 – L.35

*“Yo creo que es lo mejor que funciona, porque teniendo normas, si no hay clima de confianza no sirve de nada”*

E.2

L.26- L28

*“Según mi mirada, haciendo talleres, muchos talleres, los talleres que se realizan en la escuela son fuera de contexto, prevenciones, abordar temas de valores, de altas expectativas, etc.es lo ideal”*.

La resolución pacífica de los conflictos y la convivencia como contenido de aprendizaje y habilidades para la vida son la base de las estrategias que se necesitan implementar en la escuela que permitan una convivencia democrática.

La octava categoría:

- **El desarrollo personal, social y ético es central para una convivencia armónica, favorece el aprendizaje y es factor clave para la prevención de conductas.**

Es precisamente en este punto donde la dimensión formativa en lo personal y en lo social cobra especial relevancia. Porque, si *“se entiende, que la formación es un proceso de permanente humanización hasta lograr la plena autonomía moral y racional y por otra parte, que el ser humano es esencialmente un ser en-relación; esto es, que sólo se puede construir a sí mismo, descubrir su identidad y su sentido de vida, en relación con otros”*. (Unicef, 2008)

Según los docentes para lograr una convivencia armónica en la escuela es necesario desarrollar en los estudiantes habilidades sociales y basadas en los valores que le permitan controlar sus emociones e impulsos para la prevención de conductas de los estudiantes y aprendan a manejar y resolver los conflictos que se presentan en la escuela.

A continuación se presenta la información del sujeto de la muestra.

E.3

L.26- L.27

*Las estrategias que son de conversación con los afectados en el problema*

La novena categoría:

- **Fortalecer la enseñanza de los conocimientos habilidades, actitudes y valores para el ejercicio de una buena convivencia en las comunidades educativas.**

El rol principal de las escuelas es la formación integral de los estudiantes. A través del tiempo, esta formación se ha ido modificando y ampliando. En nuestro país el desarrollo curricular ha desarrollado varios cambios, cambios que están vinculados con la política nacional, lo cual se ve afectada fundamentalmente la educación pública que brinda a nuestros estudiantes. Hoy en día, la política nacional de

educación se ha enfocado en el desarrollo integral de los estudiantes lo que significa que la formación de los estudiantes está referida a la formación académica y formación personal, referente al desarrollo del ser humano desde el punto de vista valórico, desarrollo de competencias para la vida. Para ello desde 2002 en adelante se han desarrollado varios proyectos para poder mejorar dicha situación, estos proyectos eran orientados a mejorar la convivencia escolar, pensando que de esta manera se podría mejorar las escuelas fomentando los valores en los estudiantes y esto marcaría el cambio que se quería realizar. Sin duda hubo cambios en algunas escuelas, pero no era lo que las escuelas necesitaban. Es por ello que hoy en día, existe una política nacional de convivencia, 2015-2018, la cual modifica la forma de plantear la convivencia escolar en las escuelas, denominada evolución de la comprensión de la convivencia escolar desde la política nacional de educación la cual se centra en el valor de la formación para la vida social y personal de los estudiantes, lo que significa el cambio de mirada que tiene dicha convivencia de un punto de vista instrumental donde el estudiante es visto como un sujeto de problemas basados en prejuicios, juicios y estigmatizaciones y las normas para regularizar al estudiante provocaban reacciones reactivas, disruptivas en los estudiantes afectados. Hoy eso está en proceso de cambio, se pretende llegar a la mirada que tiene que ver con el valor de sí mismo, como persona, lo que vale el estudiante y lo importante que es, el énfasis está puesto en el estudiante, como sujeto de derecho. En conclusión, la convivencia escolar es de orden formativa para los estudiantes y esta formación es un proceso que se tiene que potenciar en los estudiantes, como asimismo poner un énfasis lo valórico, con un enfoque integral del estudiante como sujeto de derecho, con responsabilidades de la comunidad educativa para lograr una buena convivencia escolar, fortalecer la escuela creando un clima escolar pertinente que puedan mejorar los aprendizajes y preparar a los estudiantes para la vida.

Según el Mineduc, *“la buena convivencia escolar es la coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.* (Mineduc, 2010)

Respecto del logro de una buena convivencia es necesario educar a todos los integrantes de la comunidad educativa y fortalecer los factores que influyen para tener una convivencia adecuada en las escuelas que permitan a los estudiantes interactuar, relacionarse de la mejor manera posible, entre pares y con todos los miembros de la escuela y fuera de ella.

En relación a esto los docentes consideran que la mejor manera de tener una buena convivencia es a través de aplicar estrategias afectivas para estudiantes, creando lazos afectivos y potenciado la confianza de los estudiantes con los docentes y con un enfoque preventivo

E.1

L. .L.

*“Bueno, como te había dicho antes, lazos afectivos, creación de normas claras para todos instrumentos de prevención, y el buen trato, y el fomento del buen trato.”*

E 1

*“Manifestar actitudes de solidaridad y respeto y confianza que favorezcan la convivencia como: Actuar en forma empática, y con buen trato”*

E.3

*.....”Pero yo considero que la mejor estrategias es creando lazos afectivos con los estudiantes.....”.*

La décima categoría:

- **El manual de convivencia establece la estructura, el funcionamiento, vinculación de los distintos estamentos del establecimiento y los deberes y derechos de cada uno de sus integrantes con finalidad de lograr la convivencia para el desarrollo del proceso educativo de la escuela.**

Hay que considerar que cada establecimiento tiene un manual de procedimientos, para resolver los conflictos dentro de la escuela. Se considera que el manual de convivencia, contribuye a mejorar la vida escolar, cuyo fin es romper con los antiguos esquemas educativos para abrir instancias de comunicación horizontal, al diálogo y comunicación. *“Se considera que el Manual debe convertirse en un referente de conductas entendibles por el niño, con reglas justas establecidas para el bien común, que le permitan actuar por convencimiento y no por temor y represión. Propone que no necesariamente los Manuales de Convivencia deberían estipular faltas y sanciones, sino más bien informar a la comunidad educativa de las instancias a las cuales puede acudir en caso de conflicto y dónde y cómo opera cada una de ellas”.* (Borrego García, 1997:198).

Los docentes consideran que el manual de convivencia se ha difundido en la comunidad educativa, pero la difusión considera que no ha sido la más apropiada, por lo que no se ha logrado una efectividad real en la escuela. La difusión es muy importante para poder dar soluciones a los conflictos con la nueva mirada de la convivencia escolar. Pero el problema que se observa es que no hay claridad en las sanciones de parte de la comunidad educativa porque, todos realizan procedimientos diferentes al ocurrir un conflicto por falta de conocimiento del manual de convivencia y sus sanciones. Esto es porque ellos consideran que no hay difusión adecuada especialmente a los apoderados, este manual se considera es descontextualizado ya que se envían por escrito extractos del manual de convivencia para conocimiento de los padres y apoderados, ellos deben firmar estos extractos, pero existe un problema a considerar y es que hay algunos apoderados no lectores.

El propósito del Manual de convivencia es ser un buen aporte en este aprendizaje para la convivencia, ya que más que reglas y sanciones, se aspira que sea el marco para establecer las condiciones para una buena relación entre todos los miembros de la comunidad Educativa. Respecto al propósito del manual de convivencia es un factor importante para poder mejorar la convivencia en las escuelas y por ende es necesario difundirlo en todos los estamentos y que dicha difusión sea efectiva, y así poder producir cambios importantes en el momento de resolver los conflictos.

A continuación se presenta la información del sujeto de la muestra.

E2

L.43 - L.47.

*“Se ha difundido virtualmente por correo electrónico, solamente, falta la difusión del manual, se ha trabajado poco la socialización del manual en la escuela, me acuerdo que una vez, el encargado de convivencia nos dio una charla en la hora de reflexión pedagógica, pero nada más, pero esto fue como dos años, atrás.”*

“

E.4

L.93 –L.104.

En este tema de la difusión en estrato social es que nos somos lectores por lo tanto cuando esto es de escritura no es visual malamente se puede por praxis usted se lo puede entregar a la profesora, al niño al apoderado como extracto y al los 5 minutos esta votado en la plaza de afuera de la escuela, igual no leen, la cultura es de no lector. Hay que darlo todo a conocer de otra forma por otro medio, hoy en día podría ser las redes sociales, radio escolar teatro infantil, ha dado muy buenos resultados, en los colegios que yo provengo, las dramatizaciones de algún caso grave, en otras escuelas ha dado muy buenos resultados y son aplicables a nuestra escuela.

La Undécima primera categoría:

- **Recursos para capacitar a los docentes para la prevención de conflictos escolares en las escuelas y mejorar su resolución en beneficio del clima escolar.**

Los docentes de la muestra, afirman que es importante que las escuelas consideren capacitar a los docentes, en estrategias de resolución de conflictos escolares, para mejorar la convivencia generando un clima adecuado en el establecimiento. *“La misma lógica del rol docente tradicional ha conducido a considerar a la capacitación como el único o el más importante factor del desempeño profesional. Bastaría revisar las inversiones y esfuerzos realizados por países en este campo y contrastar con los resultados educativos, para pensar que algo anda mal. No se está afirmando que la calidad del desempeño docente se mide exclusivamente por los logros de aprendizaje de sus estudiantes”*. Unicef, 2008)

Las capacitaciones para los docentes son un tema de fundamental para poder crear cambios en las escuelas, ya que los docentes son los encargados de entregar herramientas a los estudiantes para poder vivir y convivir y es necesario que los docentes tengan instrumentos para poder entregar una educación completa efectiva para cada estudiante que pase por sus manos. Los docentes son un factor fundamental en la formación de los estudiantes, al hablar de formación se refiere tanto a la formación académica como a la formación social, estas herramientas le servirán para enfrentar el mundo y aprender a vivir y a convivir en armonía y comprensión con el otro.

A continuación se presenta la información del sujeto de la muestra.

E.1

L.58

*“No, solo a nivel autodidacta, pero perfeccionamiento nada.”*

E.2

L.35

*“La verdad que no, ni tampoco la escuela me ha brindado esa opción”*

E.3

L.44

*“La verdad es que no he realizado otro tipo de perfeccionamiento, pero de convivencia ninguna, Tampoco la escuela nos ha proporcionado ningún curso afín al tema”*

## 5.2- Conclusiones Generales

De acuerdo a la investigación se puede observar las siguientes conclusiones que nos permiten comprender los significados que le atribuyen los docentes en relación a la convivencia escolar de una escuela municipal de la Comuna de Quilicura, la cual afecta el clima escolar en la escuela en todos los estamentos de la comunidad afectando los aprendizajes de los estudiantes, esto se origina por las relaciones e interacciones que se suscitan en la escuela.

De acuerdo a las once categorías que se desglosan del análisis de las entrevistas a los docentes se reagruparon algunas categorías, las que tenían relación o se entrelazaban en los temas planteados.

Las conclusiones que se extraen del análisis descriptivo, se unen entre si los temas abordados en el proceso investigativo que a continuación se expresan:

La categoría 1, se refiere a la visión que los docentes tienen respecto de la convivencia escolar, lo que ellos creen, y lo ellos observan en la escuela.

Las categorías 2, 3, 6, ,8, están orientadas al tema del conflicto, sus formas de resolución, las cuales, según los docentes es a través de estrategias de comunicación que permitan resolver en un tiempo adecuado, es decir gestionado fluidamente para llegar a construir una convivencia democrática.

La categoría 4, 5,9, Plantean desarrollar en los estudiantes habilidades sociales, ético, estrategias que resulten pertinentes para lograr una convivencia democrática.

La categoría 10, Se refiere al manual de convivencia su comprensión, difusión., conformación y la importancia que tiene la escuela como instrumento normativo y de ordenamiento.

Se refiere al perfeccionamiento de los docentes respecto al tema de convivencia escolar, resolución de conflictos en las escuelas y educar a los estudiantes en prevención de estos para poder mejorar la convivencia escolar.

En relación a los análisis, a nivel general se concluye, que para generar un buen clima escolar, es necesario fomentar una convivencia escolar adecuada, para ello es necesario implementar estrategias donde los estudiantes puedan modificar algunas conductas negativas o poco sociables para el grupo escuela.

Además es importantes seguir todos los protocolos y normas en la escuela, ya que están instauradas, pero falta consolidación y seguimiento de ellas.

También fomentar la comunicación entre docentes y equipo directivo frente a las normas que rigen la escuela. (Manual de convivencia, protocolos de actuación, reglamento interno)

Esto depende, de cómo se gestione la manera de resolver los conflictos en la escuela. Para ello es necesario, que los directivos y especialmente el director, tenga las competencias para poder deslucir donde se genera el problema, e implementar estrategias para revertir dicha situación.

Es importante considerar algunas herramientas que la escuela tiene ,para enfrentar dichas dificultades, tales como dar a conocer el PEI a la comunidad educativa , dar a conocer el manual de convivencia, los protocolos y tener una claridad absoluta de los roles y funciones de cada uno de integrantes de dicho Establecimiento , de lo que tiene que hacer y cumplir.

## Bibliografía

- Arón, A. M. y Milicic, N. (1999): *Clima social y desarrollo personal. Un programa de mejoramiento*. Editorial Andrés Bello, Santiago, Chile.
- Berger, P. L. y Luckmann, T. (1993)“*La Construcción de la Realidad*”. Ed. Amorrortu. Buenos Aires – Argentina.1993
- Berge R, Peter L. y Luckman N,(2001). “*La Construcción de la Realidad*”. Ed. Amorrortu. Buenos Aires – Argentina. 200.
- Berkowitz, L. (1996). *Agresión: Causas, consecuencias y control*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer, S.A.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Ciss- Praxis..
- Bisquerra, R. (2002). *La práctica de la Orientación y la Tutoría*. Barcelona: Praxis.
- BLUMER, Herbert. (1982). *El Interaccionismo simbólico, perspectiva y método*. Barcelona Hora D.L. E.
- Blumer, Herbert. (1982).*El Interaccionismo Simbólico*. Hora S.A. Barcelona
- Caballo, Vicente. *Manual de evaluación y tratamiento de las habilidades sociales*. SIGLO XXI. 1999.
- Fernández, F. D., Pichardo, M. C., y Arco, J. L. (2005). *Diseño, aplicación y evaluación de un programa piloto para la prevención del maltrato entre compañeros*. Revista Mexicana de Psicología, 22, 375-384.
- Cassasus Juan. (2007) *La Educación del Ser Emocional*. Editorial Cuarto Propio, Santiago, Chile.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI*. Madrid: Santillana-Unesco.
- Deutsch, M. (1974). *Conflictos Productivos y Destructivos en Torre Grossa*, J.R. *Teoría e investigación en la psicología social actual*. Instituto de la opinión pública Madrid. Pp.991-1022.
- Dewey, J. (1989). *Cómo pensamos*. Barcelona: Paidós.
- Diaz-Aguado, M.J. (2002a). *Convivencia escolar y prevención de la violencia*. Madrid: Ministerio de educación, Cultura

- Doron, R. (1991). *Diccionario Akal de psicología*. Madrid: Presser Universitaires de France a y Deporte (CNICE).
- Kerlinger, F.N. (1981). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Interamericana.
- Deutsch, M. y KRAUSS, R. *En Teoría en psicología social*, Paidós, Buenos Aires, 1969
- .-Díaz-Aguado, M. J. (2005). *La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela*. *Psicothema*, 17, 549-558.
- Entelman, R. (2002). *Teoría de conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- Fernández Martín, M<sup>a</sup>. P., Sánchez Burón, A., y Beltrán Llera. J. A. (2004). *Análisis cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre los conflictos y las conductas agresivas entre escolares*. *Revista Española de pedagogía*, año LXII, nº229, 483-504.
- Farré, J(1999) *Diccionario de Psicología*, Barcelona: Océano
- Fisas, V. (1998). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria.
- Freund, J. (1983). *Sociologie du Conflit*. París: Press Universitaires de France (PFU).
- Freire, Paulo. (2001)“*Educación para la liberación*” .Desarrollo y Cooperación (D+C) N° 6.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. Nueva York: Basic Books.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (2001). *La inteligencia reformulada: Las inteligencia múltiples en el siglo XXI*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós
- Goleman, D., Boyatzis, R., y McKee, A. (2002). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional*. Barcelona: Plaza & Janés Editores.
- Hernández, Roberto – Fernández, Carlos (1991), *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. México.

- Kerlinger, F.N. (1981). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Interamericana.
- Maldonado, H. (2004). *Convivencia escolar: ensayos y experiencias*. Buenos Aires.
- Metodología de Investigación Cualitativa*, Editorial Aljibe, 1999, Pág. 205)
- Ministerio de Educación (2008) *Material de Apoyo para Docentes. Convivencia escolar y resolución de conflictos*. Nuestros Temas Vol. Nº 30. Santiago.
- Ministerio de Educación (2005) *Metodologías de Trabajo para el Mejoramiento de La Calidad de la Convivencia Escolar*. Santiago.
- Ministerio de Educación de Chile, (2002). *Política de Convivencia Escolar*. Santiago.- Páez, D, Bla
- . Leymann, H. (1989). Validitetsprövning av ett formulär för mätning av mobbnings förekomst i arbetslivet. (in press-
- Llaña Mónica Voces de los actores Citado en: Yáñez Pamela y Galaz Jorge (2009) Conviviendo
- Mejor en la Escuela. Ministerio de Educación Chile. Ortega R. (1992) Relaciones Interpersonales en la-Educación. *El problema de la violencia escolar en el siglo que viene*. Revista de educación y cultura. Nº14.
- Politica Nacional de Convivencia, 2015-2018.(Mineduc.cl)
- Ortega y Del Rey (2003) “*El programa de ayuda entre iguales, en el contexto de Sevilla. Anti violencia Escolar*. Revista de Educación.
- Olweus, D. (1978). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Morata: Madrid.
- Ortega, R. et al. (1999). *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*. Junta de Andalucía: Consejería de Educación y Ciencia.
- Ortiz, M. J. (2000). *Desarrollo emocional*. En López, F.
- Ovejero, A. (1989). *Psicología social de la educación*. Editorial Herde: Barcelona.
- Stake, R. (1999). *Investigación con Estudios de casos*. Edit. Morata. Madrid.

-Unesco (1998). *Informe de la Educación por la Comisión Internacional para la Educación siglo xxi.*

-Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación.* Barcelona: Ariel.

-Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos.* Barcelona: Ariel Practicum.

Vinyamata, E. (2002). *Los conflictos explicados a mis hijos.* Barcelona: Plaza & Janés

## **ANEXOS**

Entrevista 1:

L.1	Buenos, buenos días, usted se llama Lorenzo que Pizero, es el Profesor jefe
L.2	del sexto año y, el cada tarde, único sexto de escuela. Le vamos aplicar una batería de preguntas respecto de convivencia escolar.
L.3	¿Qué es para usted la convivencia escolar?
L.4	La convivencia escolar tiene que ver con la interacción de las personas que
L.5	conviven en un establecimiento no solamente entre niños si no que los distin-
L.6	tos estamentos y las distintas personas, es decir profesores –Profesor, Profe-
L.7	sor –alumnos-alumnos, apoderados- Profesor. Etc., y la buena comunicación y
L.8	convivencia sana.
L.9	Bueno la segunda pregunta es:
L.10	¿De qué manera se resuelven los conflictos en la escuela?
L.11	En esta escuela, hay diferentes modos de resolver las cosas. La primera de
L.12	ella es convivencia en el aula, y consiste en, si hay una situación de conflicto
L.13	en el aula, el primero que tiene interviene es el profesor que está en el aula, ya
L.14	sea profesor jefe o de asignatura y si él conflicto lo puede resolver el profesor
L.15	jefe, derivado por el profesor de asignatura, si no se logra resolver, es deriva-
L.16	do al equipo de convivencia el cual ésta compuesto por un orientador, encar-
L.17	gado de convivencia, un asistente social, y una psicóloga. Dependiendo del
L.18	caso es como resuelven.
L.19	¿Según usted, como podemos resolver la convivencia en la escuela?
L.20	En prevención de parte de todos los estamentos, y el fomento del buen trato.
L.21	Porque cuando tu tratas los conflictos posterior a cuando hayan ocurrido ya no
L.22	puedes, hacer nada, como poner el parche sobre la herida, es un tema a tra-

L.23	tar hay distintas formas de trabajarla, una de ellas es transversalmente en las
L.24	asignaturas de los estudiantes, por ejemplo el profesor de lenguaje, realice
L.25	debates, grafitis creación de cuentos, poemas relacionados con la buena con-
L.26	vivencia se puede hacer de muchas maneras.
L.27	¿Qué tipo de estrategias se realizan para resolver los conflictos en la escue-
L.28	la?
L.29	Las entrevistas, que significa esto, cuando sucede una situación conflictiva se
L.30	realiza una entrevista con el niño, que ha provocado el conflicto y en base a
L.31	eso se aplica los protocolos de sanción se conversa con el respecto a su con-
L.32	ducta. También teniendo normas de convivencia dentro de la sala. Pero yo
L.33	considero que la mejor estrategia es creando lazos afectivos con los estudian-
L.34	tes, yo creo que es lo que mejor funciona, porque teniendo normas, si no hay
L.35	un clima de confianza no sirve de nada.
L.36	¿Cuáles son los factores que inciden en una buena convivencia?
L.37	Bueno, como te había dicho antes, lazos afectivos, creación de normas claras
L.38	para todos, instrumentos de prevención, y el buen trato, y el fomento del buen
L.39	trato. Dentro de nuestro establecimiento para mejorar la convivencia son los
L.40	lazos afectivos.,
L.41	¿El manual de convivencia ha sido difundido en todos los estamentos de la
L.42	escuela?
L.43	Se ha difundido virtualmente por correo electrónico, solamente, falta la difusión
L.44	del manual, se ha trabajado poco la socialización del manual en la escuela, me
L.45	acuerdo que una vez, el encargado de convivencia nos dio una charla en la
L.46	hora de reflexión pedagógica, pero nada más, pero esto fue como dos años,
L.47	atrás.
L.48	¿Conoce las sanciones que el manual de convivencia permite utilizar en la es-
L.49	cuela?
L.50	Las elementales, y son aplicables y aplicadas a nuestra realidad, si ambas
L.51	cosas, solo que no es riguroso ni constante en las sanciones, ni tampoco hay
L.56	seguimiento de los conflictos.

L.57	¿En algún minuto usted se ha perfeccionado en estrategias de conflictos?
L.58	No, solo a nivel autodidacta, pero perfeccionamiento nada.

### Entrevista 2:

### Entrevista 3

L.1	¿Qué es para usted la convivencia escolar?
L.2.	La convivencia escolar es la interacción de ciertos grupos, que se relacionan entre
L.3	si se tienen ciertas normas y reglas en común que permiten su relación, en este
L.4	caso es el convivir día a día, en un establecimiento educacional
L.5	¿De qué manera se resuelven los conflictos en la escuela?
L.6	Respetando ciertas normas y reglas conocidas por toda la comunidad educativa., se
L.7	Resuelven siguiendo un protocolo de acción, según el conflicto que corresponda.
L.8	¿Qué tipo de estrategias se realizan para resolver los conflictos en la escuela?
L.9L.	Si el conflicto se produce en el aula. El profesor que está presente, debe resolver
L.10	el problema, y si no puedo hacerlo se recurre al inspector de patio más cercano, si
L.11	Es algo de momento.
L.12	¿Cómo podemos mejorar la convivencia en la escuela según su mirada?
L.13	Luego se comenta con el profesor jefe y si él no logra resolver el problema, es deri-

L.14	vado a el equipo de convivencia, el cual tiene un proceso a seguir. De ahí en adelante muchas veces no sabemos nada más. Generalmente se baja el perfil al conflicto.
L.15	
L.16	
L.17	¿Según usted, como podemos resolver la convivencia en la escuela?
L.18	Debemos mejorar la convivencia a través de estrategias preventivas, antes que sucedan los conflictos. Considero que se debe hacer un trabajo cuando los niños ingresan al colegio en pre- kínder en adelante.
L.19	
L.20	
L.21	¿Qué tipo de estrategias se realizan para resolver los conflictos en la escuela?
L.22	Yo creo estrategias como talleres impregnar la escuela con el tema, en redes sociales. Etc. También darle la real importancia a la convivencia de la escuela. Como factor fundamental para los aprendizajes de los estudiantes.
L.23	
L.24	
L.25	¿Qué tipo de estrategias se realizan para resolver los conflictos en la escuela?
L.26	Las estrategias que se utilizan son de conversación con los afectados en el problema en forma individual, luego se llama al apoderado si es necesario, para dar a conocer las dificultades del niño en cuestión. Tomando acuerdos y comprometiéndose a mejorar la conducta. Niños motivados que quieran venir a estudiar a este colegio.
L.27	
L.28	
L.29	
L.30	¿El manual de convivencia ha sido difundido en todos los estamentos de la escuela?
L.31	Si fue enviado por correo electrónico a todos los profesores, administrativos y auxiliares. Si fue enviado por correo electrónico a todos los profesores, administrativos y auxiliares. Los apoderados en la primera reunión de apoderados firman el extracto del manual de convivencia,
L.32	
L.33	
L.34	
L.35	¿Conoces las sanciones que el manual de convivencia permite utilizar en la escuela?
L.36	
L.37	Todas las sanciones no se conocen del Manual de Convivencia en la comunidad educativa. pero cuando tengo un problema acudo a mi manual para ver pasos a seguir, Sé que hay categorías de sanciones dependiendo del conflicto. Pero la incongruencia está en que este manual no se aplica según las categorías de las sanciones
L.38	
L.39	
L.40	
L.41	
L.42	¿En qué minuto usted se ha perfeccionado en estrategias de conflictos?
L.43	La verdad es que no, he realizado otro tipo perfeccionamiento, pero de convivencia ninguna. Tampoco la escuela nos ha proporcionado ningún curso afín al tema.
L.44	
L.45	

--	--