



Escuela de Pedagogía en Educación Básica

PERCEPCIÓN QUE LOS DOCENTES LE ATRIBUYEN A LA
MEDIACIÓN ESCOLAR SOBRE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS.

Un estudio cualitativo en colegios Municipales de la comuna de Maipú.

Alumnas: Bravo Silva Marcela Alejandra
Silva Durán Claudia Andrea

Docente: Coñuecar Vejar Claudia

Tesis para optar al título de Profesora Enseñanza Básica
Tesis para optar al grado de Licenciada en Educación

Santiago, 2014

Índice

	Página
Introducción	4
Capítulo I: Antecedentes del Estudio	
1.1.- Antecedentes Generales	7
Capítulo II: El problema de Investigación	11
2.1.- Problema de la investigación	12
2.2 Justificación y Relevancia de la investigación	13
Capítulo III: Marco Teórico	
A- Mediación Escolar	16
A.1) Modelos de Mediación	18
A.2) Fases de la Mediación Escolar	18
A.3) Mediador Escolar	20
A.4) Teorías que sustentan la mediación	22
B) Conflicto Escolar	23
B.1) Resolución de Conflictos Escolares	25
B.2) Procesos en la Resolución de conflictos	26
B.3) Estudio del conflicto	27
B.4) El sujeto y el conflicto	28
B.5) Factores involucrados en la aparición de los conflictos	30
C) Política de convivencia escolar	34
D) Rol docente	35
E) Concepto violencia	36
E.1) Tipos de Violencia	36
E.2) Características de violencia escolar	37
Capítulo IV: Marco Metodológico	
A)Tipo de investigación	43
B) Sujeto de Estudio	44
C) Técnicas para la recolección de información	46

C.1) La entrevista	48
C.2) La entrevista profunda	50
C.3) Procedimientos de valoración y confiabilidad de instrumentos	51
C.4) Tipo de instrumentos aplicados en la investigación	53
Capitulo V: Análisis e interpretación de resultados	55
Capítulo VI: Conclusión	70
Bibliografía	74
Anexos	76

Introducción

Esta investigación tiene como propósito analizar la percepción que los docentes le atribuyen a la mediación escolar sobre la violencia y la resolución de conflictos en dos establecimientos educacionales, uno a través del proyecto de mediación escolar y otro sin este proyecto, además de determinar cuál es el real aporte de este proyecto en la resolución pacífica de conflictos y como mecanismo de prevención de los conflictos de mayor gravedad, favoreciendo progresivamente la instalación de una cultura pacífica de convivencia escolar, propuesto por el Ministerio de Educación que hace referencia a la Política de Convivencia Escolar.

Esta indagación se realizará en dos comunidades educativas con similares características tanto social como cultural.

Aproximarse al tema de la mediación supone primeramente conocer de que se trata y como se aborda respecto a la resolución de conflictos. Además se debe entender que los conflictos forman parte de la vida, por lo tanto hay que admitir que existen y que hay variadas maneras de afrontarlos.

Abordar por un lado el modo en que el equipo calificado, encargado de enseñar a través de la mediación a los estudiantes, como resolver sus propios conflictos sin llegar a la violencia y por otro lado el modo en que los docentes enseñan a los estudiantes a resolver los conflictos y constatar cómo ha afectado estas experiencias ya sea de forma positiva o negativamente en la convivencia escolar.

Se ha observado, que los conflictos en la sociedad en el último tiempo se han agudizado, y no se puede dejar fuera, lo que sucede al interior de las comunidades educativas, ya que cada día se presentan con mayor frecuencia dentro del aula y/o en los recreos. Debido a esto, existe la necesidad de conocer como se está resolviendo este problema, qué es lo que se está haciendo al respecto y que estrategias pedagógicas utilizan los docentes para enfrentar dicho problema. Por esta razón se debe visualizar la mediación como una herramienta

para fomentar los aprendizajes, la tolerancia, el respeto y la valoración de la opinión de todas las personas.

Es de vital importancia señalar que el docente tiene un rol protagónico en esta nueva forma de aprender a relacionarse con el otro, es el que cuenta con las habilidades sociales para poner en práctica los preceptos que orientan la mediación escolar y formar ciudadanos capaces de resolver conflictos de manera pacífica.

Los establecimientos educacionales junto a las familias, tiene la gran responsabilidad de la formación integral de sus niños y niñas, relacionando el aspecto ético – valorativo con el accionar; debe hacer suyo el concepto de que los conflictos se deben enfrentar y la manera como los resuelva pasaran a formar parte del aprendizaje para utilizarlos en el futuro.

Capítulo I
Antecedentes del Estudio

1.1 Antecedentes Generales

En la sociedad existe una diversidad de opiniones como seres humanos viven, esta variedad de opiniones también es observable dentro de una comunidad educativa. Según la realidad de la convivencia en los colegios, ésta se ve influenciada por diversos factores, ya sean sociales, económicos y políticos.

La violencia está presente diariamente en la convivencia de los que interactúan en las comunidades educativas. Es por esta razón, que se debe fomentar una educación para la paz, que quiere decir, "Formar un ciudadano capaz de resolver conflictos de forma no violenta, autónomo, con valores cívicos, que asuma el compromiso, la responsabilidad y el derecho que tiene de vivir en una sociedad sin odios, divisiones ni violencia". (Arellano, 2007: 23), y así, lograr una convivencia en armonía, que a su vez, resulta un desafío para los pedagogos y para la calidad de vida de cada establecimiento, por eso actualmente se define que "La convivencia constituye una de las bases insoslayables de la calidad de la enseñanza y de la educación" (Álvarez, 2001:37) Cabe señalar que para lograr una favorable convivencia escolar, se debe enseñar a los niños y niñas a abordar los conflictos constructivamente, ya que contribuye el logro de un mejor aprendizaje y la aceptación y/o respeto de diferencias de opiniones, es decir, se incrementan las estrategias para resolver conflictos, como una forma de mejorar el clima dentro del aula.

Si se aprende a abordar los conflictos, estos pueden convertirse en una oportunidad para conocer nuestras debilidades y fortalezas y las de la otra parte. Pero para transformar el conflicto en algo positivo, es necesario cambiar los paradigmas que habitualmente asocian el conflicto con aspectos negativos y aceptar la diversidad de opiniones con respeto y tolerancia. En los últimos años, el conflicto ha cambiado su connotación, desde menos negativa a ser más cercana al crecimiento y cambio en el comportamiento de las personas, sin embargo, aún no se expresa cabalmente en las prácticas cotidianas.

Se debe aclarar, que no se trata de limitar los conflictos, sino dejar que afloren, no deben negarse, se es parte de ellos, pero no se opta por la aceptación de resoluciones autoritarias, sino mediante el ejercicio de una actitud de fomentar el diálogo, de defender y fundamentar las propias ideas y emociones, teniendo en cuenta el punto de vista del otro.

Desde las instituciones educativas se reclama contar con técnicas y procedimientos eficaces, para resolver los conflictos de un modo pacífico. Los docentes deben, enfrentar nuevos desafíos para los cuales muchas veces no se les han dado las herramientas necesarias; pero sin lugar a dudas pondrán sus talentos y profesionalismo al servicio de esta noble causa.

En este contexto, aparece la mediación escolar como una alternativa que permite reflexionar sobre las relaciones interpersonales, aprender el impacto de los actos propios, reconocer el conflicto como multicausal y manejar el enojo personal para poder abrirse a un vínculo más transparente y genuino con el otro; se trata de alguna manera, reconstruir puentes de comunicación para darle valor ético a las actuaciones personales.

Se debe tener en cuenta que, cuando se estimula a los alumnos para que puedan resolver sus propias disputas sin la intervención de las autoridades, se está reconociendo la necesidad de reformular el rol de los docentes en los procesos de enseñanza y aprendizaje, puesto que se legitiman los saberes de los alumnos en relación con sus propias necesidades y se reconoce, asimismo, el valor de los aprendizajes entre pares.

Debido a la problemática de colegios en el incremento de la agresividad tanto física como verbal, se instaura la mediación escolar, como una estrategia de prevención de actos violentos. La mediación no solamente comienza a visualizarse como una estrategia de resolución de conflictos, sino también como una oportunidad para generar cambios en los estilos de relacionarse entre las personas y para desarrollar la responsabilidad en las conductas y la autonomía en la toma de decisiones, además, contribuye a la generación de nuevos

aprendizajes y se introduce como un recurso pedagógico y democratizador entre los alumnos.

La mediación dentro del espacio educativo responde a la valoración del colegio como un espacio de encuentro y formación personal, social y cultural, como un escenario propicio para el desarrollo y entrenamiento de habilidades sociales, que ayuda a prevenir patrones de conducta violenta. Además, fomenta la valoración de la capacidad de los estudiantes para entender, manejar y buscar formas no confrontacionales de resolución de conflictos; al reconocimiento de la disposición de los estudiantes para aprender y aprender nuevos estilos relacionales, siendo ellos más receptivos para internalizar nuevas formas de relación; y a una invitación a actuar como sujetos de la propia historia, lo que apunta a generar cambios en nuestro comportamiento social (Schultz, 2005).

Ésta mediación surge en un contexto asociado a dos procesos: el reconocimiento de las niñas y niños como sujetos de derecho y los cambios curriculares y pedagógicos impulsados por la Reforma Educacional.

El proceso de la Reforma Actual plantea como uno de los más grandes desafíos, que el rol del profesor pase de lo tradicional a uno más dinámico, en donde se ejerza una función de apoyo y motivación para la creación de las condiciones que favorecen el aprendizaje, mejorando el clima motivacional. Éste cambio sin duda enriquecerá nuestra práctica pedagógica y mejorará las relaciones sociales que se desarrollan en la escuela. Al mismo tiempo una de las habilidades sociales que pretende la reforma es contribuir a desarrollar el trabajo colaborativo. Se fomentará el trabajo colectivo y especialmente el trabajo en equipo, en enseñanza básica y educación media, para que cada niño o niña tenga la oportunidad de participar en la toma de decisiones. Cada sujeto tendría un rol que cumplir y sería responsable del logro final del grupo. Esto requiere una interacción basada en la tolerancia y el respeto del otro.

La participación de los estudiantes en la toma de decisiones, los debates en grupo, escuchar la opinión relacionada con los temas que le afecten y/o le agraden, son algunas de las nuevas formas de trabajo que inciden en la

convivencia escolar que tienen por objetivo mejorar la calidad, de vida y de los aprendizajes de todas las personas que integran los establecimientos educacionales.

En el documento Convivencia Escolar, elaborado por el MINEDUC (2005: 5) plantea que: “En Chile la educación, en el amplio sentido de la palabra, se entiende como el principal instrumento para la construcción de una cultura de paz, de la buena y sana convivencia. Los elementos claves son el aprendizaje y la práctica de la no violencia activa: el diálogo, la tolerancia, la solidaridad, el respeto de los derechos humanos y la búsqueda permanente de la justicia”.

Se sabe con certeza a través de experiencias de comunidades, que una adecuada convivencia contribuye significativamente al aprendizaje y desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes. Por otra parte, la implementación de la Política de Convivencia significa una invitación a la escuela a colaborar activamente en el logro de los objetivos transversales que son responsabilidad del conjunto de la institución escolar, como son: el proyecto educativo de cada establecimiento, el clima organizacional, las relaciones humanas, la disciplina en el establecimiento y el ambiente en los recreos.

Existen evidencias a nivel nacional e internacional de un gran número de proyectos en mediación escolar, en educación básica y media, describiéndose en cada uno de ellos las experiencias arrojadas tanto por los alumnos mediadores como los alumnos mediados. Aún falta constatar a cabalidad acerca de la propuesta de mediación que nos entrega la Política de Convivencia Escolar y lo que realmente se efectúa en los establecimientos educacionales.

Precisamente, la investigación que se presenta en este documento tiene como propósito ver la realidad en que se ven enfrentados los establecimientos ante los conflictos de los estudiantes y como los docentes perciben esta situación.

Capítulo II
El problema de la Investigación

2.1 Problema de investigación

La comunidad escolar, requiere, en los prolongados e intensos años escolares, de una convivencia conforme a una cultura de derechos humanos, que incluya la formación y el desarrollo de capacidades que permitan, la promoción, la protección, el ejercicio y la profundización de estos derechos. Tarea que puede y debe ser desarrollada en cada establecimiento educacional en pos de nuevas generaciones de ciudadanos/as, pero como sabemos en toda convivencia existen los conflictos ya sean de palabra o llegando incluso a la violencia física, es por ello que existe la mediación como manera de resolver estos conflicto, por eso nace la siguiente interrogante.

2.3 Pregunta de investigación

¿Cómo interviene la percepción de mediación que tienen los docentes de dos establecimientos educacionales de dependencia municipal de la comuna de Maipú en la violencia y resolución de conflictos?

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Analizar la percepción que tienen los profesores sobre la mediación escolar en la resolución de conflictos y violencia en dos Colegios de dependencia municipal de la comuna de Maipú, en donde uno de ellos tiene proyecto de mediación escolar (Colegio los Bosquinos) y el otro sin proyecto de mediación escolar (Colegio Tomás Vargas y Arcaya E 280).

3.2 Objetivos Específicos

- Describir las percepciones de violencia que tienen los profesores respecto a la resolución de conflicto en los dos establecimientos educacionales.
- Identificar la mediación escolar que utilizan los dos establecimientos educacionales en la resolución de conflictos.
- Determinar como la aplicación de un programa de mediación escolar influye para la resolución de conflictos

2.2 Justificación y Relevancia de la investigación

Hoy en día vivimos en una sociedad muy acelerada, con mucha presión ya sea en el trabajo, colegio incluso hasta en nuestros hogares, esto hace que nuestro nivel de stress sea muy alto, por lo tanto esto nos lleva a resolver nuestro problemas de formas inadecuada mediante el uso de palabras ofensivas o inclusive la violencia física, esto se traspasa a los niños y adolescentes lo cual los lleva a que tengan una mala convivencia escolar con sus pares a la hora de poder resolver ellos sus propios conflictos.

Un conflicto abordado correctamente es una instancia para fomentar aprendizajes significativos que favorecen una buena convivencia escolar.

En nuestro país, el Ministerio de Educación ha creado en el año 2002, la Política de Convivencia Escolar, que entrega a los docentes las herramientas necesarias para lograr formas adecuadas de relacionarse socialmente entre los alumnos y prevenir conflictos que alteren el proceso educativo.

Por ello es conveniente que los colegios busquen sus propias herramientas para poder solucionar este gran problema que acoge a la sociedad y poder ser capaces de fomentar el buen trato, la amabilidad y la responsabilidad que a cada alumno le conlleve en la resolución de sus conflictos.

Por ello se ve la necesidad de realizar una comparación entre dos establecimientos educacionales de similares características (socio-culturales) uno con proyecto de mediación y el otro no, con el objetivo de saber si este tipo de estrategia para resolver los conflictos, tiene buenos resultados, y saber si realmente ayuda en esta labor.

Capítulo III:
Marco Teórico

III. Marco Teórico

A) Mediación Escolar

Los inicios de la mediación provienen del latín *mediatio*, derivado de *mediare*, que significa situarse en el medio. La mediación en el ámbito educativo empieza en Estados Unidos en los años sesenta, con grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, los cuales tuvieron la iniciativa de enseñar a los estudiantes habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta. Actualmente, este país cuenta muchas series de programas en Mediación Escolar y Resolución Pacífica de Conflictos en las escuelas. Prada y López (2008).

Continuando con estos autores, en España la mediación escolar se inició en 1993, con el Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz, el cual incorporó estrategias en los centros educativos, partiendo de su experiencia en otros campos. Actualmente, existen diferentes entidades que trabajan en la orientación de conflictos escolares en establecimientos educativos.

Siguiendo con la misma temática, para Munné y Mac-Cragh (2006) coinciden con la importancia de la década de los sesenta en el ámbito escolar, ya que los grupos religiosos y movimientos por la paz transmitieron habilidades de resolución de conflictos a los niños. En Estados Unidos, en 1981, se funda Educators for Social Responsibility (Educadores para la responsabilidad social), entidad que estaba conformada por apoderados y docentes, que buscaban refuerzos para implementar escuelas seguras, para que los niños se desarrollen equitativamente en la vida.

En el día de hoy, esta entidad es líder en la reforma escolar, posee un Centro de Profesores en Línea, que proporciona a los alumnos recursos de enseñanza, vinculados con la prevención de la violencia, establecimientos de la paz, responsabilidad social, estrategias de resolución de conflictos, entre otros.

En nuestro país, el tema de la mediación escolar involucra un desarrollo social y responsable referente a la vida del alumno, el Manual de Convivencia

Escolar proporcionado por el Ministerio de Educación, nos da herramientas para construir una comunidad escolar, con actores que participan del sistema de interrelaciones, los cuales cumplen un rol y responsabilidad en el tipo de convivencia en la institución y en el proceso de enseñanza-aprendizaje de dicha convivencia; esto implica que la escuela, cuente con directrices para que los protagonistas entren en una disputa, a través de técnicas alternativas de resolución de conflicto, desarrollen un pensamiento crítico, utilizando un lenguaje correcto para expresar pensamientos y favorezca la valoración de sí mismo y de los demás.

Metodologías de Trabajo para el Mejoramiento de la Calidad de la Convivencia escolar (2004:157) indica que la mediación existe, cuando un tercero mediador, previamente establecido y aceptado por las partes involucradas en el conflicto, tiene la misión de ayudar en el diálogo y a las partes en conflicto, los persuade de que voluntariamente reflexionen y asuman sus responsabilidades diferenciales. Las personas involucradas buscan ellas mismas alternativas de acuerdos reparadores.

El mediador o mediadora, es una persona de un nivel jerárquico superior que asume un rol de facilitador de la comunicación entre las partes, sin tomar decisiones y sin intervenir en el proceso con sus propios juicios y opiniones.

Refiriéndose a ésta definición, se debe tener en cuenta, que la mediación en el ámbito escolar es transversal, se puede realizar entre alumnos, es decir, entre pares, profesores con alumnos, profesores con apoderados, profesores con profesores, profesores con personal administrativo, etc. Sin embargo, nosotros nos abocaremos a las formas establecidas en los colegios involucrados.

A.1) Modelos de Mediación

Según (Prada et al., 2008), existen tres modelos de mediación en la resolución de conflictos. Sin embargo dos modelos están vinculados en el ámbito escolar.

Modelo Circular-Narrativo (SARA COBB): Proviene de la Psicología, trata de mejorar la comunicación para producir reflexión del propio conflicto y reparar las relaciones.

Se fundamenta en la comunicación, trabaja en los cambios de los puntos de vistas, modificando las percepciones de la realidad.

Su método consiste en pasar de lo controversial a la comunicación cooperativa, para desechar los procesos que llevan al conflicto y cambiar la visión para aportar soluciones en el conflicto.

Modelo transformativo (BUSH y FOLGER): Proviene de la Sociología, tiene por objetivo transformar el conflicto, en base a la cooperación y reconciliación, buscando un cambio social.

Se fundamenta en que las partes encuentren un centro de interés, procurando que adquieran conciencia de sus capacidades de transformación ante la disputa, para que exista reconocimiento de las responsabilidades de las partes. En este caso el conflicto es una oportunidad de crecimiento.

A.2) Fases de la Mediación Escolar

Según (Martín y Gairín, 2008), indican que la mediación tiene una serie de fases que involucran las partes, ofreciendo un diálogo que permita restaurar las relaciones en el proceso educativo.

Premediación: Fase previa en la cual, se establece un diálogo con las partes, se explica el proceso a seguir, solicitando el consentimiento para continuar con el procedimiento adecuado.

Durante la mediación, se presenta:

1. Presentación y reglas de juego: Es una fase entre el mediador adulto y los alumnos mediados, en el cual se indica las normas a seguir, es un proceso para establecer confianza.
2. Cuéntame: Fase en que los mediados exponen cada uno su versión, acompañados de la expresión de sus sentimientos. Ambas partes deben escucharse.
3. Aclarar el problema: Fase dedicada a identificar los conflictos, las coincidencias y las diferencias para establecer elementos en común para que el traspase pueda solucionarse.
4. Proponer soluciones: Fase creativa para identificar las soluciones por las partes involucradas,
5. Llegar a un acuerdo: Fase dedicada para establecer los acuerdos pertinentes.
6. Dentro de este proceso, los alumnos participantes que utilizan la mediación, tienen factores importantes como:
 - Voluntariedad: Lo hacen de forma espontánea, informados acerca de las características del proceso y con el propósito de establecer un dialogo que conlleve una mediación efectiva.
 - Predisposición: Están interesados en la cooperación para llegar a un acuerdo.
 - Resiliencia: Están conscientes de sobreponerse ante la situación adversa que se produjo y salir fortalecido.

7. Referente al mediador, debe tener el factor importante que radica en la:

- Imparcialidad: Es fundamental que manifieste neutralidad en el proceso de intervención, además debe tener conocimiento de los pasos en el proceso de mediación ante las partes, ya que de acuerdo al empleo de técnicas y habilidades, se obtendrá un resultado beneficioso para los alumnos y el establecimiento.

Hay que tener presente, que en variadas ocasiones, los temas consecuentes por el cual se aborda la mediación, es debido a insultos, malos entendidos, comportamientos incorrectos, amenazas, entre otras; los cuales se presentan muchas veces dentro del aula de clases y fuera de ella.

Amaia Aguirre indica que “Dentro del proceso de mediación no podemos dejar de lado, la necesidad de que las partes estén motivadas, ya que deben estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como respetarse mutuamente durante el proceso y después de él, para respetar los acuerdos a los que los mismos interesados se hayan comprometido a alcanzar”. (Aguirre, 2005: 22)

A.3) Mediador Escolar

En este caso, el mediador escolar es una persona del centro educativo, debe ser conocedor de las fases que involucra el proceso y además debe actuar con valores que sustenten el respeto a sí mismo y por los demás.

El mediador escolar es el tercero imparcial, facilitador de un proceso educativo, y por lo tanto, es un gran conocedor del proceso de mediación, el cual debe pertenecer al centro educativo. No puede tener miedo al conflicto, tiene que evidenciar las desavenencias, los sentimientos contrapuestos, los malos entendidos, porque las partes, a partir del conocimiento y evidencia del conflicto, pues transformar la historia hasta encontrar una solución. (Munné et al., 2006: 23)

Debido a esto, la autora mencionada anteriormente, indica que es importante tener presente que el mediador escolar debe tener en cuenta:

- Flexibilidad: Adecuar el proceso a las necesidades de las partes.
- Paciencia: Cuando las partes estén en desacuerdo.
- Distancia: Ver y Escuchar, pero sobre todo, no interpretar sobre los propios pensamientos
- Rapidez Mental: Para elaborar resúmenes y diferencias de la resolución.

El mediador debe tener en cuenta que en el momento de la mediación, se presentan valores favorables en los estudiantes involucrados durante el proceso, como:

- Perdón: No tener en cuenta la ofensa que hizo el compañero, durante el inicio del conflicto.
- Solidaridad: Establecer relaciones positivas basada en el bien a su compañero.
- Respeto: Mostrar consideración ante situaciones de conflictos.
- Empatía: Acción fundamental para que el alumno se ubique en el lugar de su compañero y tenga una perspectiva personal ante la solución del proceso.

De igual forma, durante este proceso, es muy usual que se presenten algunos contravalores o antagonismos, como:

- Odio: Deseo de destruir al compañero para prevalecer intereses personales.
- Mentiras: Negatividad a la verdad, para enfatizar la culpa en el compañero.
- Dominación: Imponer los objetivos propios por encima del bienestar del compañero.

Existen muchos valores y contravalores significativos que se llevan a cabo en este proceso, los cuales están ligados en la convivencia humana; sin embargo, es relevante indicar, que la efectiva utilización del diálogo, durante este proceso, tiene consecuencia trascendental, ya que podemos encontrar las debidas soluciones que nos facilitan la interacción de ideas entre las situaciones que se manifiesten dentro del establecimiento educacional.

Por lo anteriormente descrito, se concluye entonces que la mediación no es una simple técnica, sino que encuentra su sentido al servicio y en coherencia con unos valores eminentemente educativos, y, por el contrario se sitúa en el polo opuesto de sus contravalores.

Desde esta perspectiva, la mediación es una herramienta que se puede instaurar en el sistema educativo, para potenciar los valores relacionados con la comunicación voluntaria y cooperativa, ya que de esta forma, se pueden evitar los contravalores que conllevan hacia los conflictos escolares y a su vez a la exclusión social de los estudiantes.

A.4) Teorías que sustentan la mediación

El objetivo de las teorías que sustentan la mediación, es buscar aprendizajes significativos, que tiene dos condiciones esenciales, que lo nuevo pueda ser relacionado con experiencias y conocimientos previos de quien está aprendiendo, y la experimentación o vivencia personal, así lo mencionan Martí y Onrubia (2001) haciendo referencia a Ausubel.

La primera publicación de la Universidad Católica Andrés Bello (1997), señala que para Vygotsky, los seres humanos son mediadores culturales, especialmente aquellos que han integrado más su cultura.

Es por ello que en el proceso de resolución de conflictos se presentan situaciones donde los alumnos involucran no solo su racionalidad sino también sus emociones, ya que las experiencias vividas favorecen al desarrollo de habilidades sociales facilitando las relaciones entre pares. Al momento de darse la instancia

en que los alumnos llegan a la mediación en forma libre, el alumno se dispone a cambiar y se dispone a aprender.

Páez y Blanco (2007) aluden a Feuerstein, quién afirma que la cultura es una experiencia de aprendizaje mediada en sí misma. La cultura es una experiencia social que humaniza a los seres humanos a través de procesos psicológicos superiores como la construcción de la memoria, el pensamiento, y la expresión de las emociones, utilizando como instrumento efectivo de desarrollo personal y social, la socialización a través de la familia, la escuela, la calle, entre otros.

De acuerdo a las funciones que le corresponden al docente, las cuales están consignadas en el Manual Para la Buena Enseñanza, éste es el encargado de mantener un clima de convivencia al interior del aula. Además entrega herramientas para que los alumnos tengan un mejor manejo de su comportamiento, las cuales son consensuadas.

Abarca (2007) haciendo referencia a Piaget indica que éste es uno de los autores recurrentes y fundacionales de los principios pedagógicos de nuestra educación, afirma, sin embargo, que el pensamiento de los niños escolares es totalmente distinto al de los adultos.

Es decir el criterio de los niños es diferente y por lo tanto el aprendizaje significativo que se produce en la solución de un conflicto es potencialmente muy distinto si se piensa y reflexiona de acuerdo al pensamiento propio del niño y de la niña en edad escolar.

B) Conflicto Escolar

En nuestra sociedad, el conflicto es parte normal de nuestra vida cotidiana, ya que su cimiento está basado en la realidad de cada ente social. En las comunidades escolares es común que sus integrantes se enfrenten a conflictos de distintos tipo, intensidad y frecuencia. Las preocupaciones de profesores, padres y alumnos en relación con los conflictos se centran en como disminuir sus consecuencias,

cuando estos se traducen en actos de violencia que afectan gravemente al clima escolar y a la convivencia entre los distintos actores del proceso educativo.

El Material de Apoyo Para la Convivencia Escolar (2000: 5) indica que El conflicto es un desacuerdo de ideas, intereses, o principios entre personas o grupos (En el momento del conflicto las partes perciben sus intereses como excluyentes). Es un proceso que expresa insatisfacción, desacuerdo o expectativas no cumplidas de cualquier intercambio dentro de una organización, es la divergencia de intereses percibido. La creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden alcanzarse simultáneamente.

En la comunidad escolar, es común que los alumnos estén inmersos a conflictos de diferentes tipos, intensidades y frecuencia; por lo tanto, las preocupaciones de profesores, padres y alumnos en relación con los conflictos deben centrarse en como disminuir sus consecuencias, ya que muchas veces se traducen en actos de violencia que afectan gravemente al clima escolar y a la convivencia entre los distintos actores del proceso educativo.

En el Material de Apoyo Para la Convivencia Escolar (2000: 5), el Ministerio de Educación indica que La presencia del conflicto es una realidad insoslayable que acompaña y que ha acompañado, en distintos grados de intensidad y de visibilidad, el desarrollo de la sociedad y de las personas. Por lo tanto, cualquier estrategia educativa orientada a educar en y para la vida, debiera fundarse en este dato de la realidad: los conflictos existen y son cercanos a cada una de las personas. Son parte del diario vivir, son inevitables, no son buenos ni malos, simplemente existen y pueden llegar a ser administrables constructivamente. (Material de Apoyo Para la Convivencia Escolar 2000: 5)

El tema de los conflictos y su abordaje en el sistema escolar no es nuevo, en este sentido la convivencia escolar y la resolución de conflictos aparecen como temas emergentes, con el hecho de enfrentar diariamente de forma no violenta las distintas problemáticas que afectan a los actores de la comunidad escolar. Generalmente los conflictos generan sentimientos desfavorables en la vida de los

actores, y debemos gestionarlos con técnicas eficientes para que no se presente patrones de conductas negativos en los estudiantes.

Además los conflictos están presentes en cualquier situación dentro de las instituciones educativas, y las consecuencias de éstas dependerán directamente de la capacidad de los actores involucrados, para llegar una solución efectiva o encontrar la mejor estrategia dentro de un proceso de resolución.

Debemos tener presentes que existen procesos significativos que pueden aportar dentro del ambiente educativo, en este sentido, la resolución aparece como tema emergente que se relacionan con los protagonistas de la comunidad escolar.

B.1) Resolución de Conflictos Escolares

La resolución de conflictos en las escuelas surgió de una preocupación por la justicia social como apoyo a los niños. Según (Girard y Koch 1997) plantean que en Estados Unidos, el Programa de Consejos Comunitarios y Fundación para la Educación en la Paz encabezaron el campo de resolución de conflictos con la inclusión legal de programas de estudios sociales, en los cuales los alumnos asumían roles importante.

Además, la resolución de conflictos emerge como campo específico a partir de varias disciplinas como: Psicología social, derecho, sociología, ciencia política, economía, educación e incluso en ciencias biológicas. En este caso, se hacen referencia porque debido a las disputas en los establecimientos escolares y a la dinámica entre grupos sociales, han contribuido a la creciente búsqueda de estrategias, técnicas y soluciones como procesos de resolución de conflictos, para abordar en las instituciones educacionales. (Gerard et al., 1997).

Según (Muñe et al., 2006) indican que existen diferentes metodologías para gestionar la conflictividad escolar, para la colaboración de los implicados. Debido a eso, el objetivo es fomentar en los educadores y estudiantes trabajar el conflicto a través del diálogo, con diferentes formas de proceder a convivir y obtener integración en la comunidad educativa.

B.2) Procesos en la Resolución de conflictos.

Existen diferentes metodologías que los educadores pueden optar, según (Munné et al, 2006):

- Sanción Escolar: Cada establecimiento educativo, contiene un reglamento que establece una penalidad para los alumnos que incumplen las normas ya establecidas, en este proceso no existe diálogo y el poder recae en la persona que tiene autoridad, la cual hace respetar las normas preestablecidas en el centro educativo.
- Arbitraje Escolar: Se realiza un diálogo con los protagonistas del conflicto, en la resolución interviene la presencia de un tercero, el cual tiene autoridad para que ambas partes se sometan a su decisión.
- Conciliación Escolar: Se realiza un diálogo entre las partes implicadas, la presencia de un tercero ayuda a decidir sus necesidades e intereses, en este proceso, el conciliador puede realizar propuestas de solución en la cual, las partes pueden aceptar o no.
- Negociación Escolar: Es un proceso enfocado entre las partes involucradas, no existe la presencia de un tercero, la solución recae entre los actores del conflicto.
- Mediación Escolar: Se realiza un diálogo entre las partes implicadas del proceso, con la presencia de un tercero imparcial, el cual facilita el entendimiento, el cual es un elemento importante para que surja una solución que beneficie a las partes.

Sin embargo, cabe recalcar que de todas las metodologías mencionadas, en esta investigación, nos hemos enfocado en el proceso de mediación.

Según (Vinyamata, 2003), indica que no existen fórmulas mágicas para resolver conflictos de manera inmediata, pero si existe la posibilidad de llevar a cabo un proceso educativo que permita aprender a resolverlos de manera no violenta., Es decir, existe la prevención de la violencia y la formación cognitivo-emocional que permita su adecuada resolución.

Es importante tener en cuenta, que las diferentes metodologías en la resolución de conflictos con un dialogo efectivo, permite que las desavenencias sean resueltas de manera satisfactoria, ya que la resolución precitada, no soluciona la manifestación externa del conflicto, además hace imposible la capacidad de aprender acerca de sí mismo y de las demás personas.

B.3) El estudio del conflicto

El conflicto y su estudio, han significado a lo largo del tiempo la mayor preocupación de teóricos, expertos, gobernantes e interesados en las relaciones humanas, ya que, como hemos mencionados, este forma parte de la interacción cotidiana en nuestra sociedad.

Al adentrarnos en el conocimiento sobre su conceptualización, su naturaleza o su dinámica de comportamiento, no cabe la menor duda de que, con el paso del tiempo, cada día son más los análisis y las explicaciones que nos ayudan a entenderlo y por lo tanto adquirir las herramientas para tratarlo, gestionarlo o resolverlo.

En este apartado, que hemos dedicado a su estudio y profundización, lo abordamos desde diferentes perspectivas, siempre apegados a la naturaleza de su existencia como parte de los individuos, estudiándolo desde su relación como elemento esencial de las interacciones sociales.

Estudiaremos su composición, su naturaleza, los factores involucrados en su nacimiento y como ha cambiado su perspectiva en los últimos tiempos. 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.

Sabemos 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. Nosotros abordaremos al conflicto, centrándonos principalmente en dos de estas perspectivas teóricas, 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

B.4) El sujeto y el conflicto

Como seres humanos y organismos complejos, nuestro cuerpo y su aparato de conexiones orgánicas adquiere un importante papel en cada una de las situaciones a las que nos enfrentamos en el transcurso de nuestras actividades diarias, las vivencias, las reacciones, las emociones, la actividad cerebral, el procesamiento de información, etc. Adquieren la responsabilidad de hacerse notar mediante diversas reacciones, a veces observables y otras muchas veces no apreciables a simple vista para un tercero.

La vida es un conflicto. Una buena empresa no es una empresa sin conflictos y una buena casa no es una casa sin conflictos, sino que lo son la empresa y la casa donde se resuelven bien los conflictos (Segura, 2005).

Del mismo modo nuestras reacciones también están influenciadas por otros muchos factores a los que nos adentramos a lo largo de nuestro desarrollo tanto físico como social, tales como la cultura, los modelos, los grupos sociales, la personalidad, etc.

Es por ello que este apartado está dedicado en un principio a exponer una visión general de cómo se podrá definir el conflicto de acuerdo a su punto de partida, con la plena convicción de que es una rama de estudio muy amplia y diversa, y que sin

duda se irá enriqueciendo aceleradamente con el paso del tiempo. Posteriormente, se dará paso a la mención de algunos de los factores que delimitan reacciones y comportamiento ante determinadas situaciones, específicamente ante aquellas que son conflictivas, siendo la representación conductual de estas reacciones, las que un mediador observa cotidianamente de sus participantes, por lo que es necesario partir del hecho de que ninguno de nosotros se comporta de forma similar ante un conflicto.

Desde un contexto general se percibe al conflicto como un fenómeno de características cambiantes y complejas en el que su principal eje de nacimiento es una incompatibilidad de intereses entre dos o más individuos en interacción (Vázquez Gutiérrez, 2011:250) un proceso interactivo que se da en un contexto determinado (Fisas, 2002:29-30).

Otros autores estudiosos del conflicto exponen sus definiciones desde el ámbito de la interacción social del individuo, al ser todos seres sociales por naturaleza, se define al conflicto como un producto de tal condición, por ejemplo: Munduate & Medina (2006), desde su enfoque de los conflictos organizacionales, nos expone que cuando dos personas tienen diferentes percepciones acerca de un determinado tema, aspecto o problema y se necesitan mutuamente para solucionarlo, hablamos de la existencia de un conflicto.

Rubin, Pruitt y Hee en 1986, aportan una definición en la que plantean que: El conflicto significa diferencia de intereses percibida o una creencia que las partes en sus aspiraciones normales no pueden alcanzar simultáneamente (Redorta, 2004).

González y Capitel Martínez, lo definen como una divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse de manera simultánea o conjunta (Gorjón & Steele, 2008).

Para Johan Galtung el conflicto es una incompatibilidad de metas u objetivos y, a veces, incompatibilidad en los medios a utilizar para arribar a las metas u objetivos (Rozembulm de Horowitz, 2007). "Una situación que sucede entre, al menos, dos partes independientes, y que se caracteriza por unas diferencias percibidas sobre

la misma realidad y que ambas partes evalúan como negativas” (García-Longoria Serrano, 2009:161).

En otras líneas de estudio, se encuentran definiciones referentes a las reacciones del individuo, si se enfrenta ante un conflicto con una manifestación agresiva en defensa de los intereses propios o con algún otro tipo de respuesta. Soler (2009:36), describe el conflicto como una situación en la cual un grupo humano se encuentra en oposición a otro u otros grupos en razón de que tienen o persiguen intereses incompatibles; para su existencia se requiere una discrepancia que traiga consigo violencia, es decir, furia, engaño, peleas, agresión, insultos, acoso o gritos.

Para Freud (1983) el conflicto, desde el mismo análisis de la interacción de grupos sociales, consiste en un enfrentamiento por choque intencionado entre dos seres o grupos de la misma especie, que manifiestan los unos respecto de los otros, una intención hostil, en general a propósito de un derecho, y que para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, eventualmente por el recurso de la violencia, la que puede, llegado el caso, tender al aniquilamiento físico del otro.

Y por último, desde las perspectivas psicológicas, se mencionará una definición del conflicto que parte desde la propia percepción del individuo, es decir, como producto de la propia contradicción intrapersonal en la que cada uno de nosotros se enfrenta a dualidades entre el querer hacer y el poder hacer, como nos menciona Lewin, quién conceptualizó el conflicto como el resultado de una contradicción entre la intención de realizar algo y la contraposición a ello (Redora: 2004).

B.5) Factores Involucrados en la Aparición de los Conflictos

Sabemos que como individuos, dentro de nuestro comportamiento cotidiano estamos sometidos a una diversidad amplia de factores tanto internos como externos que son las guías silenciosas que marcan y delimitan nuestro comportamiento o conductas apreciables para los demás, estos factores forman

parte del ámbito central del mediador tanto en la sesión como fuera de ella, ya que el mediador debe partir de la comprensión individual de las partes y no de una colectividad aparente a causa de la participación en el mismo conflicto, recordemos que el conflicto puede ser interpretado y valorado de muy diversas formas por las partes que lo integran (Munduate & Medina, 2006).

A continuación, se resumirán los factores que constituyen el nacimiento 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: Cada uno de nosotros realiza innumerables actividades a lo largo de nuestro desarrollo, seguramente imposibles de mencionar con exactitud, sin embargo, es sabido que en la edad adulta, el individuo se somete socialmente a las mayores exigencias en comparación con el resto de sus etapas de formación personal. Es así que nos vamos dando 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 mediado.

En referencia a lo anterior, uno de los factores más cotidianos con los que compartimos nuestra vida diaria es el estrés, definido por el Dr. Soly Bensabat, Director del Centro Médico Francois I de Medicina Preventiva de París, como: Enfermedad de las civilizaciones modernas, debido a una demanda excesiva de adaptación (Munduate & Medina, 2006).

Actualmente el estrés es considerado el principal detonador de la mayoría de las enfermedades e incluso de las que son causas de muerte, además de que es uno de los factores biológico – social que en el caso que nos ocupa, es el principal alterador de la conducta real, es decir, en la mediación, si nuestro mediado está sometido a una gran carga de estrés lo más probable es que sus representaciones conductuales o reacciones no nos sean de ninguna ayuda hacia la resolución del conflicto, por lo que es recomendable posponer la reunión o echar mano de la herramienta del caucus, que consiste en realizar reuniones individuales con cada una de las partes, respetando en todo momento que los tiempos de dedicación sean similares y manteniendo la confidencialidad del intercambio de información para con las demás partes involucradas, a excepción de que la persona que lo exprese dé autorización de compartirla. Existen también otros factores biológicos que pueden estar influenciando directamente tanto la aparición como la conducción del conflicto por parte de los mediados, tales como: la mala alimentación, provocada por el exceso de grasas, sal o azúcar, el consumo exagerado de tabaco o alcohol, siendo estos últimos también factores de aparición social, al igual que el estrés, pero con repercusión biológica para el individuo.

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).

1. 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.

La violencia surge como una deformación o una exageración de nuestra capacidad de reacción (Vinyamata, 2006), en ejemplo a lo mencionado anteriormente, retomo esta frase en virtud de resaltar que todos y cada uno de nosotros contamos con la opción a elegir nuestra forma de afrontar los conflictos y que somos guiados por nuestro sistema de representación mental, o lo denominado mapa que hace referencia a las formas con las que percibimos las situaciones que tenemos delante de nosotros y que nos diferencian en todo momento a los demás que nos rodean.

Del mismo modo cada uno vamos formando a base de influencia social y conductual de nuestro alrededor con un código moral consciente o inconscientemente, nuestras decisiones, comportamientos y actuaciones guardan una cierta relación con códigos morales fundamentales en una noción más o menos desarrollada del sentido que le damos a la vida, a nuestra propia vida (Vinyamata, 2006).

Es así que, todas nuestras reacciones y comportamientos tiene una directa dependencia de nuestro entorno y nuestra adaptación social y psicológica, como nos menciona Fisas (2002), tanto en la aparición como en la escalada de los conflictos juegan un papel importante las frustraciones, las polarizaciones crecientes, las malas percepciones, la incomunicación o las patologías de los dirigentes.

C) Política de convivencia escolar

En nuestro país, la Ley General de Educación (LGE) propone en la Política de Convivencia Escolar, tomar un rol importante desde el currículo y la escuela, ya que según Veas, Por primera vez, tenemos una Ley de la República que reconoce a los actores de la comunidad educacional, los describe y les asigna derechos y deberes, además establece que “Alumnos y alumnas tienen derecho a recibir una formación que les ofrezca oportunidades para su formación y su desarrollo integral” (Veas, 2009:123)

Esta ley, en particular, es bastante equilibrada ya que indica que es deber de todos los miembros de la comunidad educativa, esforzarse por alcanzar al máximo el desarrollo de su capacidad y la convivencia escolar, en la que exista una comunidad educativa con estrategias de resolución de conflictos. En este sentido, nos vinculamos directamente al logro de los Objetivos Fundamentales Transversales para el mejoramiento de la calidad de la educación.

Si bien es cierto, la transversalidad es una nueva mirada sobre el currículum que da un nuevo sentido a los contenidos, habilidades y valores que articulan con los programas de estudio, el Ministerio de Educación ha desarrollado una Política de Convivencia Escolar, la cual también tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de los alumnos; para que de esta forma, la convivencia se resuelva como un elemento de disciplina que se activa en el momento que el conflicto aparece y se produce el quebrantamiento de normas.

La política de convivencia escolar, está enfocada en los marcos curriculares, dentro de los cuales, muchas veces el Proyecto Educativo Institucional se desvincula del quehacer educativo o de la práctica escolar. Debido a esto, los procesos de resolución de conflicto deben estar sujetos a derecho y con perspectiva formativa, con decisiones vinculados a procedimiento, criterios y valores compartidos.

D) Rol docente

El papel del docente en el aula, de vital importancia lo que se refiere a él, se debe de pensar y reflexionar que tan grande y abnegada es esta labor. A través de la historia los maestros han tenido la gran responsabilidad de formar y moderar al ciudadano que desea toda sociedad por lo que en la actualidad han surgido muchos cambios en la forma de mejorar la calidad de la enseñanza por lo cual se debe preparar hacia tal compromiso. Hoy el docente debe sentirse más capaz que con una verdadera vocación para lograr el mejor desempeño que tanto se anhela. En la actualidad este rol ha sido duramente criticado con la pérdida del liderazgo que antes reflejaba, se debe conocer que en el mundo se ha fallado ante la pérdida acelerada de los valores familiares que son fundamentales para el desarrollo humano, pero estos valores no deben ser transmitidos a los alumnos en pura teoría sin antes ejercerlos el docente mismo. Es entonces primero que se debe retomar la promesa de lograr un cambio significativo en cada persona actualizándose, volviéndose creativo, revelando el potencial y preparándose día a día para desarrollar mejor la labor docente.

Sin embargo hay muchas ocasiones en que el alumno trata de imitar al maestro, lo toma como referente lo cual hace o trata de hacer lo que el docente practica en el aula, el docente tiene que tratar de ser referente pero con buenos hábitos, prácticas de enseñanza y valores.

Es por ello que la concepción de persona y del desarrollo humano se ha expuesto en los Objetivos Fundamentales Transversales (OFT). Estos deben contribuir a fortalecer la formación ética de la persona; a orientar el proceso de crecimiento y autoafirmación personal; y a orientar la forma en que la persona se relaciona con otras personas y con el mundo.

Los OFT tienen un carácter comprensivo y general orientado al desarrollo personal, y a la conducta moral y social de los alumnos, y deben orientarse en las

actividades educativas realizadas durante el proceso de la educación general básica.

El objetivo de la transversalidad de los OFT en la educación chilena debe tener una identidad formativa que promueva valores e ideales nacionalmente compartidos.

E) Violencia

La Organización Mundial de la Salud define la violencia como: El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

E.1) 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 autoinfligida (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).

E.2 Característica de violencia escolar

-La violencia escolar es una violencia particularmente específica por los siguientes aspectos:

-El espacio de la victimización es la propia escuela, el lugar donde se desarrolla el proceso educativo.

-Los participantes de la violencia, en numerosos casos son los alumnos, esto constituye una línea endeble entre los autores de los hechos de violencia y las víctimas.

-El personal docente se muestra vulnerable por no poder controlar la violencia en la institución escolar esto conduce a una permisibilidad y agravamiento de los comportamientos violentos.

-La importancia del rol y la función social del maestro no es suficientemente valorada, comprendida y apoyada en nuestra sociedad.

-Tanto la sociedad en su conjunto como el ámbito escolar han abandonado una educación cimentada en los principios básicos de los derechos humanos, el respeto, la igualdad y la paz.

-Carencia de compromiso hacia la institución escolar.

-Infraestructura edilicia escolar deteriorada y sin mantenimiento constituye un símbolo de desorganización y violencia escolar.

Violencia de los alumnos: En la escuela, la conducta agresiva parece estar relacionada con las variables afectivas y de relación familiar, como puedan ser el rechazo de los padres, el castigo agresivo y la carencia de identificación con los padres. Algunas víctimas crecen en la convicción de que el empleo de la

agresividad es el mejor camino para conseguir lo que quieren. El haber sido víctima en la infancia propicia que de adulto se victimice a otros. En los procesos de interacción en el aula debemos tener en cuenta los factores motivacionales, el autoconcepto académico, el ánimo con que se afronta la tarea y los factores afectivos. Cuando un individuo se incorpora a un grupo social se dan dos tendencias: El deseo de dominio y el de afiliación. El fenómeno de agresión entre iguales podría deberse a la desintegración que sufre el niño cuando ingresa por primera vez en el medio escolar. Su mundo, el familiar, queda relegado y aparece su deseo de ser y hacer acrecentado por la novedad y el ambiente. Pero su deseo y actividad se encuentran con los de otros y provocan un conflicto que se resolverá en función de su temperamento e historia personal. Así, optará por esforzarse en prevalecer sobre el otro, se someterá a él, o bien se aislará. De cualquier manera, le permitirá encontrar a aquel o aquellos que lo acepten y descubrirá el placer de pertenencia.

Una forma de disminuir los daños que la violencia puede causar sería:

- Mayor presencia del personal docente y un trabajo con los alumnos respecto de los objetivos que tienden a cuidar y respetar su propio ámbito escolar.
- Estimularlos a colaborar, integrarse y actuar cooperativamente mediante talleres de reflexión y de intercambio como así también la puesta en marcha de jornadas voluntarias de trabajo tendientes a mejorar y embellecer las instalaciones.
- Incluir a la comunidad, para que se sienta identificada con la tarea escolar.

Violencia de alumnos dirigidos a los alumnos: Se podrán proyectar películas y videos invitando a los distintos sectores de la sociedad, repartir folletos, organizar charlas y debates.

Hurtos y robo de objetos: en todos los niveles económicos y sociales.

Lesiones: desde golpes y empujones, hasta la utilización de armas de fuego.

Ataque sexuales: pueden producirse en zonas de baños u otros lugares

Homicidios: la portación de armas de fuego ha provocado homicidios en ámbitos educativos.

Suicidios: la escuela está en condiciones de advertir estados depresivos de sus alumnos, ayudando así a impedir conductas auto destructivas que pudieran terminar en suicidios.

En Chile, la investigación sobre violencia en el ámbito escolar se ha desplegado a partir de estudios de tipo explicativo – analítico que abordan el problema del acoso, la amenaza, el abuso y los malos tratos entre escolares (MINEDUC-UNESCO-IDEA, 2005; Trautmann, 2008), hacia enfoques comprensivos que han proporcionado una mirada amplia del fenómeno, desde una perspectiva global e incluyendo en el análisis el contexto social, cultural y educativo en el que acontecen los conflictos y expresiones de violencia (García y Madriaza, 2005).

El Primer Estudio Nacional de Convivencia Escolar encargado por el MINEDUC y UNESCO, y realizado por la Fundación IDEA (2005), arrojó entre sus principales conclusiones que, aún cuando existen altos niveles de satisfacción y valoración del clima escolar, se reconoce la existencia de prácticas que atentan contra la sana convivencia en las unidades educativas del país.

Entre los resultados relevantes del estudio MINEDUC-UNESCO-IDEA, que consideró la aplicación de una encuesta a un número representativo de docentes y estudiantes del país, se consigna una baja situación de violencia en las aulas a nivel nacional. Asimismo, destaca la opinión de los docentes quienes, en un alto porcentaje, definieron a la escuela como un lugar seguro para los estudiantes.

El término violencia designa una conducta que supone la utilización de medios coercitivos para hacer daño a otros y satisfacer los intereses propios (Ovejero, 1998; Trianes, 2000). La distinción entre la violencia y la agresión se encuentra, como algunos autores apuntan, en que la agresión supone una conducta guiada por los instintos, mientras que la violencia es el producto de la interacción entre la biología y la cultura (Sanmartín, 2000, 2004). No obstante, en la revisión de los trabajos publicados en los últimos años sobre el comportamiento agresivo/violento, observamos que autores de prestigio utilizan indistintamente ambos términos.

En la clasificación más común sobre los tipos de conducta violenta se distingue entre la dimensión comportamental (violencia hostil directa para hacer daño) y la dimensión intencional (violencia como instrumento para conseguir algo y satisfacer los intereses propios). Más detalladamente y siguiendo a Anderson y Bushman (2002), la violencia hostil hace referencia a un comportamiento impulsivo, no planificado, cargado de ira, cuyo objetivo principal es causar daño y que surge como una reacción ante una provocación percibida; la violencia instrumental se considera como un medio premeditado para alcanzar los objetivos y propósitos del agresor y no se desencadena únicamente como una reacción ante la presencia de una provocación previa.

Como señala Berger y Luckmann (1983), el individuo no nace miembro de una sociedad, sino que es inducido a participar en ella a través de procesos de internalización de normas.

Esta misión, propia de la institución escolar, en la actualidad se dificulta, dado los cambios sustantivos que han sufrido las formas de socialización tradicionales ligadas a la modernidad (PNUD, 1998). De modo complementario, el MINEDUC ha propuesto que los establecimientos adopten los lineamientos que constituyen su Modelo de Calidad de la Gestión Escolar (MINEDUC, 2005b), a partir del cual se invita a los directivos a asumir el desafío de responder a las exigencias del cambio en la educación, considerando como criterio fundamental la calidad de la gestión.

Al considerar estas orientaciones, es posible deducir que una gestión efectiva, así como la generación de un clima escolar que se caracterice por una convivencia saludable y la satisfacción de sus miembros, es un campo de acción relevante para directores y equipo directivo. La convivencia escolar saludable, considerada como una construcción colectiva, histórica y dinámica, es aquella que permite a sus miembros el desarrollo afectivo y social, como marco para el logro de los aprendizajes.

Capítulo IV:
Marco Metodológico

IV. Marco metodológico.

A- Tipo de investigación

Para este estudio se ha optado por enfocar el problema de investigación desde una mirada hacia el modelo cualitativo, con un carácter descriptivo exploratorio, ya que si bien la literatura ha abordado el tema de la identidad profesional docente, no lo ha hecho desde la perspectiva de las dimensiones e hitos más significativos, en el proceso de construcción de ésta identidad. Éste estudio permite principalmente adentrarse en lo más profundo de las percepciones de los protagonistas de este estudio, conociendo así cuáles son los hitos y dimensiones que influyen en el proceso de construcción de su identidad profesional docente. En este modelo la teoría es conceptualizada desde la práctica, en donde no solo se puede mirar la realidad a través de hechos observables, sino también por significados, símbolos en la que estos docentes elaborarán sus propias interpretaciones en interacción con su entorno.

La riqueza que muestra este tipo de modelo radica en que los valores forman parte de la realidad, incidiendo directamente en dicha investigación, siendo influida además por el contexto social y cultural. Este paradigma permite conectarnos con la vida cotidiana, en donde los seres humanos se mueven interaccionando y comunicándose con los demás, permitiendo así muchas veces redefinir aquellos actos y conceptos que forman parte de la propia identidad. “La investigación cualitativa no busca la generalización, sino que es ideográfica y se caracteriza por estudiar en profundidad una situación concreta” (Pérez Serrano, 1994:29), permitiendo así obtener datos descriptivos, a través de la propias palabras de las personas, habladas o escritas.

Por ello este tipo de metodología permitirá a través de los sujetos de estudio conocer y dar lectura a situaciones concretas, interpretarlas, en donde el sujeto de estudio recurrirá a su experiencia, la que nos permitirá como investigadores contar

con parámetros más amplios y flexibles y no tan instrumentales y cuantificables, es decir es el propio sujeto quien construye su acción (Pérez Serrano, 1994).

Sin duda que este enfoque cualitativo ofrece profundidad a la vez que el detalle mediante una descripción y registro cuidadoso (Pérez Serrano, 1994), siendo de gran relevancia aquella categorización que como investigadores se puede hacer de la realidad en que acontecen los hechos y comportamientos de estos docentes en un contexto dado y que adquieren un significado importante al situar dicha realidad en cada una de aquellas categorías.

B) Sujetos de Estudio

Como lo señalan algunos autores como Creswell; Mertens (citado en Hernández et al, 2006), para esta investigación estaríamos frente a una Muestra Homogénea, combinada con la Muestra de Casos- Tipos, y que estos autores las llaman muestras típicas o intensivas y que se caracterizan principalmente por que la elección de los sujetos de estudios son casos con un perfil similar, pero que se consideran representativos de un segmento de la población, una comunidad o cultura (No del tipo estadístico, sino de prototipo). Sin duda que esta muestra del tipo Dirigida tiene como objetivo “La riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización” (Hernández, 2006:566).

Es así como la elección de este modelo cualitativo permite optar por el método de estudios de casos múltiples, que sin duda es la metodología que más se acomoda para lograr los objetivos trazados en esta investigación, permitiendo así clarificar aspectos propios de la investigación en general y del estudio de casos en particular, presentándose por lo tanto como una contribución de gran potencial para la mejora de la realidad social. Como lo señala Anguera (citado en Pérez Serrano, 1994), este método de estudio “Es el examen intensivo y en profundidad de diversos aspectos de un mismo fenómeno” (Pérez Serrano,1994:80). Su objetivo básico es comprender el significado de una experiencia, del mismo modo Adelman (citado por Pérez Serrano, 1994:82), lo define como el “Estudio de una

instancia en acción”, es decir la recogida y selección de información, acerca ya sea de una biografía, personalidad, intenciones y valores que pueden referirse no sólo a una persona sino también puede tratarse de una institución, programa población.

De esta forma el estudio de casos múltiples utiliza principalmente procedimientos abiertos, flexibles y adaptables, que permiten recoger aspectos previamente detectados en el campo de las relaciones humanas.

Finalmente como lo señala Stake (citado por Hernández et al, 2006) el estudio de caso es:

- Más Concreto: Está vinculado con nuestra propia experiencia, es más vivo concreto, sensorial.
- Más Contextual: Nuestras experiencias están enraizadas en el contexto como lo está el estudio de casos.
- Más Desarrollado, por la interpretación del lector que aporta su experiencia personal y su comprensión al estudio de casos.
- Está basado en poblaciones de referencias cercanas al lector, lo que le permite implicarse más fácilmente.

Más adelante se presentarán los resultados del análisis cualitativo de las entrevistas en profundidad. Estas fueron aplicadas a 4 profesores pertenecientes a dos establecimientos con dependencia administrativa Municipal de la comuna de Maipú, que cumplen con las características de ser docentes calificados en las disciplina que imparten como por su labor como profesores jefes, lo que es reconocido por los alumnos y por los directivos, las 4 profesoras son mujeres las que pertenecen a distintos rangos etarios , lo que permite tener una mirada más longitudinal de la percepción de violencia que puedan tener de la escuela todos ellos poseen un alto grado de involucramiento con el establecimiento reflejado en su participación constante dentro del colegio asumiendo diferentes roles que van desde coordinadores de área o especialidad hasta encargados del proyecto educativo

C) Técnica para Recolección de Información

Ésta investigación está basada en dos grandes conceptos del marco teórico, que sin duda son consideradas técnicas de recolección de datos u operacionalización de las variables, y que permitirán acercarse más para entender de mejor forma la mediación escolar; de la cual se tomó como autora a Silvia López de Maturana, reconocida a nivel nacional , señala:

“La estructura de vida de una persona nos permite apreciar las características de sus aspectos externos: los vínculos significativos con personas, grupos, lugares; y sus aspectos internos: valores, deseos, sueños, conflictos” (López de Maturana, 2010:259).

La entrevista permite acercarnos ideográficamente a la realidad donde lo que importa es la calidad del cambio y el énfasis en evaluar la experiencia. No sólo interesa observar que un profesor es autónomo, sino saber por qué es autónomo importa la conducta, qué dicen de lo que ocurre, qué les afecta. Por lo tanto, trabajamos con lo más humano, lo verbal, lo actitudinal. Por eso, hay que tener en cuenta los hechos que llaman la atención en las transiciones y trayectorias vitales para diferenciarlos de un hecho puntual y asignarle significados.

Y de la misma forma el concepto de biografías narrativas de Bolívar et al (2005) quien señala, cómo la entrevista biográfica en profundidad “Es un medio privilegiado para delinear la identidad profesional, en su dimensión más individual. En un proceso en colaboración de autoanálisis asistido” (Bordieu, 1999; citado por Bolívar, 2005: 105), supone reconstruir la historia y vivencias profesionales de forma que, en una comunidad de lenguaje, permitan leer la realidad y construir la identidad en el relato. Las personas construyen su identidad individual haciendo un autorrelato, que no es sólo recuerdo del pasado sino un modo de recrearlo en un intento de descubrir un sentido e inventar el yo, que pueda ser socialmente reconocible (Ricoeur, 1996; citado por Bolívar, 2005). “Supone un ejercicio reflexivo de autodescubrimiento del significado que han tenido los acontecimientos

y experiencias que han marcado la vida y la vivencia actual del ejercicio de la profesión” (Bolívar, 2005: 10).

Es importante señalar que ambas herramientas mencionadas anteriormente son formas de recolectar datos muy utilizados en la investigación cualitativa, y que pueden ser del tipo individuales o colectivas, y por lo general se construyen mediante:

- a) La obtención de documentos, registros
- b) Por medio de entrevistas en las cuales se pide a uno o varios participantes que narren sus experiencias de manera cronológica, en términos generales o sobre uno o más aspectos específicos (laboral, educativo, personal).

Es así como se menciona anteriormente que la entrevista es otra de las herramientas utilizadas para recolectar, para ello se utilizara la clasificación que realiza Grawitz (1984, citado en Estrada &Deslauriers,2011) quien menciona que una tipología de la entrevista puede presentarse de acuerdo al grado de libertad y el nivel de profundidad que modifican su nivel de comunicación “El grado de libertad dejado a los interlocutores se traduce en la presencia y forma de las preguntas. El nivel de información recogido se expresa en la riqueza y complejidad de las respuestas. Es el objetivo a alcanzar lo que determinará la libertad dejada al encuestador y encuestado, y la profundidad de las informaciones a recoger; es decir, el tipo de entrevista que debe recomendarse” (Grawitz, 1984, citado en Estrada &Deslauriers, 2011:4).

C.1) La Entrevista

Una entrevista es una conversación con unas características que la distinguen del tipo de encuentros básicamente informales que acontecen en la vida cotidiana. En la entrevista queremos preguntar sobre algo a unos informantes determinados y seleccionados; es decir, las llevamos a cabo con un propósito concreto: recoger información sobre las opiniones, significados y acontecimientos ocurridos en un ambiente o contexto determinado (Angulo & Vázquez, 2003).

En la Entrevista a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados, respecto a un tema (Janesick, 1998; citado por Hernández).

Se opta por la entrevista porque existe argumentación válida de que "Las personas son capaces de ofrecer una explicación de su conducta, sus prácticas y sus acciones a quien les pregunta sobre ellas (se asume) que las personas pueden reflexionar, hasta cierto punto, sobre sus propias acciones, o, al menos, se les puede inducir a hacerlo. La noción de entrevista lleva implícito el supuesto de que el informante es un investigador, en la medida en que puede ofrecer explicaciones reflexivas y contrastarlas con la experiencia" (Walker, 1989; citado por Angulo & Vázquez, 2003:1).

Por ello cuando acontece dicha instancia el entrevistador solicita a su entrevistado o protagonista de la historia que realice una reflexión retrospectiva sobre sus experiencias, en torno a un tema, es en ese momento durante la narración del sujeto en estudio, donde se le solicite que se expone sobre los significados, las vivencias, sentimientos y emociones, que percibió y vivió en cada experiencia, junto con un análisis personal de las consecuencias o secuelas que pudieron seguir a estas experiencias, requiriéndose así de parte del entrevistador una destacada astucia para lograr llegar a los aspectos más profundos de su entrevistado.

De la misma forma según lo señala Hernández et al (2006:620) “el entrevistador de acuerdo a su criterio solicitara detalles y circunstancias de las experiencias, para vincularlas con la vida del sujeto”, de manera que aquellas influencias en conjunto con las interrelaciones con otras personas y el contexto de cada experiencia, ofrecerán una gran riqueza en la información.

La entrevista, a diferencia de otras estrategias parecidas como el cuestionario, se asienta en la autonomía del sujeto que responde; no sólo para responder o no, es decir, para participar en ella, sino también porque justo en el momento que establecemos una situación de entrevista, aceptamos que es el sujeto quien tiene la información (sujeto informante) y que son sus ideas, sentimientos, miedos, explicaciones y sus reflexiones las que nos pueden ayudar a comprender e interpretar lo que ha acontecido.

Las entrevistas como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio, no se puede observar o es muy difícil de hacerlo pro ética o complejidad. Según Rogers y Bouey 2005 (citado por Hernández et al, 2006), las características esenciales de las entrevistas cualitativas son:

- 1.- El principio y el final de la entrevista no se predeterminan, ni se definen con claridad, incluso las entrevistas pueden efectuarse en varias etapas. Es flexible.
- 2.-Las preguntas y el orden en que se hacen se adecuan a los participantes;
- 3.-La entrevista cualitativa es una buena medida anecdótica;
- 4.-El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y dirección de la entrevista;

5.- El contexto social es considerado y resulta fundamental para la interpretación de significados;

6.-El entrevistador ajusta su comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado;

7.-La entrevista cualitativa tiene un carácter más amistoso.

C.2) La entrevista profunda.

El entrevistador es quien sugiere el campo a explorar. Se conserva una cierta libertad en la forma de llevar la entrevista, como el entrevistado en la forma de responder. Como en la entrevista clínica, el entrevistador observará el contenido latente y analizará los datos de forma cualitativa. Pero con dos diferencias: por una parte, el objetivo no es necesariamente terapéutico, por otra, el objetivo es limitado.

-Tipos de Preguntas en las Entrevistas Cualitativas

Según Martens (2005; Citado por Hernández et al; 2006), clasifica las preguntas en seis tipos, las que se ejemplifican a continuación:

-*De opinión*: ¿Cree usted que haya corrupción en el actual gobierno?

-*De expresión de sentimientos*: ¿Cómo describiría lo que se siente sobre la delincuencia juvenil?

-*De Conocimientos*: ¿Cuales son los candidatos a ocupar la alcaldía?

-*Sensitivas (relativas a los sentidos)*: ¿Qué vio en la escena del crimen?

-*De antecedentes*: ¿Cuánto tiempo participo del debate?

-*De simulación*: Suponga que usted es el director del establecimiento ¿Cuál sería el principal problema que intentaría resolver

C.3) Procedimiento de Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

En la investigación cualitativa los procesos de validez y confiabilidad tratan de demostrar los fenómenos de la realidad en un contexto específico tal y como es, en un “marco del mundo real donde el investigador no intenta manipular el fenómeno de interés” (Patton, 1982, citado en Hidalgo, 2005:2), debe tener en cuenta estos dos constructos cuando realiza un estudio, analiza los resultados y juzga la calidad.

En así que existen varios métodos que permiten demostrar la confiabilidad y la validez en el contexto de la investigación cualitativa, para garantizar la consistencia y credibilidad de la información y de los resultados obtenidos y por ende una mayor aproximación para explicar la situación real estudiada, en relación a quién, cómo, cuándo y por qué sucede. En sentido amplio y general, diremos que una investigación tendrá un alto nivel de validez en la medida en que sus resultados reflejen “una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada (Martínez, 2006), por lo tanto una investigación tiene un alto nivel de validez si al apreciar una realidad, aprecia esa realidad en sentido pleno, y no sólo un aspecto o parte de la misma.

-Validez

La validez en el contexto de la investigación están referidas a “la precisión con que los hallazgos obtenidos reproducen efectivamente la realidad empírica y los constructos concebidos caracterizan realmente la experiencia humana” (Hansen, citado en Pérez Serrano, 1998, en Hidalgo, 2005, p.7). Guba & Lincoln, 1985(citado en Martínez, 2006), señalan algunos criterios de validez como

-Credibilidad

Ésta se logra cuando el investigador, a través de sus conversaciones con los participantes del estudio, recolecta información que produce hallazgos que son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten. Para ello, tiene la tarea de captar el mundo del informante de la mejor manera que él lo pueda conocer, creer o concebir, por lo que requiere escuchar de manera activa, reflexionar y tener una relación de empatía con el informante (Martinez,2006).

-Transferibilidad

Guba & Lincoln (1985, citado en Martínez, 2006) señalan que se trata de analizar qué tanto se ajustan los resultados con otro contexto. En la investigación cualitativa la audiencia o el lector del informe son los que determinan si pueden transferir los hallazgos a un contexto diferente del estudio. Para ello se requiere la descripción detallada del lugar y las características de los sujetos donde el fenómeno fue estudiado. En consecuencia, el grado de transferibilidad es la acción de establecer similitud entre los contextos.

Es así como esta validez puede ser más precisa aplicando otros métodos como:

-Saturación

Este procedimiento consiste en reunir las evidencias suficientes para garantizar la credibilidad de la investigación, es decir, cuando en una investigación los informantes claves coinciden en sus observaciones o apreciaciones, se dice que la

información se ha saturado debido a que no aporta nuevos hallazgos (Martínez, 2006).

C.4) Tipos de Instrumentos Aplicados en la Investigación

Para concretar los objetivos propuestos en esta investigación se realizarán dos momentos básicos: observación y entrevista.

Observación no participante: En este caso el observador solo desempeña su papel de investigador, el cual es teóricamente ajeno a los procesos de interacción, y adopta técnicas para observar las cosas tal y como suceden, de tal forma que su presencia ocasione la menor interferencia posible (Woods, 1995, citado en García 2006).

Durante la observación no participante, el investigador realiza anotaciones denominadas notas de campo. Inmediatamente después, el observador sintetiza y resume las notas e incluye interpretaciones propias y preguntas que puedan surgir. En ambos tipos de observación puede recurrirse al empleo de grabaciones de audio y video.

La entrevista: Permite complementar y verificar la información obtenida mediante la observación participante y no participante. La entrevista tiene como propósito fundamental, reconstruir lo que acontece en el ambiente de estudio. Mediante la entrevista se puede llegar a un contacto con los individuos, creando determinadas condiciones que les permita a los participantes decir libremente lo que piensan y sienten, empleando su propio lenguaje que es parte de su realidad natural. La entrevista puede ser casual e informal, o estructurada. Los datos recabados a través de la entrevista pueden ser registrados en forma de notas durante o una vez culminada la entrevista, o también es posible utilizar la grabación en audio o video.

Capítulo V:
Análisis e Interpretación de los resultados

V) Análisis e Interpretación de los resultados

Interpretar la información constituye uno de los momentos claves de la investigación cualitativa, implica un proceso reflexivo a través de la revisión, de la información recopilada, con el propósito de descubrir el significado de cada evento o situación desde el punto de vista de los participantes. La fase de interpretación parte de lo estrictamente descriptivo hasta llegar a la explicación de la situación abordada.

- Plan de análisis

El plan de análisis de datos corresponde a la “Al conjunto de tareas, recopilación, reducción, representación, validación e interpretación con el fin de extraer significados relevantes, evidencias, o pruebas en relación con los efectos o consecuencias del plan de acción. La tarea de analizar e interpretar da sentido a la información obtenida” (Latorre, 2008: 82), lo que viene a significar que el análisis de los datos o del contenido constituye una herramienta sistemática de procesamiento de la información.

Para el caso de la entrevista en profundidad, se establecerán categorías y subcategorías de procesamiento y análisis de información, con el propósito de realizar una mirada más profunda con respecto al tema investigado. De igual modo, frente a cada pregunta se organizara la información reducida de acuerdo a las categorías y subcategorías establecidas anteriormente, para el procesamiento y análisis de los datos proporcionados por la entrevista.

Como técnica de análisis se utilizará la Teoría Fundamentada que según Taylor-Bogdan(1996), la definen como el método para descubrir teorías, conceptos, hipótesis y proposiciones, partiendo directamente de los datos y no de supuestos a priori de otras investigaciones o marcos teóricos existentes. Es así que como estrategia en este análisis de datos se tomará el método comparativo constante,

donde el investigador en forma simultánea codifica y analiza datos para desarrollar conceptos. Por ello mediante la comparación continua de incidentes específicos de los datos, el investigador refina esos conceptos, identifica sus propiedades explora sus interrelaciones y los integra en una teoría coherente (Taylor –Bogdan, 1996).

-Categorización

Según Cisterna (2005), es el investigador quien le otorga significado a los resultados de su investigación, uno de los elementos básicos a tener en cuenta es la elaboración y distinción de tópicos a partir de los que se recoge y organiza la información.

Por su parte, Bonilla y Rodríguez (2005) señala que es un proceso cognitivo complejo de clasificación según la similitud y diferencias encontradas, con base a criterios previamente establecidos. Es decir, un fraccionamiento de la información en subconjuntos y asignación de nombres.

Por lo tanto cada uno de los tópicos presentes se determinaran a partir de las llamadas categorías apriorísticas según Cisternas (2005), las que se generaran a partir de los objetivos (generales y específicos) y la pregunta de investigación de dicho estudio, y que claramente son una fuente orientadora para construir los instrumentos para la recolección de la información. Es así como Elliot describe a estas categorías como conceptos objetivadores cuando son construidas antes del proceso de recopilación de la información, como es el caso de los tópicos de la entrevista clínica, y las categorías emergentes o conceptos sensibilizadores, que se generan en el transcurso de la investigación a partir de referenciales significativos, representados en la entrevista en profundidad.

Por su parte, Strauss y Corbin (2002) señalan que "Las categorías son conceptos derivados de los datos, que representan los fenómenos" (Strauss y Corbin 2002:124). Añade que los fenómenos son ideas analíticas pertinentes que emergen de los datos. De allí que el nombre escogido para la categoría parece ser por lo general el que mejor describe lo que sucede, por ende debe ser lo bastante gráfico para que le evoque rápidamente al investigador su referente.

De allí que dado que las categorías representan fenómenos, es posible que se nombren de diferente manera dependiendo de la perspectiva del investigador, el enfoque y el contexto de esta. Cuando los conceptos comienzan a acumularse, el investigador debe iniciar el proceso de agruparlos o categorizarlos bajo términos explicativo más abstractos, es decir, categorías, las cuales según Strauss y Corbin (2002) poseen propiedades y dimensiones.

-Codificación

Strauss y Corbin (2002) explican que existen varios tipos de codificación:

- ❖ Abierta: esta puede hacerse de diferentes maneras, a saber: (a) línea por línea, lo cual exige un examen minucioso de los datos, frase por frase y a veces palabra por palabra, suele ser la más demorada pero también la más productiva.
- ❖ También puede hacerlo analizando párrafos enteros, tratando de ubicar la idea principal, y luego darle un nombre, el investigador puede hacer un análisis más minucioso de este concepto.
- ❖ La tercera forma de codificar es analizar el documento entero y hacerse preguntas tales como ¿Qué está sucediendo aquí?, ¿Qué hace que este

documento sea igual o diferente de los anteriores que codifique? Tras responder estas preguntas, el investigador puede regresar al documento y hacer códigos más específicos para estas similitudes y diferencias.

❖ Axial. Es el acto de relacionar categorías a subcategorías siguiendo las líneas de sus propiedades y dimensiones, y de mirar cómo se entrecruzan y vinculan estas. Implica varias tareas básicas:

- Acomodar las propiedades de una categoría y sus dimensiones, en la codificación abierta.
- Identificar la variedad de condiciones, acciones, interacciones o consecuencias asociadas con un fenómeno.
- Relacionar una categoría con sus subcategorías por medio de oraciones que denotan relaciones de unas con otras,
- Buscar claves en los datos que denoten como se pueden relacionar las categorías principales entre sí.

Se considera que una categoría está saturada cuando, al parecer, ya no emerge información nueva durante la codificación, o sea, cuando los en los datos ya no hay nuevas propiedad, dimensiones, condiciones, acciones, interacciones o consecuencias.

❖ Selectiva: Es el proceso de integrar y refinar las categorías, es decir, los datos se vuelven teoría. El primer paso para la integración es determinar una categoría central o medular, que representa el tema principal de la investigación, esta tiene poder analítico, lo que le otorga la capacidad de reunir las categorías para formar un todo explicativo.

La concreción del procedimiento seguido, una vez recogida toda la información en la escuela participante en esta fase del estudio, es la siguiente:

- Primer momento: Reducción de la información

- Selección e identificación de la información a analizar
- Determinación de los objetivos del análisis
- Lectura y discusión de las entrevistas
- Establecimiento de un sistema de categorías
- Segundo momento: Organización y presentación de la información
- Relectura de las entrevistas
- Discusión del sistema de categorías
- Tercer momento: Análisis e interpretación de los resultados
- Nueva lectura de los textos originales.

Como puede observarse por los momentos planteados se ha seguido un análisis cualitativo comprensivo de los datos recogidos. Para ello se han tenido que seleccionar e identificar una serie de categorías. Este proceso puede ser realizado de manera deductiva o inductiva.

Según lo expuesto en el marco metodológico, el método de análisis se realizó a través de las categorías, que produjeron la información obtenida, dando paso así a categorías emergentes, las que se agruparon en subcategorías, de esta forma el análisis de ellas generó datos saturados y no saturados los que se pueden apreciar a continuación en cada una de las tablas. Para el análisis por categoría se procedió a codificar el tipo de entrevista, entrevistado y la categoría analizada.

-ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Ésta entrevista se construyó tomando los objetivos específicos y la pregunta de investigación, generando así las categorías apriorísticas, como la idea era concatenar la entrevista introductoria con la entrevista en profundidad, éste estudio tomó como subcategorías a las ideas más recurrentes especificadas por los informantes en la entrevista, transformándolas en términos, los que por lo

demás evidencian claramente su relación con cada uno de las categorías, fue así como la entrevista se configuró de la siguiente manera.

-RESULTADOS

Como ya se ha mencionado el estudio está basado en el análisis de las entrevistas en profundidad aplicadas a cuatro profesoras de dos establecimientos de la comuna de Maipú, uno como proyecto de mediación escolar y otro sin proyecto de mediación escolar. Los temas principales en torno a los cuales giraban las entrevistas eran:

1. Percepción general del problema de la violencia escolar

2 . Percepción del fenómeno de conflictos entre niños

3. Posibles soluciones a los problemas

Las citas textuales que entregaron los informantes, se reagruparon en las siguientes categorías de análisis:

- **Percepción del rol mediador escolar**
- **Relaciones interpersonales entre mediadores**
- **Percepción de los mediadores sobre la violencia y resolución de conflictos en la escuela.**

Categoría 1: Percepción del rol mediador escolar:

Esta categoría se refiere a la visión que tienen las docentes sobre su tarea como educadoras y cuál es su rol dentro de la comunidad educativa. Cuando las docentes se refieren a su trabajo y al rol que ellas tienen, existe una percepción mancillada de su propio rol en donde los profesores esperan nada del alumno. Esta situación dificulta en alguna medida la detección de situaciones de maltrato al interior de la escuela, ya sea entre pares o de otra índole y, por ende, impedir la aplicación de recursos para prevenirlas y solucionar conflictos.

Categoría N°2: Relaciones interpersonales entre mediadores

Esta categoría hace referencia a la percepción que tienen estas cuatro profesoras acerca de cómo son los vínculos entre ellas y los diferentes actores de la escuela en la que trabajan, cómo perciben el clima de convivencia escolar.

Las entrevistadas coinciden en señalar que no habría conflictos en las relaciones entre docentes y directivos, y entre padres y directores.

Por otra parte, estas docentes plantean que son los padres quienes despliegan conductas agresivas hacia los docentes o incluso hacia los alumnos, a esto se le suma que creen que los alumnos requieren mayor cantidad de contención y necesidad de ser escuchados.

Categoría N°3: Percepción de los mediadores sobre la violencia y resolución de conflictos en la escuela.

Esta condición se refiere a las creencias que tienen los docentes sobre las conductas de maltrato entre niños, sobre las modalidades de agresión, quienes

piensan que suelen ser las víctimas y quiénes los agresores, y que características tendrían.

Las docentes entrevistadas acuerdan en señalar que el problema de la violencia en la escuela se ha incrementado en los últimos años. Sin embargo, se observa una apreciación naturalizada de la violencia y el maltrato entre los niños y una pobre o nula implicación de los protagonistas en el problema.

Al momento de describir los tipos de maltrato que observan entre los niños, destacan en sus discursos la violencia de tipo verbal entre los pares como algo habitual y natural, particularmente los insultos, descalificaciones denigratorias y burlas. No es tan nombrada, en cambio, la violencia física, aunque en algunos casos se insiste en que este tipo de expresión aparece en forma disfrazada en el juego.

Resulta atractivo indicar que se describe con insistencia que ha aumentado el número de mujeres implicadas en el rol de agresor. Esto es llamativo en tanto que en las investigaciones sobre género, entre las que se cuentan las nuestras también, las mujeres son habitualmente caracterizadas como sociales y facilitadoras de intercambios interpersonales armoniosos, buscadoras de consensos. Esto merece un estudio más profundo, y debe suponer además la posible influencia de otros factores como podría ser la posición social y el entorno cultural. Cuando se trata de especificar al niño agredido se coincide en señalar que se trata de sujetos originarios de culturas diferentes o que presentan algún defecto físico.

A continuación se presenta la gráfica del análisis para la entrevista en profundidad:

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	FRASES CODIFICADAS
Percepción del rol mediador escolar	Dimensión Profesional	<p>Entrevistado N°1 <i>“Se ha debilitado la autoridad del docente, frente al padre hay desautorización, como una carga por todo lo que les imponen hacer”</i></p> <p>Entrevistado N°2 <i>“Tengo mil cosas que hacer, es muy desgastante porque los chicos no tienen límites, llega el viernes y estoy con la voz que no doy más”</i></p> <p>Entrevistado N°3 <i>“Nunca tuve tantas dificultades como las que tengo ahora para enseñar. Antes, lo que se aprendía servía para mucho tiempo. Hoy hay que educarse para aprender a lo largo de toda la vida ”</i></p> <p>Entrevistado N°4 <i>“Antes había problemáticas que no entraban en la escuela y eso cambia los objetivos de su tarea, vienen a la escuela a pasarla bien, a olvidarse un poco de todo el entorno en que viven y no les interesa aprender, demás es</i></p>

		<i>desgastante por características del sistema educativo”</i>
Relaciones Interpersonales entre mediadores	Dimensión interpersonal	<p>Entrevistado N°1</p> <p><i>“No hay un mal clima, se les debe respeto, estar muy atenta a los requerimientos”</i></p> <p>Entrevistado N°2</p> <p><i>“Mucho trabajo en equipo, no hay mayores inconvenientes”</i></p> <p>Entrevistado N°3</p> <p><i>“Buena relación igual. Como docente me siento bastante agradecida”</i></p> <p>Entrevistado N°4</p> <p><i>“Mas allá no hay relación están ausentes, cuando los cito no vienen, no tenemos mucho trato”</i></p>

<p>Percepción de los mediadores sobre la violencia y resolución de conflictos en la escuela</p>	<p>Violencia entre pares</p>	<p>Entrevistado N°1</p> <p><i>“La violencia está en todos lados, algunos chicos son perturbadores, la escuela recibe lo que viene de afuera. Hay maltratos y burlas que no son vistas como tales por los chicos, para ellos es algo natural”</i></p> <p>Entrevistado N°2</p> <p><i>“La violencia es verbal, corporal, visceral, constante, es como algo natural entre ellos. Gran violencia física entre mujeres, golpe de puño de chicas dentro de la escuela”</i></p> <p>Entrevistado N°3</p> <p><i>“Se da en mayor porcentaje en los cursos mas grandes principalmente”</i></p> <p>Entrevistado N°4</p> <p><i>“En los recreos y entre grados más grandes, por discriminación por nacionalidad, por diferentes características (gordo, anteojos), por características de personalidad o dificultades cognitivas, por diferente,</i></p>
---	------------------------------	---

		<p><i>por su vestimenta sus características de personalidad; lo que pasa es que se terminan autodiscriminando”</i></p>
--	--	--

Se ha encontrado que los involucrados reconocen la existencia de violencia entre los pares, pero se observa una preferencia a la naturalización de la misma y una gran dificultad para involucrarse en el problema ubicando afuera los condicionantes que determinarían la divulgación de estas conductas agresivas. En este sentido, las entrevistadas tienen la percepción de que la escuela es la encargada de los aspectos negativos de la sociedad y las familias. Parece diseñar un circuito que describiremos como sigue: “violencia y falta de límites, denigración del docente, exigencias de los padres, necesidades económicas, discriminación, generándose, en consecuencia, lo que podríamos denominar “círculo de la violencia”.

Otro punto a destacar es la percepción que estos actores tienen del alumno. Este es visto como alguien sin futuro, sin salida, del que no se puede esperar mucho. Percepción que resulta conforme con lo anteriormente planteado, en tanto que la realidad exterior es percibida como imposible de cambiar, es “algo que viene dado” por el contexto o por la familia. Aquí se observa una pasividad en el rol y una percepción pesimista frente a un mundo exterior que parece aplastante.

Este punto resulta importante toda vez que una percepción agravada del propio rol en la que el docente no puede esperar nada del alumno ni el alumno del docente, podría dificultar la detección de situaciones de maltrato entre los alumnos y por ende impedir la aplicación de recursos propios para prevenirlas y solucionarlas.

Respecto de cuál es la percepción que tienen los docentes acerca de las posibles soluciones al problema, es interesante destacar que todos los entrevistados mostraron sorpresa ante la pregunta y no sabían bien que responder. Esto coincide nuevamente en el primer punto analizado: la impotencia que frente al problema tienen los actores involucrados y la naturalización de la violencia como parte integrante del contexto escolar.

Los principales focos problemáticos detectados apuntaron a: la actual crisis social, la diversidad cultural del alumnado/ familias, el fracaso escolar y las dificultades en el aprendizaje, las dificultades en el vínculo con los padres y especialmente el malestar en el ejercicio del rol docente, la percepción de malestar en el ejercicio de rol, de la escuela como encargada de los aspectos negativos de la sociedad y del alumno como alguien sin futuro contribuyen a la naturalización de la violencia y el maltrato entre los niños, arrastrando serias consecuencias para su desarrollo psicosocial. Constituyen, por lo tanto, factores de riesgo del aumento de los casos de violencia.

Consecuentemente, resulta inevitable comenzar todo trabajo de prevención y gestión tendiente al cambio partiendo de la indagación de la realidad institucional de cada colegio en cuestión. Ya que no sería posible tratar la violencia entre los niños sin considerar y clarificar primero y en forma vinculada las percepciones y

actitudes que los adultos tienen frente al mismo. Las formas de expresión de la violencia que citan los actores entrevistados no reúnen en la mayoría de los casos las particularidades propias de la violencia entre pares. Sino que comprende cualquier suceso violento que denigre la integridad física o psicológica de cualquier miembro de la comunidad educativa. El aspecto característico entonces de la violencia escolar para estos adultos no es la “intimidación”, propia del bullying, sino la pelea verbal o física.

La reciprocidad docente – alumno, articula historias, argumentos y espacios, por eso uno de los focos de tensión que hemos observado y que podría ser impedimento en la identificación de casos de bullying tiene que ver con la crisis vocacional y personal que atraviesan los docentes. Si bien es cierto que las tácticas que buscan actuar sobre la violencia en la escuela apuntan según las entrevistadas en general a promover la escucha entre los distintos actores y a beneficiar el uso de la palabra para resolver cualquier tipo de conflicto, resulta muy difícil pensar que esto sea posible cuando la percepción del propio rol se encuentra devaluada. Es necesario entonces reflexionar sobre el lugar del que se establece, escucha, organiza y dirige la conversación de los alumnos hacia una elaboración de la problemática de violencia

Capítulo VI:
Conclusión

VI) Conclusión

En este apartado se sintetizan los resultados obtenidos a partir del análisis de datos efectuados por el equipo de investigación.

Dichas conclusiones incluyen la diferencia y contextualización del análisis de datos mediante entrevistas a profesoras de ambos establecimientos educacionales. Mostraremos en consecuencia, las reflexiones, contribuciones y fortalezas.

Además, desarrollaremos en primera instancia si se logran cumplir tanto los objetivos específicos como el general, para luego responder la pregunta planteada en la indagación. De esta forma, resolveremos el problema de Investigación que ha sido expuesto.

A.- La percepción del profesorado sobre la violencia y el clima de convivencia en el establecimiento educacional es claramente más positiva en el colegio con equipo de mediación, que en el colegio sin equipo de mediación. Debido a que como señala Berger y Luckmann (1983), el individuo no nace miembro de una sociedad, sino que es inducido a participar en ella a través de procesos de internalización de normas. Parece que la mediación es una herramienta con mucho potencial para la prevención de nuevos conflictos, ayuda a frenar el aumento de partes y amonestaciones escritas y reduce el número de expedientes disciplinarios.

La resolución de conflictos mediante la mediación es una de las medidas que puede contribuir a que exista un clima más ordenado en el aula, lo cual presumiblemente contribuye a una mejora en el rendimiento académico de los alumnos. Metodologías de Trabajo para el Mejoramiento de la Calidad de la Convivencia escolar (2004:157) indica que la mediación existe, cuando un tercero mediador, previamente establecido y aceptado por las partes involucradas en el conflicto, tiene la misión de ayudar en el diálogo y a las partes en conflicto, los persuade de que voluntariamente reflexionen y asuman sus responsabilidades

diferenciales. Las personas involucradas buscan ellas mismas alternativas de acuerdos reparadores.

B.- En cuanto a las acciones específicas de la mediación escolar que utilizan los dos establecimientos en la resolución de conflicto podemos concluir que el colegio que no cuenta con un programa de mediación escolar específico, no le permite a los alumnos trabajar en la delimitación detallada de actuación por parte de todos los miembros de la comunidad educativa en caso de conflicto y contribuir de un programa para la disminución de los mismos. Por otro lado el colegio que tiene programa de mediación escolar, impacta directamente con la participación activa del alumnado, del profesorado, y de todos los miembros del centro educativo.

El estudio nos arrojó una relación importante en donde la disposición de un marco formal de procedimiento de actuación sobre los conflictos, beneficia la disponibilidad generalizada de recursos para resolverlos. Es decir, la existencia de protocolos de actuación en diferentes vías permite a los centros educativos trabajar en la delimitación específica de actuación por parte de todos los miembros de la comunidad educativa en caso de conflicto y contribuir así, al funcionamiento de un programa para la disminución de los mismos.

C.- Hemos comprobado que la aplicación de un programa de Mediación Escolar en el establecimiento educacional Colegio Los Bosquinos, tiene como efecto un cambio positivo en las formas de afrontar el conflicto en los estudiantes, así como una mejora en la participación de los profesores.

La mediación escolar, lleva a la práctica una educación con valores y logra que los conflictos educativos se conviertan en oportunidades de aprendizaje, tanto para el colegio, como para los alumnos que participan en el conflicto.

Las profesoras entrevistadas del colegio acogido a este programa lo estiman como una herramienta positiva para el tratamiento de los conflictos.

La comunicación y la confianza, que forman parte de la mediación escolar son mecanismos variados que nos permiten solucionar conflictos que se originan dentro de un determinado curso, dejando de lado la violencia tanto física como

psicológica; en este caso se comprobó que no existen estos factores o están pobremente desarrollado. La comunicación permite el diálogo y la expresión de otros elementos que pueden servir para comprender las posiciones de las partes y las restricciones en la mirada autocrítica, lo que demuestra un grado de madurez que debe asistir los procesos de mediación.

Finalmente, podemos decir, que las fuentes existentes con respecto a nuestro tema y objeto de estudio son escasas, en su mayoría no trabajan en profundidad la problemática planteada durante esta investigación, por lo cual consideramos que esta investigación, puede contribuir a la apertura de nuevas líneas de exploración.

Bibliografía

- Abarca, S. (2007). *Psicología del niño en edad escolar*. Costa Rica: Editorial Universidad estatal a distancia
- Aguirre, A. (2005). *La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*. Venezuela: Editorial Laboratorio Educativo.
- Albert, M. (2007). *La investigación educativa: claves teóricas*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill.
- Álvarez, M. (2001) *Fundamento teórico mediación de conflictos entre pares*. Chile. (nd)
- Arellano, N. (Julio 2007) *La violencia escolar y la prevención del conflicto*. *Revista Orbis*. Año 3, Vol. N°7. Venezuela.
- Bravo, M., Caipillan, S., Matus, M., Tapia, N., Ahumada, M. (2001) *Una Pedagogía Pertinente, Convivencia Escolar Respetuosa de los Derechos Humanos*: Ediciones LOM 2001
-
- Cabrera, P, Sampere, Caireta, M, Lorenzo, F (2008). *La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social*. *Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*. Vol. 148.
- Fried Schnitman, S. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos: Perspectivas y prácticas*. Barcelona: Editorial Gránica.

- Girard, K, Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Barcelona: Editorial Gránica
- Lederach, J. (1998). *Construyendo La paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. España: Editorial Gernika.
- Mac- Grag, P, Munné, M (2006). *Los 10 principios básicos de la mediación*. Barcelona: Editorial Graó.
- Martí, E, Onrubia, J (nd) *Las teorías del aprendizaje escolar*. Editorial UOC.
- Martín y Gairín (2008). *Mediación y resolución de conflictos en instituciones educativas*. Gráfica LOM
- 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, Blanco, A. (2007) *La teoría sociocultural y la psicología actual*. España: Fundación Infancia y Aprendizaje.
- Pérez Serrano, G. (2002) *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Editorial Barcelona.

- Prado y López (2008) *La mediación: caja de herramienta ante el conflicto social*. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada. Vol. 148. Editorial Cáritas Españoles
- Schultz, V. (2005). *Mediación Escolar: un proceso en la construcción de nuevos estilos relacionales*: Centro de estudios Interacciones Humanas.Santiago de Chile.
- Scribano (2008) *El proceso de investigación social cualitativo*. Editorial Prometeo Libros.
- Stake, R.E. "Investigación con estudio de casos" (2003). Ediciones Morata.
- Universidad Católica Andrés Bello. (nd)*Lev Vygotsky: sus aportes para el siglo XXI*. Cuaderno N° 1. Venezuela.
- Veas (2009) *Seminario Internacional Aprendiendo a vivir juntos ¿Cómo promover una convivencia escolar sin violencia?* Comisión Nacional Chilena de Cooperación con UNESCO. Editorial Gráfica LOM.
- Vinyamata, (2003). *Aprender del conflicto: Conflictología y Educación*. Editorial Graó.

ANEXOS

Guía de entrevista en profundidad.

Objetivo: *Analizar la percepción que tienen los profesores sobre la mediación escolar en la resolución de conflictos y violencia en la escuela, de dos Colegios de dependencia municipal de la comuna de Maipú, en donde uno de ellos tiene proyecto de mediación escolar (Colegio los Bosquinos) y el otro sin proyecto de mediación escolar (Colegio Tomás Vargas y Arcaya E 280).*

- Presentación de la persona entrevistada:

- a) Nombre
- b) Cargo
- c) Edad
- d) Tiempo de ejercicio docente
- e) Colegio

1) ¿Cómo percibe el ejercicio docente?

2) ¿Cuáles son las características relevantes de la escuela?

3) ¿Cómo percibe el clima institucional en general?

4) ¿Advirtió cambios este último tiempo? ¿Cuáles?

5) ¿Cómo percibe las relaciones interpersonales dentro de la escuela?

6) ¿Observó algún tipo de violencia o conflicto de los profesores a los estudiantes? ¿Observo algún tipo de violencia o conflicto de los estudiantes a los profesores?

**7) ¿Alguna vez percibió algún tipo de violencia o maltrato encubierto?
¿Pensó soluciones?**

**8) ¿Qué necesitaría el docente, estudiantes o directivos para lograr esas
soluciones?**

9) ¿Desea agregar algo más?