



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social



## “PROPUESTA DE PROTOCOLO EDUCACIONAL EN INTERVENCION EN CRISIS Y RESOLUCION DE CONFLICTO”

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TITULO PROFESIONAL DE ASISTENTE  
SOCIAL

AUTOR: ROBERT ANDREE QUILHOT SUAZO

PROFESOR GUIA: MAURICIO ALBERTO URETA BERNAL

2011





Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

## “PROPUESTA DE PROTOCOLO EDUCACIONAL EN INTERVENCION EN CRISIS Y RESOLUCION DE CONFLICTO”

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TITULO PROFESIONAL DE ASISTENTE  
SOCIAL

AUTOR: ROBERT ANDREE QUILHOT SUAZO

PROFESOR GUIA: MAURICIO ALBERTO URETA BERNAL

2011

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario  
de Título del alumno que indica.

VALPARAISO, 07 de noviembre de 2011.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"PROPUESTA DE PROTOCOLO EDUCACIONAL EN INTERVENCION EN CRISIS Y RESOLUCION DE CONFLICTO"**, cursado durante el año académico de 2011 por el alumno de la Escuela de Trabajo Social, Sr. **ROBERT ANDREE QUILHOT SUAZO**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

El presente informe refleja un arduo trabajo de investigación y recolección de información tanto en su prolijidad en la recopilación histórica como los fundamentos ideológicos contenidos muy bien tratados por el autor. En relación a la temática esta es innovadora en trabajo social clínico y refleja un aporte creativo y potenciador en esta línea de desempeño profesional, en el sector educación altamente sensible hoy en día, donde Trabajo Social es necesario y aportativo.

Excelente trabajo, innovador, creativo preciso y plenamente útil como propuesta de intervención social.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**.



MAURICIO URETA BERNAL  
PROFESOR GUIA

AL SEÑOR  
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
MUB/fpu.-



Universidad  
de Valparaíso  
CHILE

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario  
de Título del alumno que indica.

VALPARAISO, 16 de noviembre de 2011.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"PROPUESTA DE PROTOCOLO EDUCACIONAL EN INTERVENCION EN CRISIS Y RESOLUCION DE CONFLICTO"**, cursado durante el año académico de 2011 por el alumno de la Escuela de Trabajo Social, Sr. **ROBERT ANDREE QUILHOT SUAZO**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**.



CHRSTIAN CORVALAN RIVERA  
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTIN RETAMALES**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
CCR/fpu.-



## AGRADECIMIENTOS

En este trabajo hay una cadena de personas que contribuyeron para que este documento se pudiera entregar, es tan complejo el proceso de tesis, en su construcción que me limitare a agradecer en primera instancia a la institución Sociedad de Escuelas la Igualdad quien permitió que mi trabajo se realizara sin problemas en sus colegios coeducacionales, luego mis saludos son a las personas, docentes a los que se aplico el instrumento y trabajaron de forma seria y correcta, además comentar que quedan también mis saludos a todos los que en este contexto pudieron hacer algo para con mi trabajo.

En consecuencia quisiera hacer un mensaje muy sentido en esta tesis, esto tiene que ver con personas muy significativas en mi que ayudaron pieza a pieza, pagina a pagina, codo a codo, cuando las cosas no iban muy bien, o cuando increíblemente las fuerzas ya no estaban para continuar con este proyecto... cabe mis saludos en primeria instancia para mi polola y compañía Consuelo, quien fue ella la que supo aguantarme, acompañarme, cuidarme y protegerme en este año intenso. Consu, muchas gracias por todo lo que haces por mi, por tu amor y por tu infinita paciencia...

Segundo un abrazo gigantesco para mi Profesor Guía, amigo, compañero y hermano, Mauricio. Que gracias a su compañía, metodología, rigurosidad y por sobremanera amistad verdaderamente esta tesis pudo salir adelante, AMIGO, me faltan palabras y afectos para compartirlos, solo un infinito GRACIAS...

Ya finalizando, valen mis saludos para una gran amiga quien me ayudo en lo mas complicado y riguroso, pues ella se quedo hasta tarde para que este documento tuviera esa impronta que hoy se presenta, no podía dejar pasar esta instancia para saludarte Alfo, muchas gracias por tu compañía y trabajo, muchas gracias por todo.

Muchas gracias, amigos todos, que saben que estuvieron en estos años de pregrado y que la presunción del nombre no es suficiente para mi cariño, gracias padre, madre, Uriel, Miguel, Hernán, Pame, Vale... gracias a los no nombrados pero presentes...

Hoy soy otro, he crecido y me siente totalmente orgulloso de lo que soy...

“La esperanza es el sueño del hombre despierto”

Aristóteles.



## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Resumen.....   | 7         |
| 1.1 Abstrac.....  | 8         |
| <b>Capítulo I</b>                                       |           |
| <b>Fundamentación del Seminario de Título.....</b>      | <b>9</b>  |
| 2. Introducción.....                                    | 10        |
| 3. Objetivos.....                                       | 14        |
| <b>Capítulo II</b>                                      |           |
| <b>Marco Institucional.....</b>                         | <b>15</b> |
| 4. Contexto Institucional.....                          | 16        |
| 4.1 Declaración de Principios de la Francmasonería..... | 16        |
| 4.2 Un recorrido por la historia de la sociedad.....    | 17        |
| 4.3 Los orígenes.....                                   | 18        |
| 4.4 Liceo Co-educacional la Igualdad.....               | 21        |
| 4.5 Sociedad escuelas "la igualdad".....                | 27        |
| 4.5.1 Una institución masónica.....                     | 27        |
| 4.5.2 Proyecto Infraestructura.....                     | 28        |
| 4.5.3 Proyecto Pedagógico.....                          | 28        |
| 4.5.4 Objetivos Prioritarios.....                       | 30        |
| <b>Capítulo III</b>                                     |           |
| <b>Marco Teórico.....</b>                               | <b>32</b> |





|   |    |
|---|----|
| 5. Marco Teórico.....   | 33 |
| 5.1 Una aproximación a la intervención en crisis.....             | 33 |
| 5.2 Orígenes de la intervención en crisis.....                    | 37 |
| 5.3 Pérdida y Duelo.....  | 38 |
| 6. Bases para la Intervención.....                                | 40 |
| 6.1 La Propuesta de Slaikeu.....                                  | 41 |
| 6.2 Intervención de primer orden o primera ayuda psicológica..... | 42 |
| 6.2.1 Metas.....  | 42 |
| 6.2.2 Componentes.....  | 43 |
| 6.2.2.1 Actitud Facilitadora.....                                 | 47 |
| 6.2.2.2 Actitud Directiva.....                                    | 48 |
| 6.3 Definición de Conflicto.....                                  | 51 |
| 6.3.1 Tipos de Conflicto.....                                     | 51 |
| 6.4 ¿Cómo podemos analizar un conflicto?.....                     | 52 |
| 6.5 Orígenes y Protagonistas.....                                 | 53 |
| 6.5.1 Niveles de Conflicto.....                                   | 53 |
| 6.5.2 Cultura de los/as involucrados/as.....                      | 54 |
| 6.6 Causas o fuentes del Conflicto.....                           | 54 |
| 6.7 Tipos de Conflicto.....                                       | 55 |
| 6.8 Conflicto Social.....   | 56 |





|   |           |
|---|-----------|
| <b>Capítulo IV</b>                                    |           |
| <b>Diseño de Investigación.....</b>                   | <b>61</b> |
| 7. Diseño de Investigación.....                       | 62        |
| 7.1 Fundamentación de la Investigación.....           | 62        |
| 7.2 Propósito de investigación.....                   | 62        |
| 7.3 Formulación del Problema.....                     | 63        |
| 7.4 Paradigma de investigación y tipo de estudio..... | 63        |
| 7.5 Técnicas de producción de la información.....     | 65        |
| 7.6 Enfoque epistemológico.....                       | 66        |
| <b>Capítulo V</b>                                     |           |
| <b>Análisis de Resultados.....</b>                    | <b>68</b> |
| 8. Análisis de resultados.....                        | 69        |
| 8.1 Categorías.....                                   | 69        |
| 8.1.1 Primera Categoría.....                          | 69        |
| 8.1.2 Segunda categoría.....                          | 72        |
| 8.1.3 Tercera Categoría.....                          | 75        |
| 8.1.4 Cuarta categoría.....                           | 78        |
| 8.1.5 Quinta Categoría.....                           | 80        |
| <b>Capítulo VI</b>                                    |           |
| <b>Conclusiones.....</b>                              | <b>83</b> |
| 9. Conclusiones.....                                  | 84        |
| 9.1 Conclusiones teóricas.....                        | 84        |





|  |           |
|--|-----------|
| 9.2 Conclusiones metodológicas.....                                    | 85        |
| 9.3 Conclusiones conclusivas.....                                      | 85        |
| 9.4 Hallazgos de la investigación.....                                 | 86        |
| 9.5 Aportes para el Trabajo Social.....                                | 86        |
| <b>Capítulo VII</b>  |           |
| <b>Propuesta de Protocolo Tentativo.....</b>                           | <b>88</b> |
| 10. Propuesta de Protocolo tentativo.....                              | 89        |
| 10.1 Pauta protocolar para aplicar Primeros Auxilios Psicológicos...91 |           |
| 10.1.1 Qué hacer y qué no hacer.....                                   | 91        |
| 10.1.2 Qué decir y qué no decir.....                                   | 92        |
| 11. Bibliografía.....  | 96        |
| 12. Anexos.....  | 101       |





## INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS

### Introducción

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Pirámide Maslow (Figura 1)..... | 9 |
|---------------------------------|---|

### La Propuesta de Slaikeu

|                        |    |
|------------------------|----|
| Manual (Cuadro 1)..... | 40 |
|------------------------|----|

### Componentes

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Cuadro Componente A (Cuadro 2)..... | 44 |
|-------------------------------------|----|

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Cuadro Componente B (Cuadro 3)..... | 45 |
|-------------------------------------|----|

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Cuadro Componente D (Cuadro 4)..... | 48 |
|-------------------------------------|----|

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Cuadro Componente E (Cuadro 5)..... | 49 |
|-------------------------------------|----|

### Pauta protocolar para aplicar primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

|  |    |
|--|----|
| Qué hacer y qué no hacer (Cuadro 6)..... | 90 |
|--|----|

|  |    |
|--|----|
| Qué decir y qué no decir (Cuadro 7)..... | 91 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| Manual para práctica de investigación (Cuadro 8)..... | 92 |
|---|----|





## 1. RESUMEN

El presente estudio trata de reflejar el conocimiento y las estrategias que los profesores de la Sociedad de Escuelas "La Igualdad" de la comuna de Valparaíso, Chile, tienen de la problemática de la intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos y resolución de conflictos.

La propuesta de investigación está dirigida a contribuir con un protocolo de intervención en esta área, dirigida a los profesores de la Sociedad Escuela. Ante la situación de crisis u conflictos en el interior del establecimiento, en sus estudiantes, sus relaciones y los padres.

El Protocolo propuesto es producto de la investigación y la adaptación de los manuales operativos de intervención en crisis, eficaz y validado en los Estados Unidos y Europa.





## 1.1 ABSTRACT

The present study tries to reflect the knowledge and strategies that professors of the grammar school "La Igualdad", Valparaiso-Chile, have of the problematic one of intervention in crisis, psychological first aid and resolution of conflicts.

Research proposal this directed to contribute with a protocol of intervention in these areas directed to professors of the grammar school. Faced situation of crisis and conflict the inside of the establishment and in its relations students and parents.

Proposed protocol is product of the investigation and the adaptation of operatives' manuals of intervention in effective and validated crisis and conflict in the United States and Europe.





# Capítulo I Fundamentación del seminario de Título

*"Cuando creíamos que teníamos todas las respuestas,  
cambiaron todas las preguntas"*

Mario Benedetti (1920-2009)



## 2. INTRODUCCION

Desde tiempos remotos nos hemos planteado la competencia, la postura de mejorar cada día más y que el sobrevivir no sea solo el correr por esta anhelada intención, sino más bien, tras la persecución de uno más grande. Es por este sentido, quienes hoy en un mundo contemporáneo y actualizado en tecnología, medios de comunicación, estudios, donde el saber es fundamental, entendiendo la visión de Bertrand Russell, quien plantea que *“aunque pueda parecer una paradoja, toda la ciencia exacta está dominada por la idea de aproximación. Si un hombre os dice que posee la verdad exacta sobre algo, hay razón para creer que es un hombre equivocado”*, esta visión nos lleva a que cada día la perfección sea parte de lo cotidiano. Es referente a este marco, como nos volvemos hacia un enfoque de estudio y aprendizaje para la mejora de procedimientos en el contexto y situación en la que nos encontremos, hoy más que nunca, donde este mundo vertiginosos no da tiempo y tregua para poder parar, provocando una masa que arrasa con quien se pare en frente, todo por satisfacernos y llegar donde queremos, pese y por sobre todo. Pero esto nos enciende una duda, ¿qué queremos satisfacer?, ¿de dónde partimos para lograr la búsqueda felicidad? Con estas preguntas debemos pensar en qué necesidades pensamos y cómo las vemos, ya que si nos situamos con la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, quien en su jerarquización de las necesidades plantea una pirámide de necesidades desde las más básicas a las más complejas, en este enfoque plantea una satisfacción gradual de las necesidades, y es así como nosotros vamos tomando de las cinco niveles para poder satisfacer nuestra visión de mejora, desde lo más básico a lo más elaborado.



(Figura 1.) Pirámide Maslow





Teniendo presente las necesidades a las cuales podemos enfocarnos en nuestro trabajo, y determinando que ya podemos señalar que en el presente seminario de título queremos satisfacer ciertas necesidades, casi pensando en todas, pero específicamente en las de afecto, autoestima y autorrealización. Es así como quien subscribe, abordará y planteará una propuesta práctica y llevadera para la mejora de las técnicas y el trabajo que desarrolla el cuerpo docente de una escuela en particular, pues bien, es el trabajo que desempeña ese equipo en la formación de personas de bien, en los futuros ciudadanos de nuestro país, siendo un rol fundamental en el contexto social de todo estado, sociedad democrática y libre. Pero ¿cómo educan y forman a niños, niñas y adolescentes cuando éstos tienen una pérdida de un ser querido, una desvinculación familiar por separación o una pérdida de una posición social? ¿Cuál es la forma correcta de abordar estos temas cuando el dolor está latente y sólo hay miradas profesionales, pero no una mirada de un ser cercano y de compañía?

Con este marco de referencia y con estas preguntas latentes, se quiere vincular esta tesis al marco de colegios de la sociedad de escuelas La Igualdad de la región de Valparaíso, creando una investigación-propuesta que haga referencia a historias, experiencias y hechos de docentes, para luego terminar con una propuesta de trabajo para el establecimiento, donde tendrá lugar -gracias a este estudio-, la forma de abordar a niños, niñas y adolescentes en problemas, desvinculación, deserción escolar por motivos psicológicos parentales o de dolor y tristeza. Pero si queremos trabajar este enfoque, tenemos que entender un modelo que nos brinde un bagaje y contexto necesario para poder trabajar en éste, logrando así los mencionados satisfactores en la necesidad de propuesta. Pues entonces ¿Qué modelo nos llevara a un buen desarrollo de esta propuesta?

Para responder a lo anterior y situar al lector y la futura propuesta de modelo, debemos saber -y así lo plantea Tomas Fernández García en su libro "Trabajo Social con Casos"-, *"la Complejidad del ser humano no puede ser explicada únicamente desde un modelo teórico, por muy potente y omnicomprendido que sea. La interpretación de la naturaleza humana no se agota, ni siquiera con una armoniosa combinación de los diferentes modelos"*. Es por esto, como se describe en el mismo, que acercarse a un modelo adecuado requiere de estudio, asociación, aprendizaje empírico y la combinación del *Doxa* y el *Episteme*, para su mejor elección. Gracias a esto nosotros, luego de compartir con los profesores, y ser estudiante, mezclando lo estudiado por cinco años en la universidad, más los años de vida, más la





suma de experiencias recogida, y sabiendo que la mejora y propuesta que queremos plantear se enmarcará en un modelo positivista, pionero y líder en el mundo occidental; nos referimos al modelo de "Intervención en crisis".

En este modelo se plantea una palabra que debemos desglosar: Crisis, proviene del latín y tiene su raíz en el verbo griego *krinein* que significa "decidir" y es aquí cuando se plantean las necesidades que se quieren satisfacer, y en el proceso en que se encuentre, pues es este último quedará una decisión que marcará el futuro del usuario-persona-cliente. Por consiguiente al tener sus orígenes y al saber que nosotros como profesionales debemos desarrollar el área de intervención, pero hay un profesional que se acerca potencialmente al problema, y es él quien nos dará sus experiencias para poder satisfacer esta necesidad de que no sólo tenga una vinculación con profesionales altamente calificados, sino que antes de ser llevado a este profesional sea un profesor o profesora quien pueda guiar los primeros pasos de una mediación, intervención o técnicas apropiadas a la situación en particular, para así tener mejor resultados en su intervención profesional con la dupla sicosocial, o aún mejor no tener la necesidad de que el sujeto a tratar sea propiamente intervenido. Pero para llegar a esto, determinaremos que debemos manejar conceptos de manera igualitaria, para que el lector no se pierda con definiciones en el proceso de trabajo que conlleva este seminario, y ya llevando un lenguaje y definiciones acabadas, se presentará en el siguiente, las variadas definiciones de crisis, pero sólo enfocaremos dos, las cuales se enmarcan en el modelo y paradigma antes mencionado y los cuales ayudarán a lograr la propuesta final, la cual está indicada en los objetivos que están suscritos en el texto de tesis.

En consecuencia entendemos como CRISIS:

Según Slaikeu, en 1984 planteó: "Un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas."

Teniendo esto, y para complementar y dar una visión más acabada planteamos la mirada de L. R. Brito, quien presenta: "La crisis se siente como un abismo entre el pasado que ya no es vigente y un futuro que todavía no está constituido".





Por último, dirá Jerry Long Jr. que es: "La persona está en crisis cuando sufre una pérdida severa que no está manejando exitosamente, y siente ira sublimada, está estancada en la etapa de depresión, y sufriendo un vacío existencial."

Con todo resuelto y entendiendo el modelo a trabajar, sus enfoques, definiciones, se considera pertinente llevar a cabo la siguiente investigación, para llegar a la idea final, que es proponer un protocolo de procedimientos, manejo, técnicas de vinculación en intervención en crisis, dirigido al equipo docente del establecimiento educacional "La Igualdad", de la sociedad de escuelas "La Igualdad" de Valparaíso.

Esto apunta a poder mejorar los procedimientos ya existentes en el establecimiento, y ponerlos en la cúspide de los procedimientos actuales, los cuales están siendo el enfoque vanguardista y claramente marcará un hito en las formas inter-escolares y regionales en situaciones de intervención, pues a palabra de la OCDE (cuerpo D, reportajes en el Mercurio de Santiago, publicación el 17 de abril del 2011), "Chile es uno de los países con más alta tasa de segregación, esto conlleva la poca interacción y comunicación entre pares y mayores, según la publicación de 34 naciones, la consultora Mckinsey, quien realizó el estudio, mostró que en la etapa escolar es cuando más nos segregamos y apartamos de la sociedad, mostrando un 30% más que otros países como Argentina y Brasil, además mostrando una división y segregación mayor que años anteriores, donde era solo de un 21%". Esto nos indica y muestra que es aún más oportuno mostrar un protocolo de trabajo, pues es algo que -como se señaló en las primeras frases de esta introducción- el mundo globalizado y autónomo está dando, y nosotros no estamos vinculándonos como deberíamos en esta materia.

Además, quien suscribe manifiesta claramente la posibilidad de llevar este protocolo y mejora a las diferentes instancias de educación, para así plasmar un procedimiento único y globalizado en el proceso educacional y multidisciplinario del país.





### 3. OBJETIVOS

#### Objetivo General

Proponer un protocolo de procedimientos, manejo, técnicas de vinculación en intervención en crisis dirigido al equipo docente del establecimiento educacional "La Igualdad", de la sociedad de escuelas "La Igualdad" de Valparaíso.

#### Objetivos Específicos

Investigar las técnicas, procedimientos y habilidades del equipo docente del establecimiento educacional "La Igualdad", de la sociedad de escuelas "La Igualdad" de Valparaíso.

Diseñar Un protocolo de intervención ejecutable y con sustento teórico para el equipo docente del establecimiento educacional "La Igualdad", de la sociedad de escuelas "La Igualdad" de Valparaíso.



## Capítulo II

# MARCO INSTITUCIONAL

*"La humildad es el primer grado de la sabiduría"*

Santo Tomás de Aquino (1224-1274)



## 4. CONTEXTO INSTITUCIONAL

### 4.1 Declaración de Principios de la Francmasonería

La francmasonería es una institución universal, esencialmente ética, filosófica e iniciática, cuya estructura fundamental la constituye un sistema educativo, tradicional y simbólico. Se ingresa a ella por medio de la iniciación. Fundada en el sentimiento de la fraternidad, constituye el centro de unión para los hombres de espíritu libre de todas las razas, nacionalidades y credos. Como institución docente tiene por objeto el perfeccionamiento del hombre y de la humanidad. Promueve entre sus adeptos la búsqueda incesante de la verdad, el conocimiento de sí mismo y del hombre en el medio en que vive y convive, para alcanzar la fraternidad universal del género humano. A través de sus miembros proyecta sobre la sociedad humana la acción bienhechora de los valores e ideales que la sustentan. No es una secta ni es un partido. Exalta la virtud de la tolerancia y rechaza toda información dogmática y todo fanatismo. Aleja de sus templos las discusiones de política partidista o de todo sectarismo religioso. Sustenta los postulados de libertad, igualdad y fraternidad y, en este contexto, en consecuencia, propugna la justicia social y combate los privilegios y la intolerancia. Los francmasones se reconocen entre sí como hermanos donde quiera que se encuentren. Se deben ayuda y asistencia. Tienen, además, la obligación de practicar la solidaridad humana. En la búsqueda de la verdad y en el logro de la justicia, es deber de los francmasones mantenerse en un lugar de avanzada en el proceso evolutivo e integrador del hombre y de la sociedad. Los francmasones respetan la opinión ajena y defienden la libertad de expresión. Anhelan unir a todos los hombres, a todos los hombres en la práctica de una moral universal que promueva la paz, el entendimiento y elimine los prejuicios de toda índole. Aman a su patria, respetan la ley y la autoridad legítima del país en que viven y en el que se reúnen libremente. Los francmasones, de acuerdo con los antiguos usos y costumbres, se reconocen entre sí por medio de signos, palabras y tocamientos tradicionalmente en la logia dentro del secreto de ceremonial. Cada francmasón es libre de dar a conocer o silenciar su condición de tal, pero le está vedado revelar la de su hermano. Considera la orden, que el trabajo en todas sus manifestaciones es uno de los deberes y uno de los derechos esenciales de hombre y el medio más eficaz para el desenvolvimiento de la personalidad, contribuyendo con ello tal progreso social. Proclama al GRANDE ARQUITECTO DEL UNIVERSO como principal





generador y como símbolo superior de su aspiración y construcción ética. No prohíbe a ninguno de sus miembros ninguna condición religiosa. Las grandes logias se gobiernan según los principios tradicionales de la orden universal, de acuerdo a sus propias constituciones y con principios legales regularmente adoptados en el ejercicio y función de su soberanía. Francmasones, logias y grandes logias se empeñan constantemente en el perfeccionamiento del hombre y de la sociedad a través del amor, la solidaridad, la justicia y la paz para gloria DEL GRANDE ARQUITECTO DEL UNIVERSO.

#### 4.2 Un recorrido por la historia de la sociedad

Ha transcurrido más de un siglo del nacimiento de la sociedad de escuelas la igualdad, el 1 de noviembre de 1895 un grupo de hombres de excepción, concibieron y concretaron la idea de fundar una sociedad de carácter educacional, embriagado por los más nobles ideales de justicia social, preocupados por la condición de la mujer, deudores de su sociedad y de su tiempo.

Sin embargo, estos iluminados jamás imaginaron que con el devenir del tiempo y la participación activa y denodada de otros hombres también encandilados por las utopías libertarias con las que se fraguaban en un pequeño taller, llegaría a dar fuerza y vigor a una sociedad educacional notable, fruto de una filantrópica apuesta por el hombre y su entorno, nace entonces el Liceo CO-EDUCACIONAL "LA IGUALDAD".

¿Cuál es su simbolismo, su significado más perenne, su trascendencia para la orden y sus miembros?

La segunda mitad del siglo XIX época que recibe la fundación de la sociedad educacional, aún presenta una notable influencia de las ideas de la ilustración, que correrá en manos de los sectores liberales. Esta situación generará hasta el día de hoy fricciones con los sectores conservadores en el ámbito de la educación, centrado en temas como la enseñanza y sus objetivos, siendo el motivo de una pugna entre dos concepciones, la del estado docente promotor de la renovación político social y una oposición conservadora que entiende la educación como elemento de defensa frente a los avances liberales, estas disputas abrieron las posibilidad de proyectos





alternativos de educación en vista de un estado "ausente", en los cuales la masonería tuvo un papel señero y vital, apuntando a los sectores más desvalidos de la sociedad, generando por ejemplo la expansión del mutualizo, expresado en la fundación de las escuelas nocturnas de artesanos y las sociedades de instrucción primarias para obreros. La creación de las conferencias populares dirigidas a los sectores habitualmente marginados de las discusiones públicas y en nuestra ciudad aparte de las anteriores, la preocupación por al educación femenina, sector totalmente postergado en aquella época y del cual un grupo de masones porteños intenta paliar esta merma social concordando fundar una sociedad de carácter educacional con el objetivo de hacer llegar la instrucción a todas las esferas sociales, sin exclusión alguna, fundando nuestra conocida sociedad de escuelas La Igualdad.

### 4.3 Los orígenes

Época difícil presenta el Chile del siglo XIX, nuestro país está marcado por la polarización de población debido a la cruenta guerra civil de 1891, que termina con la muerte del presidente J.M. Balmaceda, confrontación que marcó a la sociedad civil por más de 50 años, cobrando más de 10.000 vidas, además de un elevado costo material, es el tiempo del salitre, el cual otorga más del 50% de los recursos a las arcas fiscales, del lento crecimiento de la agricultura, concomitante a las obras de infraestructuras como ferrocarriles y embalses que permitían mejorar y potenciar los cultivos.

Para el año 1895 la población nacional llegaba a 2.700.000 personas, de las cuales un 36% correspondía a sectores urbanos y en el caso de Valparaíso la concentración humana llegaba a 122.447 habitantes, además de contar con un sector industrial cualitativamente mejor que el de otras ciudades y que junto a Santiago conformaban el 61% del total del país.

Para estos años en Valparaíso existían más de 500 conventillos, en donde vivían sobre 17.000 personas, de aquellos solo 200 podían calificarse como de regular situación, los restantes eran simplemente inhabitables. Mientras el jefe de familia trabajaba en un taller o en una industria, la mujer realizaba quehaceres de costura o de lavado. Era frecuente el trabajo asalariado tanto femenino como infantil, debido a las bajas remuneración que se pagaban y a la carencia de empleos. Otros tantos vivían en las subidas de los cerros en





condiciones más desventajosas y todos con un bajo índice de escolaridad, todo esto se veía más agravado debido a que los dos tercios de esta población correspondían a niños y a mujeres de sectores perjudicados también, por los elevados índices de alcoholismo, pues en la ciudad existían una gran cantidad de lugares de expendio de alcoholes, donde concurrían los trabajadores al término de su jornada de trabajo. Tal panorama abiertamente contradictorio con el progreso social y el desarrollo humano despertaron una seria inquietud en distintos sectores de la sociedad, que vislumbraron que la continuidad de esto podía en el tiempo no solo detener el desarrollo social, sino además generar una explosiva convivencia donde se pudiera anidar más de una propuesta disgregadora.

Las fundaciones de la sociedad de artesanos, articuladores entre obreros y la instrucción gratuita, gestoras de que ellos alcanzasen mejores niveles educativos, laborales y de participación política; las conferencias populares, proyecto nacido de la logia justicia y libertad N°5 e impulsado por el Dr. Ramón Allende Padin que están dirigidas "a los que no pueden frecuentar una sala de clases... dando una idea general de las más importantes cuestiones", fueron los comienzos de un trabajo educacional direccionado a los sectores populares por parte de la masonería, dando como resultado un discurso educacional integrador, que buscó reformar una conducta para hacer mejores hombres y ciudadanos dentro del sistema; sectores obreros, habitualmente ajenos a las discusiones relevantes, eran educados, sindicalizados y en definitiva, preparados para asumir un papel socialmente integrador y políticamente más lúcido.

Es en esta perspectiva que algunos destacados masones porteños dirigidos por el médico cirujano de la armada Delfín Araya Gonzales junto a otros hombres, Luis Ognio, Santiago Pollman y Manuel Serey, promueven la formación de una escuela de carácter femenino con la intención de contribuir a que sea una realidad el hacer llegar la instrucción a todas las esferas sociales. Para este loable propósito, se inicia una campaña para atraer mujeres trabajadoras a jornada de estudios nocturnos.

La prensa de la época testimonia esta acción "escuela obrera femenina la igualdad ofrece vacantes para jornada nocturna. Matriculas se efectúan en la calle Echaurren n° #56 estudio el Dr. Araya."

El en el mes de julio de 1895 se dejan sentadas las bases para proceder con el funcionamiento del proyecto y es el 20 de octubre de ese mismo año



cuando es inaugurada solemnemente en los salones de "la igualdad de obreras" la primera de las escuelas vespertinas La Igualdad, con discurso del Dr. Delfín Araya como sostenedor y director, y de la señora Rosa Ramírez presidenta de la sociedad. Las clases se iniciaron el día 28 de octubre con una población escolar inicial de 115 alumnas.

Sus dos objetivos fundacionales según consta el artículo 2 de la sociedad, aprobados el año 1897, que llevan la firma de su presidente don Manuel Serey y su Secretario el Dr. Araya, son:

- 1.- "Fomentar la instrucción del pueblo"
- 2.- "Emplear todos los medios que estén a su alcance en la fundación de escuelas de instrucción primarias, de instrucción secundaria, de escuelas talleres y en mejorar en actual sistema de enseñanza".

La primera directora que tuvo la escuela vocacional "la Igualdad" fue la prestigiosa educadora porteña doña Guillermina Alfaro. La acompañaban en sus funciones docentes damas como Antonia S. de Verdejo, Profesora de Piano, Encarnación de la Roza, profesora de contabilidad, Leónidas de Arraigada y Ana Quintana, profesoras de inglés y lenguaje, Avelina de Zarate, profesora de labores. Era necesario impartir una enseñanza que en lo inmediato les permitiera al alumnado femenino afrontar mejor la vida, de allí la creación de cursos de tejidos y modas, de comercio, tenedora de libros, dactilografía, economía doméstica, bordado a máquina, estableciéndose tres turnos, mañana tarde y vespertino.

Tras tres años de funcionamiento su fundador presidente y luego secretario de la sociedad, el médico bombero y regidor por el partido democrático Delfín Araya Gonzales fallece, sin embargo, esta situación no disminuyó el entusiasmo de sus compañeros y en poco tiempo más funcionaron tres escuelas distintas en los barrios más populares de la sociedad impartiendo enseñanza gratuita a las capas más desvalidas.

A 20 años de su creación la sociedad tenía tres escuelas vocacionales femeninas, una ubicada en Playa Ancha, Avenida Playa Ancha N°13, otra en el Cerro Barón, Av. Portales esquina Castillo y otra en Cordillera, en el sector de la matriz y luego en la calle Castillo 188, con una matrícula total de 200 mujeres. En la década del 20, la sociedad decidió congregar las tres instituciones en funcionamiento decidiendo refundirlas y construir un edificio





propio para lo cual se lleva a cabo una campaña para reunir el dinero necesario. Por su parte el Vicepresidente de la sociedad Humberto Molina Luco, abogado del consejo de defensa fiscal, en ese entonces logró que el fisco cediera un terreno existente en el terreno de cordillera, y desplegando un entusiasmo encomiable, que contagio a los demás directores, logró que en 1924 se edificara el local en calle Merlet esquina Castillo. En el nuevo local se mantuvo la finalidad esencial de combatir el analfabetismo, impartiendo aparte de los distintos cursos y talleres, los cursos de primaria para adultos y el primer año de humanidades para niñas. En el periodo de 1925 al 1955 la escuela logró un sólido prestigio y reconocimiento de la comunidad, alcanzando una matrícula promedio de 600 alumnas por año.

Es así como se consolida la sociedad de escuelas la igualdad, surgida como respuesta a las necesidades de la población femenina y actor de primera categoría en la tarea educativa que históricamente a librado la masonería en su lucha por la liberación espiritual y el conocimiento intelectual de la sociedad en épocas difíciles, pero que con la mirada ya distante de aquellos años, con temas ya resueltos en la escena nacional y con la lucidez que otorga la razón, resulta por decir lo menos, emotivo el papel señero y relevante de masones que inspirado algunos en sesudos análisis de la sociedad y su contexto y otros movidos simplemente por el eterno romance en sus corazones, por las ideas ilustradas, hayan participado tan activamente en el desarrollo social de nuestra ciudad puerto.

#### **4.4 Liceo Co-educacional la Igualdad**

Nuevos desafíos, nuevos escenarios en los que hay que participar y contribuir, parece ser el tema que ocupa el pensamiento de los miembros de la sociedad de instrucción laica la igualdad, frente a la carencia de establecimientos educacionales que impartieran enseñanza media.

Manteniendo de forma permanente su interés por apoyar a los sectores más desposeídos y sin otro propósito que servir a la comunidad y al progreso del país, algunas instituciones formadas por masones, una vez más volcaron sus capacidades y esfuerzos para contribuir en alguna medida a la deficitaria situación de nuestra ciudad en el ámbito educativo. En conocimiento a la situación que se presenta, informado por la prensa local y respaldada por una experiencia de 50 años de labor, mediante las escuelas vocacionales La



Igualdad, los señores Antonio Pedrals Vargas, Arturo Vilavela Puig y Modesto Parera, concuerdan asumir la tarea de crear una institución de educación secundaria que atendiera a las niñas de la ciudad. A esta loable misión se suman los señores, Héctor Radrigran Rocco, Andrés Sureda Bilches, Marcos Weinstein. La tramitación de la autorización correspondiente fue muy expedita, pues a la autoridad competente le interesaba tener la mayor cantidad de cobertura de matrícula, a los pocos días del aviso la matrícula alcanzaba a 20 alumnas comenzando las clases el 15 de marzo de 1955, provisionalmente en un local de la escuela vocacional, asumiendo la calidad de gratuitas, plena para todas las alumnas, además de no contar con subvención siendo su primera directora la Sra. Delia D sansi. A contar del segundo año de funcionamiento la dirección del establecimiento fue asumida por la Sra. Sonia de Parera que trabajo a Honored. En el tercer y cuarto año de funciones el liceo impartió en la calle Condell en lo que se conoce actualmente como el IPA, el quinto y sexto año se dio en Las Heras con Pedro Montt en el segundo piso del local del partido radical, cedido por el señor Benito Suárez. Para el año 1958 la población del establecimiento llegaba a 158 alumnas desempeñando el cargo de directora la Srta. Sara Soto Guevara. En la progresión ascendente de la matrícula y las necesidades de implementación de recursos didácticos para asumir las nuevas modalidades de enseñanza, los cetros femeninos tuvieron un papel colaborador más que destacado, con una visionaria actitud y manteniendo en pie la palabra comprometida como el honor de una vida, los integrantes de la sociedad sostenedora del establecimiento realizan un nuevo y gratificante esfuerzo en el afán de atender de mejor forma a los educando del establecimiento y adquieren la actual propiedad de calle Simpson #126. En el año 1962 la compra tuvo un valor de 13.000 escudos. Es en este mismo año en que egresa la primera promoción de alumnas del liceo femenino, un total de 12. El nuevo local permitió ampliar la matrícula llegando 650 alumnas el año 1966 e introduciendo la enseñanza básica. No obstante circunstancias de distintas índoles -preferentemente económica- impidieron que el liceo siguiera manteniendo su calidad de gratuidad, asumiendo la modalidad de establecimiento particular pagado a contar de 1967, con el solo fin de solventar los gastos de mantención y funcionamiento.

En el año 1969, acogiendo las inquietudes de un número importante de integrantes del taller, se considera la modalidad de cursos mixtos, con el afán de que después de una temprana edad y en el transcurso del tiempo alumnos varones, al igual que las damas, conocieran y comprendieran algunos principios doctrinarios de la orden, de tal manera de que cada uno





de los estudiantes lograra desarrollar una personalidad imbuida de los principios del laicismo y se encontraran más dispuestos a valorar el conocimiento y el servicio a los semejantes.

La crisis que afecta a nuestro país y que tuvo un fuerte efecto en la ciudad de Valparaíso en los primeros años de la década de los 80, influyó decididamente en una significativa baja en el número de matrículas, en esa oportunidad el directorio de la sociedad de escuelas "La Igualdad" determina solicitar al Ministerio de Educación la autorización para acogerse a la modalidad de colegio particular subvencionado de acuerdo a la nueva ley de subvenciones dictada en 1980.

De inmediato la población escolar creció rápidamente, recibiendo los correspondientes aportes financieros por parte de del estado, que junto a una sobria administración permitió acumular mes a mes un pequeño excedente, que adicionalmente con un préstamo del banco O'Higgins consistente en 2 préstamos hipotecarios, el primero por la cantidad \$ 6.020.000, el segundo de \$ 3.548.677; mas prestamos particulares por la suma de \$ 4.300.000, así como un aporte de la gran logia de Chile consistente en \$ 1.000.000, hicieron posible la construcción de un nuevo pabellón de tres pisos de concreto armado de 740 metros cuadrados con amarras y escaleras para un 4to piso, obra que se inicio en enero de 1985 exigiendo de toda la comunidad educativa un gran esfuerzo, teniendo que hacer fuerte incluso al terremoto del mismo año que retrasó y duplicó los esfuerzos tanto humanos como económicos en la construcción de dicho pabellón.

En el año 1980 asume la dirección del establecimiento la distinguida profesora Sra. Lina Aldoney Hansen, avalada por una trayectoria institucional que legitima su nombramiento por parte de directorio, desempeño que se extendió hasta abril de 1994, mes en que presente su renuncia voluntaria al cargo para acogerse a jubilación.

A contar de dicho año, asume la presidencia del directorio de la Sociedad Escuelas "la Igualdad", el Sr. Siegfried Muñoz Van Lamoen, quien junto al directorio, impulsan una política de crecimiento y desarrollo que permita a la institución liceana asumir de forma adecuada los nuevo desafíos de la educación nacional de acuerdo con las directrices emanadas del gobierno y que se encuentran contempladas en los referentes medulares del proceso de reforma que en la actualidad se lleva a cabo. Es en esta perspectiva que una tarea central fue asumir la elaboración del proyecto educativo



institucional en una forma participativa, sustentando en los lineamientos filosóficos de la Masonería, la intención de perfilar más claramente nuestra identidad institucional, de tal manera que el liceo constituye un lugar donde se pueda crecer y desarrollar y donde el encuentro con el saber sea una realidad a la que todos tengan acceso y cada uno de sus integrantes se sientan participando de un medio favorable a su desarrollo personal, es decir, se sientan que están aprendiendo el valor de la convivencia humana y un sentido positivo de la propia existencia. El general un espacio para los nuevos aprendizajes a requerido de un perfeccionamiento permanente, a distintos niveles y en diferentes áreas del conocimiento, como de las nuevas formas de gestión de todos los comprometidos en esta fundamental tarea que es educar, participando de los eventos convocados por el ministerio de educación, universidades y aquellas organizadas por la propia institución.

Las necesidades reales de infraestructura, equipamiento educacional para ofrecer educación de pertinencia con el ideario de la Orden y concordantes con los actuales fundamentos científicos de los aprendizajes, determinaron que la Sociedad de Escuelas "La Igualdad" asumiera una segunda tarea, buscar un mecanismo que permitiría recaudar recursos que en un tiempo adecuado hiciera posible adquirir los terrenos necesarios para cumplir con las exigencias del Ministerio de Educación (metros-patio), diseñándose así una multi-cancha. Posteriormente se procedió a la construcción del cuarto piso, donde se habilitaron dos aulas para atención de cursos una sala de multimedia totalmente alhajada con las nuevas tecnologías audiovisuales y un salón de informática equipado íntegramente. El financiamiento de tales adquisiciones a sido posible con los aportes de la subvención compartida, modalidad contemplada en la legislación vigente que a permitido llevar adelante el principio del esfuerzo solidario, criterio que busca permanencia de los alumnos de menores recursos beneficiándose en de una educación de calidad.

Y los desafíos no paran, no descansas porque se va en búsqueda de ofrecer una mejor educación acorde con los nuevos requerimientos emanadas por las autoridades centrales, por los estudiantes, y por el compromiso adquirido de profesar lo mejor en beneficio de la sociedad toda. Es bajo esta perspectiva que el liceo a obtenido importantes reconocimientos y significativos avances académicos, tales como el premio a la "excelencia académica benio 2002-2003" otorgado por el ministerio de educación a los establecimientos que logran obtener avances significativos en su rendimiento académico; el alza de los resultados en la prueba SIMCE en lenguaje,



matemáticas y ciencias, respecto al período anterior es un ejemplo. Paralelamente el liceo obtenido importantes logros en los puntajes de PAA, en los años anteriores, prueba de esto es que casi el 50% de los alumnos ingresan a universidades tradicionales, y si a esto se le agrega a los que entran a universidades privadas, institutos profesionales y centros de formación técnica, nos encontramos con que prácticamente el 100% de los estudiantes logran continuar sus estudios gracias a la educación entregada, esto se replica en los años actuales con la actual prueba nacional PSU; proyectos como explora, que se ejecutaron el año 2003 en conjunto con la facultad de ciencias de la universidad de Valparaíso, con alumnos de segundo y tercero medio, sobre "reciclaje" proyectos internos que se llevan en la actualidad, tales como actividades curriculares de libre elección, ACLE que conectan a los estudiantes con las distintas manifestaciones del género humano, tales como los deportes, las artes, las ciencias, etc. Fortalecimiento en los grupos scout, talleres de retórica y argumentación, la banda de la escuela, etc. Además no hay que dejar de lado el perfeccionamiento del profesorado para adecuarse a los nuevos requerimientos curriculares, convenios con universidades y vinculación del establecimiento educacional con el resto de los colegios de la zona, en fin, numerosas actividades curriculares tanto intra como extracurriculares, que sumados al proyecto de extensión de la jornada escolar completa, que contempla la construcción de nuevas dependencias e instalaciones para el alumnado, gracias a la adquisición de propiedades adyacentes a la ya existentes, nos hacen estar en presencia en un par en la actualidad de un liceo de excelencia y calidad en la región, el cual se proyecta definitivamente como muestra de un modelo de educación laica, basado en los principios Orden Masónica y que además permite liderar en el proceso de enseñanza y aprendizaje con logros académicos que representen el orgullo por una tarea realizada, pero que sigue en funcionamiento y que no dejara de estar presente en la historia de esta hermosa ciudad, por sobremanera con la nueva sociedad, la cual buscará profundizar en los principios más filosóficos y filantrópicos que dieron origen a este proyecto, que por lo demás da vida y oportunidad de una visión tolerante en un mundo dinámico e incansable que crece y evoluciona sin esperar al más lento o desvalido.

El tiempo en su infatigable caminar, ha sabido esculpir de manera solida los basamentos de una idea, de una semilla, que surgió en corazones rebosantes de un sentimiento conectado a los más puros conceptos de justicia social, y que ahora después de un siglo de generoso y desinteresado aporte a su accionar, se puede mostrar y proyectar, con nuevos bríos, con



las mismas esperanzas y esfuerzos que tuvieron sus fundadores allá por 1895.

Un largo camino no exento de dificultades, pero superado por un entusiasmo vital, por una forma de ver la vida y saber vivirla en consecuencia, donde nuestra institución se transformó en depositaria de estos deseos, pudiendo salir adelante en una trayectoria apasionante, llena de obstáculos provenientes de los más variados frentes, pero sabiendo adaptarse a ellos hasta llegar a nuestra época nuevamente llena de desafíos y proyectos, porque pareciera que aparte de ser una institución educativa, fuese un permanente desafío a nuestras conciencias, a las ganas de ser mejores y de proyectarlo, y su verdadera trascendencia; lo que proyecta hacia el mundo profano no son más que nuestras ganas de permearnos en la sociedad y decir "acá estamos", esto lo hemos construido solo movidos por una utopía por una idea, gracias a una institución que tiene la sapiencia de encender en nosotros el fuego libertario, la fraternidad más pura, la filantropía honesta sin proselitismo de ninguna especie.

Y el tiempo nos muestra una institución madura, sólida, tanto en los principios de una gran institución que la cobija, como en su patrimonio, lo cual, representa la validez, calidad y actualidad del ideario masónico, representa la trascendencia y el deber que ésta nos exige, por que el liceo Co-educaciones La Igualdad es algo más que un edificio y el esfuerzo de educar a cientos de jóvenes, es el estado espiritual de una apuesta, tanto personal encarnada en los miembros que la participan activamente en su crecimiento, como grupal, el estado anímico de su madre benefactora, transformándose en su reflejo, en el espejo de su actividad.

Por eso, la labor que desarrolla la masonería porteña, Aurora y todos los miembros que trabajan activamente en su fortalecimiento, siempre deberán ser la de trabajar incansablemente velando por su desarrollo y crecimiento, como premio a quienes les toco sembrar la semilla de un gran proyecto, a quienes soñaron con su expansión, con la posibilidad de contribuir mayor y mejor forma a las capas más desvalidas de la sociedad, a las tremendas personalidades que han participado en su conducción a través de los años y finalmente porque ese deber y esa labor no es más que nuestro compromiso, no solo con la sociedad, si no con nuestro espíritus inquietos, la adicción por sentirnos bien colaborando y participando activamente en nuestros quehaceres, porque no debemos olvidar hombres de bien que un paso en falso en el desarrollo de la Sociedad Escuelas "La Igualdad", puede significar





el final del proyecto educativo en una familia modesta de nuestra ciudad o de la capacidad de soñar de un joven idealista, y por qué no decirlo, la razón de ser de nuestros esfuerzos por perfeccionarnos, porque la perfección no es la pureza ni la contundencia de nuestra ideas guardadas en las paredes de nuestros corazones, la perfección es pintar el mundo con la sangre libertaria de nuestros cuerpos.

#### 4.5 Sociedad escuelas “la igualdad”

##### 4.5.1 Una institución masónica



#### Introducción

La respetable logia Aurora n°6, cuenta desde 1895 con una institución que le permite actuar en la vida social del Gran Valparaíso, en concordancia con los principios que la inspiran, cuáles, el de ser una institución filantrópica en total plenitud y coherencia con nuestra concepción y altruistamente contribuye en el ámbito de la educación de calidad a los sectores socioeconómicos medio, medio-bajo, y bajo, o si se quiere hablar en concepción de clases sociales por estructuras económica, C3, D y E estratificacionalmente hablando. Esta institución es la Sociedad Escuelas la Igualdad, que cobija al liceo del mismo nombre, que en 2002 fue reconocido como colegio de excelencia por el Ministerio de Educación, esta escuela nace el año 1867 de la mano del Dr. Ramón Allende Padin. Así también se adjunta un segundo proyecto educacional, llamado Escuela “Las Acacias” de Valparaíso, quien nace en el año 2006 a manos de la sociedad de escuelas la igualdad SELI, el cual replica la visión y misión de esta noble institución.

En nuestro afán por continuar con la tarea interminable de optimizar nuestra contribución a la comunidad porteña y, particularmente a sus niños, la Sociedad ha propiciado acciones para su desarrollo que, dentro de un plan estratégico le permitan mejorar su infraestructura y su proyecto educativo, elementos indispensables para una tarea educativa inserta en la modernidad.





#### 4.5.2 Proyecto Infraestructura

En el año 1997 se inició el proceso de incorporación de establecimientos educacionales al régimen de jornada escolar completa diurna (J.E.C.D) con el propósito de que en los próximos años la totalidad de las escuelas y liceos subvencionados se integraran al nuevo régimen de jornada escolar. El objetivo es que el mayor tiempo en que los estudiantes, profesores y directivos permanezcan en sus unidades educativas contribuirá a potenciar los procesos de cambio y mejoramiento pedagógico que la Reforma Educacional propone. El fundamento de esta medida radica en el reconocimiento del uso del tiempo como un factor que afecta positivamente al aprendizaje y como un elemento necesario para operacionalizar, de un mejor modo, el trabajo técnico de los docentes y la gestión de cada establecimiento.

El Liceo Co-educacional "La Igualdad" postuló al tercer y cuarto concurso de proyecto de infraestructura en los años 2000 y 2001 sin resultados positivos. Postuló nuevamente al 5to. Concurso que nos fue adjudicado, hecho que fue publicado en el Diario Oficial el día 04 de noviembre de 2002. La firma del convenio se realizó por parte del Sostenedor del establecimiento el día 22 de mayo de 2003. Las obras de construcción se iniciaron el 02 del 2006 y la entrega está programada para los primeros meses del año venidero

#### 4.5.3 Proyecto Pedagógico

El liceo Co-educacional "La Igualdad" se encuentra ubicado en un punto estratégico de Valparaíso, sede de la institucionalidad parlamentaria, pilar de la democracia.

La población escolar proviene de familias de estratos socioeconómicos bajo y medio-bajo azotado por los vaivenes del cambio productivo de las últimas décadas. Su realidad obedece a fortalezas y debilidades en cuanto al grado de compromiso y valoración de la familia por la educación y su deterioro socio-cultural producto del medio.



La gran mayoría de los jóvenes son sanos y de hábitos caracterizados por el esfuerzo y espíritu de superación, acompañados de un cuerpo docente interesado en su progreso personal.

El liceo Co-educacional "La Igualdad" atiende a una población escolar cercana a los mil alumnos(as) e imparte enseñanza pre-básica, básica y media.

El establecimiento tiene un aceptable rendimiento en las Pruebas Nacionales de Calidad (S.I.M.C.E) y un avance año tras año en la mejora de los resultados de la prueba de aptitud académica (P.A.A) y sigue en este proceso con la prueba de selección universitaria (P.S.U.). Otro logro importante de nuestra Unidad Educativa es haber obtenido el premio por excelencia académica por el benio 2002-2003.

El proyecto educativo institucional, se caracteriza por la cultura masónica que lo sustentan en sus valores declarados en la misión, se puede advertir el compromiso de la organización por fortalecer una educación laica en la región de Valparaíso, que de garantías a la familia de una alternativa distinta, singular y fundamentalmente humana.

El proyecto educativo tiene como Misión "Postular una formación humanística laica que promueva los valores tales como: el respeto, responsabilidad, solidaridad, fraternidad; Basada en aprendizajes significativos propios del modelo constructivista, con el fin último de lograr una adecuada participación del joven en una sociedad democrática y en permanente desarrollo". Nuestro modelo pedagógico propicia a desarrollar competencia de formación personal tales como: autoestima, responsabilidad, sociabilidad y espíritu de superación; competencias básicas tales como; leer, escuchar, observar, expresar; y competencias analíticas tales como; pensamiento crítico y creativo y desarrollar la capacidad de saber aprender. Este proceso, se desarrolla en un clima propicio de cambios relevantes a la sociedad chilena. Estos es lo medular en la educación para lograr equidad, democracia, igualdad de oportunidades y con ello derrotar la pobreza. En síntesis, el proyecto educativo de nuestra Institución compromete su acción en la tarea de humanizar la relación pedagógica y alcanzar así una estructura social y humana más justa, un poco más equitativa y solidaria y para ello, consolidará un modelo pedagógico coherente con esta misión.



La jornada escolar completa diurna será un espacio de innovación y creatividad con grades desafíos que nos permitirán, por la mayor permanencia de nuestros alumnos (as) en el establecimiento, abocarnos a actividades tales como:

- Lograr un trato personalizado con los alumnos como prioridad.
- Lograr aprendizajes significativos, como requisito indispensable.
- Capacitar al personal docente, como condición importante.
- Incorporar nuevas metodologías, estilos de aprendizaje e inteligencias múltiples como situación impostergable.
- Incorporar a la familia al proceso educativo, como misión trascendente.
- Conformar una comunidad re encantada y comprometida con este modelo de educar como requisito urgente y necesario.

Entregará a los alumnos(as) una sólida formación ética que conduce y da sustento a un perfil humano y de competencias que se identifican por:

- Capacidades básicas tales como: leer, escuchar y expresarse, redactar, realizar cálculos aritméticos y matemáticos, resolución de problemas matemáticos.
- Actitudes analíticas tales como: pensamiento crítico y creativamente, visualizar con imaginación, razonar, tomar decisiones, resolver problemas y saber aprender.
- Cualidades personales tales como: demostrar responsabilidad, autoestima, autocontrol, sociabilidad y honradez.
- Sustentabilidad por el medioambiente.
- Sensibilidad por los estudios del arte y la cultura.
- Sensibilidad y estudios sobre el humanismo.

#### **4.5.4 Objetivos Prioritarios del Liceo Co-educacional La Igualdad**

- 1.- Mejorar las habilidades lingüísticas tanto en la expresión oral como escrita, como también en la comprensión de textos y la capacidad de análisis y síntesis para potenciar aprendizajes de calidad en el subsector de lenguaje y comunicación.
- 2.- Mejorar las habilidades básicas y el pensamiento lógico- matemático para fortalecer los aprendizajes en el subsector de matemática.





- 3.- Fortalecer la adquisición de capacidades cognitivas, psicomotrices, comunicación y de inserción social de nuestros alumnos para potenciar su formación integral.
- 4.- Entregar a los alumnos que se encuentren cursando la educación media, una preparación académica en los subsectores de lenguaje y comunicación y matemática con la finalidad de enfrentar los diferentes instrumentos de evaluación a que serán sometidos una vez egresados de la enseñanza media.
- 5.- Fortalecer la alianza familia-liceo para una mejor integración de los padres al proceso formativo de nuestros alumnos.
- 6.- Potenciar el autoperfeccionamiento de los docentes para mejorar prácticas pedagógicas con la finalidad de entregar a los alumnos aprendizajes de calidad. (Información recopilada de revista Aurora, del valle de Valparaíso)





## Capítulo III

# MARCO TEÓRICO

*El problema con el mundo es que los estúpidos están seguros de todo,  
y los inteligentes están llenos de dudas”*

Bertrand Russell (1872-1970)



## 5. MARCO TEORICO

### 5.1 Una aproximación a la intervención en crisis.

#### Introducción

A continuación quien suscribe presentará el marco teórico que sustenta la definición, delimita las temáticas de estudio a investigar para la propuesta que se quiere dar en el presente y dará los cimientos y fundamentos para que ésta se lleve a cabalidad en el proceso de seminario de título. Se comenzará dando especial énfasis en el enfoque sociológico que enmarca nuestra sociedad y es ésta la que en primera y última instancia recibirá este trabajo, pues como bien plantea Comte "la sociedad necesita la etapa científica", es de hecho, este autor quien presenta dos ramas de la ciencia sociales.

**Estática**, "estudio de la organización que permite a las sociedades perdurar en el tiempo y **la dinámica** "estudio de los procesos que explican porque cambian las sociedades (Compendio de teoría del bienestar, conceptos sociológicos de sociedad)"

Teniendo esto en el marco, logramos desarrollar una mirada hacia nuestros modelos de trabajo a investigar, pues si bien nosotros como una sociedad que esta en el modelo de estática según Comte, nos movemos por impulsos y deseos que nos llevan a lo bueno y malo que nos va dando nuestros patrones de sociedad. En este contexto hay un autor quien en este mismo enfoque sociológico plantea que toda acción que tiene un sentido subjetivo, refiriéndose a la conducta o a las conductas de otro y que se orienta por esa referencia. "Decido Pensando en Otros". Max Weber, este mismo luego planteara cuatro tipos de acciones en base a lo antes mencionado, y es el de *Acción Racional en Relación a Valores* (2 Bases a principios creencias al momento de tomar decisiones. "lo bueno y lo malo, -ética), son estas sensaciones y emociones quienes nos plantean frente a nuestras toma de opciones y las que van marcando emocionalmente a nuestro entorno, pues como plantea Humberto Maturana, en su libro "El sentido del humano".



*“Es el hombre quien busca la racionalidad para su control, pues al dejar libre nuestra emocionalidad, es ella quien nos controlará, pues es el sentimiento mas fuerte que la razón”*

Por esta razón la toma de decisiones vuelca nuestras vidas y la de otros, pero por nuestro sentido individualista de mirar el mundo, nos volcamos a mejorar nuestro entorno y el que nos rodea por beneficio y transición nuestra, como bien lo planteaba en el enfoque de caridad Luigi Giussanni, en su libro: *“el sentido de lo religioso”*

*“damos para nosotros sentimos bien, pero aún más para que el entorno nos de fe de buen samaritano, y es esa visión la cual debemos educar...”*

Algo muy similar a lo que planteaba Mery Richmond, cuando mejoró y dio los fundamentos al Trabajo Social de caso, pasando por el activismo y la caridad para llegar a la profesionalidad y *el servicio social (Social Work)*, pero ¿cómo revertir o ayudar a cambiar esta radioactividad causada por las acciones en un mundo que está conectado y que cada acto traerá consigo repercusiones a mi entorno?

En estricto rigor, deberíamos andar preocupados por cada cosa que se haga o diga y vivir en constante persecución con nuestros actos y los de los demás, pero también podemos ayudar a trabajar y mejorar estos actos en las personas quienes los reciben. Para esto hay un modelo que trabajaremos y que ayudará a nuestro entorno y a nosotros mismos en un entorno adverso, o por lo menos nos dará algunas herramientas para saber enfrentarnos con lo adverso, pero sabemos ¿qué es o cómo se enfrenta el problema, o la crisis?

Podemos encontrar muchas formas de definir lo que es una crisis, incluso podremos encontrar muchas visiones de que se entiende por crisis, es por esto que en el siguiente seminario definiremos por construcción social lo que se entiende por crisis para enfocar una concepción más clara y un enfoque de estudio para el siguiente estudio.

Tomando algunas culturas significativas se entiende por crisis:

**Termino chino de crisis** → *Dos caracteres que significan peligro y oportunidad concurrentes en el mismo tiempo. (Profesor Mauricio Ureta Trabajo Social UV con Caso 2008)*



**Termino Griego Krinein** → *Sus derivaciones indican que la crisis es a la vez decisión, discernimiento, momento crucial durante el que habrá un cambio para mejorar o empeorar. (Profesor Mauricio Ureta Trabajo social con Caso UV 2008)*

Ahora, tenemos algunos autores que plantean algunas definiciones de crisis, es el caso de Slaikau que en 1984, luego de realizar varios estudios frente al tema plantea que *Crisis* es:

*"Un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas."*

Por otro lado, L. R. Brito plantea que: *"La crisis se siente como un abismo entre el pasado que ya no es vigente y un futuro que todavía no está constituido"*.

Esto nos da un bagaje rico en situaciones de crisis y en cómo nosotros debemos tomar esta situación de cambio en la vida cronológica mental y social el hombre. Es en este sentido como el enfoque del ciclo vital de Erickson nos da una visión más terrenal de crisis, tomándola como la transición de estadios o etapas entre sí, de esta forma Erickson defiende ocho etapas cada una de las cuales encierra opciones de reto, transición o crisis. Alternativa a la psicología psicoanalítica primitiva que sugiere que la vida se basaba esencialmente en los sucesos de la infancia y la niñez muy temprana. Para Erickson las transiciones tratadas de forma deficiente conducen a desorganizaciones y enfermedad mental subsecuente. La prevención debería contemplarse por transiciones del desarrollo en la infancia y en la adultez temprana, pero algo falta en la definición de Erickson y que la complementaria Eric Lindemann (Informe Clínico 1944) (*según clase de Trabajo social de caso 2008*) y que con este trabajo aumenta la complementariedad para el lector del presente informe, pues el incendio de la sala de fiestas "Coconut Grove". Boston 1942. Abrió el espectro de los estudiosos de aquella época de plantearse como podemos enfrentar una situación así, una catástrofe de la mejor forma, para solucionar y ayudar a las personas que la vivieron y a sus familias, pues en este incidente murieron 493 personas y que es una situación que llama a investigar e incidir en como el ser humano está preparado para estos acontecimientos.





Es con justa razón que Lindemann toma esta situación como Piedra angular para teorizaciones posteriores sobre el duelo y las etapas en las que el doliente progresa en el camino de aceptar y resolver la pérdida, que es un trabajo necesario para prevenir necesidades psicológicas posteriores y de envergadura individual, grupal y hasta comunitaria. Es inclusive y aportativo enunciar que las personas disponen de una gran cantidad de recursos que les permite enfrentarse a las crisis, la resistencia al estrés es finita, pero bajo ciertas circunstancias abrumadoras un individuo puede ser incapaz de enfrentarlo, es así como debe haber un otro especializado para poder guiar una situación como esta.

Ya con este concepto podremos continuar con la mirada constructivista y positivista del presente seminario, nombraremos los tipos de crisis que coinciden dos autores en sus clasificaciones de las crisis en dos categorías: **Previsibles e imprevisibles** (tipos y tratamientos en intervención en crisis, 1998).

Payne nos habla concretamente de "incidentes peligrosos" que desencadenan las crisis, los cuales pueden ser previsibles o imprevisibles, mientras que Du Ranquet de una clasificación de las crisis según los "factores de estrés" que la han provocado.

Teniendo en cuenta esto uno de los autores (Du Ranquet) distingue dentro de la primera categoría, las crisis de *maduración* y *las de transición* (tipos y tratamientos en intervención en crisis, 1998).

Las primeras se refieren al paso de una fase de la vida de un individuo a otra, por ejemplo la adolescencia. Las de transición se refieren a un cambio de los roles sociales, por ejemplo la espera del nacimiento del primer hijo. Las crisis imprevisibles son las provocadas por situaciones inesperadas como la muerte, las catástrofes o las crisis económicas.

De maduración

Previsibles

Crisis De transición

Imprevisibles.

Es así como ya tenemos nuestros marcos encausados a la mirada, su modelo, sus definiciones, pero ahora debemos enfocar nuestra mirada a las fases a trabajar, pues debemos tener presente en que fase poder tener



presente la intervención. Es así como el mismo autor comenta sobre las fases de la Crisis (según Du Ranquet), donde él hace referencia a la clasificación de dos autores:

Selye

- Fase de alarma.**
- Fase de resistencia.**
- Fase de inadaptación.**

En la fase de alarma *"la tensión se eleva, los sentimientos de inquietud y de incapacidad suben como una flecha (...) sentimiento general de impotencia. Puede haber un estado de confusión cognitiva, (...) puede resultar una cierta inadaptación y una falta de eficacia"*. En la fase de resistencia, *"el organismo moviliza su energía para encontrar soluciones de urgencia es la fase intermedia que puede llevar al final de la crisis de tres maneras diferentes:*

- Resolviendo efectivamente el problema.
- Se puede considerar bajo un ángulo que permita conciliar la satisfacción de las necesidades y las posibilidades de la realidad.
- Se pueden abandonar los objetivos que se pretendía alcanzar.

*Sí el problema no recibe ninguna de las tres soluciones se entra en un estado de gran desorganización: es la fase de inadaptación (...) El estrés ha sobrepasado las reservas del organismo, la suma de recursos y energías vitales, hay agotamiento"* (tipos y tratamientos en intervención en crisis, 1998)

Teniendo una base como esta en cuanto a la definición y entendimiento de crisis, podremos dar una visión de su intervención, pero cuando comenzó esta forma de intervenir en crisis, ¿Tuvo un origen?

## 5.2 Orígenes de la intervención en crisis:

El modelo de intervención en crisis surge a partir de unos estudios sobre como las personas sufren y afrontan situaciones de catástrofe o de extrema tensión. Según Payne la intervención en crisis es *"una acción clásica que consiste en interrumpir una serie de acontecimientos que provocan anomalías en el funcionamiento normal de las personas"*.





Este modelo, según este autor, se basa en la psicología del yo, entendiendo el yo por como lo definía Sigmund Freud en la *pugna de la personalidad*, una de sus teorías en su libro "la autobiografía", **Yo**, quien es lo visible y lo que se demuestra a la sociedad y lo contextual, según Freud es:

*"que domina funciones como la percepción, el pensamiento y el control motor. Esto es para adaptarse a las condiciones del mundo social y objetivo"*

Por esta razón, debemos tener en consideración nuestro entorno, pero también nuestro yo, pues si queremos trabajar con el individuo debemos necesariamente hacer una visión de lo que nosotros somos o queremos ser, en base a nuestro medio y lo que nos enseñaron a hacer, para poder intervenir en el entorno y en el sujeto que acusa una visión profunda de crisis por una situación socializada como tal, de echo Según Gerald Caplan plantea en los orígenes de "LA INTERVENCIÓN EN CRISIS" que es:

*"el desarrollo de la personalidad puede entenderse como una sucesión de fases diferenciadas cualitativamente diferentes entre sí."*

Y Por esto plantea dos diferenciaciones en cuanto a su intervención en la crisis:

Crisis evolutivas → Propias del desarrollo psicosocial del individuo: adolescencia, juventud, matrimonio, hijos, jubilación, etc.

Crisis accidentales → El azar de la vida rompe bruscamente la provisión de aportes básicos y no son operativos los procedimientos de afrontamiento utilizados habitualmente: catástrofes naturales, incendios, guerras, alcoholismo, divorcio, secuestros, violación....

### 5.3 Pérdida y Duelo:

**Fase Negación:** la negación es un mecanismo de defensa. Puede provocar un estado de inercia aparente, "no es verdad", "no es posible".

**Fase Rabia:** Sentimiento de injusticia, "¿Por qué yo?". Esta etapa es a menudo muy difícil de asumir por el entorno, que puede responder con la cólera y el rechazo.





**Fase Negociación:** es un intento de retrasar los acontecimientos, de obtener un certificado de buena conducta: "si hago esto debería obtener aquello".

**Fase Depresión:** reacción a las pérdidas sufridas o reacción de preparación. Es un dolor preparatorio.

**Fase Aceptación:** no es una dimensión resignada y sin esperanza, un sentimiento de abatimiento, sino un período en donde no se está ni deprimido ni irritado. Es una etapa dichosa, está casi vacía de sentimientos. Es como si el dolor hubiese desaparecido. (E. Kübler Ross, 1993)



## 6. BASE PARA LA INTERVENCIÓN

Este es el cuadro explicativo que introduce a la propuesta de intervención que el autor plantea y propone para hacer una intervención en dos niveles acabados, los cuales son el PAP y el CASIC, dos niveles de intervención, que según el usuario que deba ser sujeto a proceso de intervención y el contexto que acontece a cada sujeto va a variar su implementación y formato de implementación. En este contexto quien suscribe plasma este formato en una tabla que marca niveles de intervención primaria y secundaria con variables y descripciones.





### 6.1 La Propuesta de Slaikeu

#### Manual

|                     | INTERVENCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA  | INTERVENCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA  |
|---------------------|--|--|
| ¿Cuánto tiempo?     | De minutos a horas   | De dos semanas a meses   |
| ¿Por quién?         | Protectores de vanguardia: Padres, policía, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, maestros.... | Psicoterapeutas, orientadores, psiquiatras, trabajadores sociales, psicólogos..... |
| ¿Dónde?             | Ambientes comunitarios: hospitales, escuelas, hogares, trabajo, línea telefónica....                 | Ambientes para terapia / orientación: Centros salud, despachos....                 |
| ¿Qué metas?         | Restablecer enfrentamiento inmediato: dar apoyo, reducir mortalidad, enlazar recursos.               | Resolver crisis: Translaborar, integrar en trama vida, apertura....                |
| ¿Qué procedimiento? | Cinco componentes se los primeros auxilios psicológicos (PAP)  | Terapia multimodal para crisis (TMC)   |

(CUADRO 1)



## 6.2 Intervención de primer orden o primera ayuda psicológica (PAP)

Este precedente que plantea Slaikeu se puede desglosar en metas y en componentes, según el autor es la forma adecuada de canalización, es así como en las metas se proporcionan tres subconjuntos, estos son:

### 6.2.1 Metas

#### Proporcionar apoyo:

- 1.- Mejor no estar sólo.
- 2.- Cordialidad.
- 3.- Interés.
- 4.- Actitud humana.

#### Reducir la letalidad:

- 1.- Salvar vidas.
- 2.- Evitar daños físicos.
- 3.- Minimizar destrucción.
- 4.- Deshacerse de armas.
- 5.- Conversar.
- 6.- Hospitalizar.



#### Facilitar acceso de recursos:

- 1.- Remisión adecuada.
- 2.- Orientación individual.
- 3.- Asistencial legal.
- 4.- Auxilio social.

#### 6.2.2 Componentes

El Autor hace la segunda propuesta en su análisis de los primeros auxilios psicológicos, es aquí donde desarrolla una sistematización para la atención del sujeto en situación desbordante pero siempre teniendo presente lo que plantea C. Popper, "*tantos mundos posibles como personas existen*", es así, como un profesional, reconociendo al ser único e irreproducible que tiene al frente, puede hacer útil esta situación de componentes que el autor presenta en 5 ítems, éstos son:

- A. Realizar un contacto psicológico: Según Slaikeu Empatía o sintonización, CARL ROGERS, TERAPIA CENTRADA EN EL PACIENTE, es este autor quien cita nuevamente a C. Rogers estableciendo que esta pauta es "El proceso de convertirse en persona".
  - ✓ No me resulta beneficioso comportarme como si fuera distinto de los que soy
  - ✓ Soy más eficaz cuando puedo escucharme con tolerancia y ser yo mismo
  - ✓ He descubierto el enorme valor de permitirme comprender a otra persona
  - ✓ Abrir canales por medio de los cuales los demás puedan comunicar sus sentimientos me enriquece





- ✓ Me ha gratificado en gran medida el hecho de poder aceptar a otra persona
- ✓ Cuanto más me abro hacia las realidades mías y de la otra persona, menos deseo "arreglar las cosas"

#### *Ejercicio de positivización y asertividad*

- ✓ El establecimiento de un clima de confianza permite que el cliente se sienta lo bastante seguro como para encarar sus propias acciones.
- ✓ El cliente tiene la capacidad de elegir libremente y, con la ayuda y el interés de los otros, podemos forjar muestras propias vidas, libres de ansiedades que nos oprimen.
- ✓ Para que existan unas relaciones buenas y abiertas con clientes y compañeros, se requiere que se reconozcan y compartan los estados subjetivos.
- ✓ La terapia, la ayuda, el consejo, se reduce a hablar. Las personas en todas partes buscan a otras personas para que oigan sus problemas. Y detrás del oído que escucha, hay amor, autenticidad, empatía y calor.
- ✓ Ayudar a los otros no es nada complicado, ni intelectual ni técnicamente.
- ✓ Debemos fiarnos de nuestros sentimientos instintivos y no tener miedo de expresarlos. La experiencia es la guía más importante para acceder a lo real.
- ✓ El terapeuta no es un experto. El cliente es quien sabe lo que va mal, lo que necesita explorar y lo que hay que hacer. David Howe: Dando sentido a la práctica (1992).

Por último, el autor en esta concepción de identificación del sujeto y su contexto, plantea un cuadro breve donde sugiere responder de manera tranquila y controlada, resistir la tendencia a quedar atrapado.



Frases fuerzas a la ejemplificación de la idea basal:

*"Puedo sentir por la manera en que habla cuán perturbado se siente....."*

*"Parece que usted está muy enojado después de lo que ha pasado"*

Con esto se presenta un cuadro de la siguiente forma:

| COMPONENTE                       | ASISTENTE  | OBJETIVOS  |
|----------------------------------|--|--|
| Realizar el contacto psicológico | Invitar al paciente a hablar. Escuchar los hechos y los sentimientos. Sintetizar, efectuar declaraciones empáticas. Interés por comunicarse. Tocar / abrazar de manera física.<br>Dar control calmante | Que el paciente se sienta comprendido, aceptado, apoyado.<br>Reducir la intensidad del aturdimiento emocional.<br>Reactivación de las capacidades de resolución de problemas |

(CUADRO 2)

B. Examinar dimensiones del problema: PASADO→ Características relevantes de del comportamiento, afectividad, somatismo, vida interpersonal, cognoscitiva. ¿Por qué ahora? ¿Ha pasado algo así antes? ¿Por qué ahora no puede enfrentarse a la crisis?

PRESENTE→ Qué ocurre, quién está implicado, cuándo pasó, cómo se siente ahora la persona, cuál es el impacto en la vida familiar y amigos (interpersonal), y en la salud física (somática), cómo se ha transformado la rutina diaria (conductual), cuáles son las reflexiones y sus pensamientos o fantasías (cognoscitiva). Debilidades y fortalezas.

FUTURO→ Dificultades futuras para la persona y su familia. Ordenar jerárquicamente las necesidades. No precipitarse. Valoración de las dimensiones legales, económicas, de mediación matrimonial.

Es aquí cuando el autor propone *"Ir adelante, atrás, a los lados"* para poder llegar más al sujeto y a la recopilación absorción que a nosotros nos



interesa, más aun, recopilar la información que no nos interesa tanto, pero que es de una importancia sustancial en el sustento del caso. Esto Remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis (muerte de un ser querido, desempleo, heridas corporales, separación del cónyuge)

Frases fuerza a la ejemplificación de la idea basal:

*"Ante una separación, consejo sobre como controlar la soledad y*

*Prepara a sus hijos sobre los acontecimientos recientes"*

*"Qué miembros de la familia estarán presentes"*

Con esto se presenta un cuadro de la siguiente forma:

| COMPONENTE                            | ASISTENTE   | OBJETIVOS   |
|---------------------------------------|---|---|
| Examinar las dimensiones del problema | Pasado: Incidente que provoca. Funcionamiento CASIC previo y actual.<br>Recursos personales y sociales.<br>Futuro Inmediato.<br>Decisiones inminentes (esta noche, días, semanas) | Orden jurídico:<br>a) Necesidades inmediatas.<br>b) Necesidades posteriores |

(CUADRO 3)

C. Explorar posibles soluciones: Esta situación refiere a una búsqueda de soluciones alternativas, esto quiere decir, identificación de un rango de soluciones → Soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las secundarias.

Llevar a la persona en crisis a generar alternativas → Guiado por el asistente, analizar pros y contras, ganancias y pérdidas de cada solución.

Ayudar a elegir partiendo de una posición de fortaleza más que de debilidad → ¿Cómo ha tratado problemas previos? Sugerencias del cliente y lluvia de ideas.



Adiestrar en la consideración de alternativas posibles → Sondar opciones no intentadas o desechadas prematuramente.

Análisis de los obstáculos para la ejecución de un plan → Pensar por adelantado los obstáculos y asumir su encausamiento antes de desarrollar el plan de acción.

El autor infiere así que se trata de estructurar el análisis buscando un espacio de reflexión. Los primeros auxilios no están completos hasta que no se identifiquen estos pasos.

Frases fuerzas a la ejemplificación de la idea basal:

*“Consideremos que pasaría si tu hablaras con ella (te vas esta noche, Llamas a tus padres... Etc.), ¿qué puede pasar?  
¿Qué tipo de soluciones puede intentar alguien más...?. ¿Qué soluciones intentaría?”*

- D. Ayudar a optar por acción concreta: Esto hace referencia a dar el mejor paso en busca de una solución, esto el Slaikeu lo plantea como de una mirada de máxima simpleza versus máxima complejidad, de forma que el paciente debe hacer tanto como él sea capaz de hacer, en traducción, es él quien debe tomar:

Actitud facilitadora → Capacidad de cuidar de sí mismo.

Actitud directiva → La situación tiene una alta letalidad

#### 6.2.2.1 Actitud Facilitadora

1. Asistente y paciente hablan acerca de la situación pero...
2. el paciente toma la principal responsabilidad y.....

Cualquier convenio respecto a la acción implica sólo a ambos

*“Me preocupo lo que pueda pasarte.....”*

*“De veras creo que tu deberías.....”*





### 6.2.2.2 Actitud Directiva

#### *Desde lo ético a lo legal*

1. Cualquier acción del consejero debe hacerse dentro de las leyes existentes
2. Control únicamente después de hallar ineficiente todo lo demás
3. La amenaza contra la vida precede a la lealtad o la confidencialidad
4. El compromiso de PAP remite al acuerdo entre asistente y persona en crisis y cualesquiera otras personas o instituciones relevantes

La desorganización y la dificultad de entender la experiencia hacen que los pacientes creen que están locos o pierdan el control como signo de enfermedad mental.

La acción directiva se ordena a partir de la movilización activa de recursos sociales (hospitalización de urgencia ante suicidio). El paciente es incapaz de dar los pasos necesarios para atenuar la situación.

Garantizar los pasos necesarios para evitar males mayores (Sacar a un niño de su casa si es maltratado...)

Frases fuerzas a la ejemplificación de la idea basal:

*"Puedes pensar que estás loco, pero yo no creo así....."*

*"Con todo lo que ha pasado me sorprendería que no te sintieras confuso..."*

*"Creo que tu respuesta es normal a un incidente absolutamente anormal...."*

*"Quizás me preocuparía si tu reacción no hubiera sido esta....."*



Con esto se presenta un cuadro de la siguiente forma:

| COMPONENTE                          | ASISTENTE<br>Facilitador  | ASISTENTE<br>Directivo  |
|-------------------------------------|---|---|
| Asistir en la ejecución<br>concreta | Mortalidad baja:<br>Hablamos, tu actúas<br>Contrato entre ambos<br>Escucha activa y/o dar<br>consejos | Mortalidad alta:<br>Hablamos, yo puedo<br>actuar en tu<br>beneficio.<br>El contrato incluye a<br>la familia y otros<br>recursos<br>comunitarios.<br>Escucha activa y<br>control de la situación |

(CUADRO 4)

E. Garantizar el posterior seguimiento: esta es la última etapa del proceso del PAP, esto da a especificar un procedimiento para garantizar el seguimiento y verificar el progreso.

Establecer un CONTRATO que defina la "modalidad de reencuentro"

- Completar el círculo de retroalimentación.
- Determinar si se han conseguido las metas de los PAP. (suministro de apoyo, reducción de la mortalidad, cumplimiento de enlace con fuentes de apoyo, etc.)

Esto, como lo plantea el autor, puede servir para lograr poner fin a la relación o situación.



Con esto se presenta un cuadro de la siguiente forma:

| COMPONENTE  | ASISTENTE  | OBJETIVOS  |
|-------------|--|--|
| Seguimiento | Asegurar la información:<br>Examinar procedimientos para el seguimiento.<br>Convenio para recontactar. | Asegurarse de la retroalimentación de los PAP.<br>Apoyo, reducción de mortalidad, enlace otros recursos.<br>Si no éxito regresar al punto 2 (dimensiones del problema) |

(CUADRO 5)

Resolución de conflicto:

**“Conflicto y Conflicto Social: Definición e Hitos de la última década.”**

La opinión de sentido común, o si se quiere generalizada, tiende a sugerir, casi siempre, una relación directa, del conflicto bajo una connotación negativa del término, por tanto, esto no permite, en muchos casos, solucionarlos, puesto que se evitan, trivializan o simplemente se ocultan y/o eliminan sus componentes. Sin embargo, se ha ido avanzando en develar esta connotación peyorativa, lo que ha provocado que el conflicto también sea visto desde una lógica “positiva”, es decir, se convierte en una posibilidad de aprehender y aprender. De este modo, el conflicto es visto como “los procesos sociales, que reflejan la manera en que se relacionan las personas y los grupos”. Por tanto, se ponen en una lógica más certera, sobre todo si hablamos de algo tan común, como “las relaciones humanas”.

En los párrafos posteriores, daremos a conocer los elementos del conflicto y las diferentes lógicas desde donde se puede analizar o adentrar en este tema.





### 6.3 Definición de Conflicto.-

Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española<sup>1</sup> la palabra *CONFLICTO* procede de la voz latina “*CONFLICTUS*” que significa: “*lo más recio de un combate. Punto en que aparece incierto el resultado de una pelea. Antagonismo, pugna, oposición, combate. Angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida. (Implica posiciones antagónicas y oposición de intereses)*”.

Se debe tener en claro, que en todo conflicto se implican necesariamente dos o más personas o grupos que interactúan, es decir, que tienen una relación de doble sentido, donde A se comunica con B, y B se comunica con A.

Otro aspecto que también es importante destacar, es que toda relación entre dos personas, entre una persona y un grupo o entre grupos, implica necesariamente un **proceso de comunicación**, que puede ser verbal, escrito y sobre todo corporal. En este proceso donde interactúan dos o más partes, es donde se produce el conflicto.

Habiendo señalado esto aspectos relevantes, en el siguiente apartado, veremos el tema del conflicto con mayor profundidad, para esto es preciso realizar una taxonomía respecto del concepto. El material que se leerá a continuación fue extraído de diferentes fuentes bibliografía, (las cuales serán citadas) mediante una revisión exhaustiva de las mismas, de este modo se extraen los elementos considerados relevantes para el objeto de esta investigación.

#### 6.3.1 Tipos de Conflictos.

Según las revisiones, los conflictos se pueden fácilmente reconocer en dos tipos:

##### - Conflictos Funcionales

Son aquellos que se presentan y son de intensidad moderada, que mantienen y, sobre todo, mejoran el desempeño de las partes; por ejemplo,

<sup>1</sup> Real Academia Española; Diccionario de la Lengua Española, P.358. Vigésima edición. 1984.





si promueven la creatividad, la solución de problemas, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, estimulan el trabajo en equipo, fomentan el replanteamiento de metas, etc.

Pertenecen a este grupo, los conflictos que posibilitan un medio para ventilar problemas y liberar tensiones, fomentan un entorno de evaluación de uno/a mismo/a y de cambio.

#### - Conflictos Disfuncionales

Contrario a lo anterior, existen conflictos que tensionan las relaciones de las partes a tal nivel que pueden afectarlas severamente limitando o impidiendo una relación armoniosa en el futuro. Generan stress, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión, etc., todo lo cual afecta el equilibrio emocional y físico de las personas, reduciendo su capacidad creativa, y en general, su productividad y eficacia personal. Si este tipo de conflictos afecta a un grupo le genera efectos nocivos que pueden llegar, incluso a su autodestrucción.

Una vez visto los elementos de un conflicto, se hace necesario revisar cuáles son los principios claves del mismo, de este modo se da una continuidad al análisis. Para esto, se mostrará una gráfica similar a la anterior.

#### 6.4 ¿Cómo podemos analizar un conflicto?

Cuando se pretende analizar un conflicto, son variadas etapas que se deben considerar, en primer lugar debemos estudiar **su proceso** teniendo en consideración cada una de sus **etapas o fases**, toda vez que por ellas transcurren las personas y los grupos cuando enfrentan el conflicto. Pero este análisis debe ser efectuado viendo en cada etapa la **oportunidad de su resolución**. El análisis de un conflicto no debe ser efectuado como un ejercicio académico y en forma estática, si no como algo **dinámico y con sentido práctico** para que sirva de herramienta al **conciliador** (y a cualquier persona que enfrente un problema y que tenga que ver por su solución).

Roger Fisher, (1996) sostiene que un elemento clave para comprender por qué suceden las cosas, es saber por qué las personas toman decisiones de



modo que lo hacen. Allí la importancia de analizar un conflicto, pues de lo contrario no se dispone de información necesaria para su solución. Para ello debemos conocer a los protagonistas del conflicto, su cultura para entenderlos mejor, los paradigmas que prevalecen, las causas que lo originaron, los problemas de comunicación subyacentes, las emociones, las percepciones de las partes, los valores y principios, formas de reaccionar, la influencia de los factores externos, y sobre todo, las posiciones, intereses y necesidades de los protagonistas. Dentro de la literatura especializada en este tema, fue posible encontrar una variada gama de posibilidades de analizar un conflicto, mediante la revisión de las mismas, se han escogido tres etapas o fases, que permiten realizar un análisis parsimonioso del tema, sin ánimos de acotar, ni mucho menos acabar la discusión, se presentan estas etapas a continuación.

Al final de la definición de cada una de estas etapas se presentará un esquema de manera de graficar éstas, para entregar al/la lector/a una mejor comprensión de las mismas.

## 6.5 Orígenes y Protagonistas

Cuando se considera el análisis del conflicto desde las personas, se debe tener en cuenta, ciertos elementos considerados fundamentales para este tipo de análisis. En primer lugar; es útil considerar los **niveles** en los que se da la controversia, junto con esto la **cultura**, de cada uno/a de los/as protagonistas. Veamos a continuación estos dos importantes elementos:

### 6.5.1 Niveles del Conflicto:

- a) **Conflicto Intra-personal:** se refiere a aquel que las personas experimentan consigo misma.
- b) **Conflicto Inter-Personal:** aquellos que se suceden entre dos o más personas.
- c) **Conflicto Intra-Grupal:** es el que se da al interior de los grupos.
- d) **Conflicto Inter-Grupal:** el que se da entre diferentes grupos.



En una rápida lectura de los niveles expuestos, podemos hacer una simple separación entre dos grandes dimensiones: los dos primeros niveles apuntan al ámbito individual, vale decir, centra su interés en determinar si las causas de la disputa se deben a cuestiones tipo personal, ya sea que afecten deseos, aspiraciones, frustraciones o temores de los/as involucrados/as, y la relación de estos, y otros elementos, en la génesis del conflicto. Un segundo orden, en los niveles, es el que tiene que ver con la relación al interior de los grupos, o de la interacción de estos con otros grupos.

No obstante, esta simple separación y/o aclaración, se debe determinar, que en un conflicto pueden sucederse más de un nivel a la vez, además, en cada uno de ellos, resulta gravitante conocer las estructuras donde se encuentran inmersas las personas, de este modo, será posible determinar el grado de simetría de los/as involucrados/as, elemento importante, puesto que, a partir de estos se pueden establecer estrategias de afrontamiento, entre otras cosas.

#### **6.5.2 Cultura de los/as involucrados/as**

La importancia que se le otorga a la cultura, es porque ésta determina la manera en que las personas son capaces de ver el mundo que los rodea, es decir, es la manera en que enfrentan las situaciones a las que se ven expuestas, dentro de esto se debe considerar, valores, experiencias, sistemas de creencias, que condicionan el sentir y el pensar. Ahora bien, el ámbito cultural está dado, tanto, por las experiencias de vida de las personas, que construyen en su diario vivir, desde sus relaciones extra laborales, familiares, de su entorno barrial, entre otras, pero además, se mezcla, relaciona y/o complementa con las relaciones que logra establecer en ambientes determinados, los que a su vez tienen y/o construyen una "cultura propia", mediante pautas ciertamente establecidas, o no.

#### **6.6 Causas o fuentes del conflicto**

Los factores que originan un conflicto, pueden ser variados, por tanto su clasificación obedecerá a esto último, la sugerencia que se hace a partir de las lecturas, nos lleva a que las podamos agrupar en categorías que fueron





propuestas por S. Robbins (1994), este autor, plantea las siguientes causas de un conflicto:

#### **- Causas personales**

A partir de esta clasificación, el autor ubica aquellas posibles causas que se originan de acuerdo al sistema de valores, creencias particulares, de los/as involucrados/as, vale decir, son aquellas que están estrechamente relacionadas con las personalidad y el carácter de los/as mismos/as. Dentro de este grupo, tienen cabida importante las percepciones y emociones, que en varios casos, son las que gatillan las situaciones conflictivas. Todo esto queda reflejado y/o desarrollado en la manera en que se comunican las personas, es decir, las diferencias de percepción y personalidad que fuesen señaladas, provocan que ante una misma información, hecho o suceso, las personas tengan diferentes opiniones, el no saber expresar éstas, provoca que se genere una discordia, que puede o no, avanzar a un conflicto de mayor proporción.

#### **- Causas estructurales relacionadas con el entorno**

El entorno es determinante también en las causas que originan los conflictos, no obstante, las características del entorno son tan variadas como las causas del conflicto. Si hacemos una relación con el componente cultural, visto como un "tipo de entorno", tenemos un importante elemento desde donde precisar el análisis. Por tanto, un conflicto que se sucede en un ambiente familiar, laboral, académico, u otro, no tendrá la misma importancia y/o elementos, aún si los/as involucrados/as comparten más de un "tipo de entorno".

### **6.7 Tipos de Conflictos**

La tipología de los conflictos puede ser descrita a partir de la siguiente bi-dimensionalidad:





### - Conflictos Irreales

Autores como Christopher Moore (1994) llama a este tipo de conflictos, como “*innecesarios*”, debido que son producidos, principalmente, por problemas en la comunicación de los interlocutores. Dentro de este tipo de conflictos, juegan un papel importante las percepciones de los/as involucrados/as, debido a que no todos/as perciben de manera similar los eventos, además la percepción de los/as involucrados/as está influenciada por la historia de las relaciones de los/as mismos/as, vale decir, que nivel y/o grado de relación puedan, o no, tener. Esto porque condiciona la elaboración de prejuicios entre ellos/as. Finalmente, en este campo se ubican también los **valores y principios**, que son cuestiones muy profundas, y son de muy difícil manejo, e incluso, pueden no ser solucionables.

### - Conflictos Reales

Su composición es más amplia, aunque se pueden resumir que son producto o se derivan de las causas estructurales del entorno.

## 6.8 Conflicto Social

Lo revisado en las páginas anteriores, da cuenta del conflicto, desde una lógica ciertamente genérica o de aspectos más básicos, que son extraídos desde la sociología de la organización principalmente, sin restar méritos en lo absoluto a estos, más bien se hace la distinción, debido a que, lo que sigue a continuación, es revisar el “**conflicto social**”, lo que nos exige realizar la distinción recién hecha. Por tanto, en lo que queda nos adentraremos en ciertos enfoques diferenciadores sobre los cuales se conceptualiza el conflicto social. Son enfoques que provienen desde la Sociología Clásica, principalmente.

Desde la Sociología Clásica, es interesante revisar dos conceptos, que están a la base del desarrollo teórico del conflicto social, esto son: **el problema del orden y la integración social**. El desarrollo teórico, en base a este tema se han ido perfilando, o si se quiere, construyendo dos visiones de la Sociología,



puesto que, enfrenta a concepciones distintas de esta ciencia. Al ser imágenes dicotómicas de la sociedad, podemos enriquecer cualquier análisis, basadas en ellas.

Paradójicamente la base teórica de los estudios sobre los problemas de orden e integración social, tiene una raíz común: Inglaterra, principalmente en lo desarrollado por dos autores, Thomas Hobbes (1588-1679) y Jean-Jacques Rousseau (1712-1798), a partir de los estudios realizados por estos dos autores se ha profundizando en el tema, ya sea, complementando sus propuestas o definitivamente contradiciendo aquellos enfoques.

Revisemos de manera breve el planteamiento central, de ambos teóricos:

- a) **Propuesta de Rousseau:** este autor plantea (entre otras cosas) que el rasgo esencial es la concepción de la sociedad como sistemas estables de elementos, cuyos aspectos más fundamentales, son la funcionalidad de cada uno de estos elementos, la existencia de equilibrios entre esos elementos, teniendo como finalidad el consenso de todos esos elementos, de este modo, mantener la estabilidad de las sociedades. (Giner. J; 1998)
  
- b) **Propuesta de Hobbes:** por su parte, este autor, plantea como base: la discordia social, la cual solo es posible de ser solucionada mediante la coacción social. Los elementos centrales de la propuesta de Hobbes son: una sociedad en constante cambio, elementos contradictorios que son los que contribuyen al cambio social, finalmente, la coacción de algunos elementos sobre otros para el mantenimiento de la sociedad. (Giner. J; 1998).

No obstante, estas evidentes divergencias, a partir de los aportes de ambos autores, se han ido agregando nuevas visiones al tema, de acuerdo a esto, serán presentadas algunas de estas propuestas.

Una de las principales ideas es que los mecanismos de acción social se basan en tendencias que apuntan a la integración, sin embargo, estas tendencias en su mayoría no están exentas de complicaciones y controversias, visto de esta manera, es necesario aclarar que el conflicto, es realmente un mecanismo de cambio social, debido a que, al ser resuelto, o trabajar en su solución, entrega al final del proceso un nuevo modelo de enfrentarlos y de integración.





La multiplicidad de los conflictos hace que sea difícil clasificarlos de manera íntegra, debido a que, las relaciones humanas, requieren y precisan de ciertos grados de unificación y equilibrio, lo que lleva de manera per se a que se sucedan conflictos, producto de las posturas antagónicas que se enfrentan. Sin embargo, las disputas más frecuentes tienen origen en las familias, la lucha de clases, ideologías, religiones, producto de marginación social, racial económica, étnica, por mencionar las más usuales.

Muchas de las veces, la resolución de los conflictos se realiza mediante el uso de la fuerza, es casi una condición del ser humano emplear la agresividad para conseguir sus deseos y/o lucha por sus aspiraciones. No obstante, aquello también se debe a la estructura o el modo socio-cultural en el que está inmerso, puesto que la estructura social o el modo en que está estructurada, puede resultar como un inhibidor o facilitador de esta agresividad. Por tanto, no se puede responsabiliza de aquella agresividad solo a los individuos, sino que además, en ello tienen un papel importante el modo en que está estructurada la sociedad. Por tanto, el conflicto social, se caracteriza por la agresividad no canalizada, por ningún sistema de convenciones que sea capaz de excluir las conductas hostiles. (Ledesma, N; 2000)

Lewis Coser definió el conflicto social como *"la lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales, por tanto un conflicto social será, cuando ha trascendido lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad"* (L. Coser y R. Dahrendorf", en *Los años dorados de la sociología (1945-1975)*, Madrid, Alianza, pp. 281-290. Citados por Josep Picó (2003))

Otros autores, que son bastante citados en cuanto al tema del conflicto social, son Karl Marx (1818-1883) y Friederich Engels, (1820-1895) ambos en el "Manifiesto Comunista" (1848), argumentaban *"que la historia de la sociedad es la historia de la lucha de clases"*, de este argumento se puede desprender, que el conflicto social es inherente al cambio social. Sin embargo, la teoría de ambos autores se basa en un "tipo de conflicto": **el que se origina de la lucha de clases**. También, fundamenta en la desigualdad, respecto de la tenencia de los medios de producción. Ésta visión, ha mantenido una importante adhesión dentro de la sociología clásica, sobre todo cuando se utiliza, o, hace referencia a las sociedad en proceso de industrialización.



El correr de la historia, y los avances en la literatura sociológica, debido a estudios empíricos, sobre todo en las sociedades neocapitalistas, ha provocado que aparezcan nuevos elementos, lo que ha permitido agudizar los análisis y lo que eso conlleva, por ejemplo, han tenido auge las movilizaciones estudiantiles, las ecológicas, las protestas sindicales, entre otros. Cada uno de estos movimientos se ha dado de manera paralela, y, en mucho de los casos "comparten" actores, por tanto, se hace necesario re-conceptualizar, la idea de sociedad y de clases que la conforman.

Según lo leído, uno de los exponentes con mayor aceptación, dentro de la "Teoría del Conflicto Social" es Ralf Dahrendorf, (1929) si bien es cierto, no existe una teoría propia del conflicto social, que tenga una amplia aceptación y sea satisfactoria, este autor, ha elaborado un modelo teórico que permita entender, *"desde la formación de los grupos de conflicto y su acción social para lograr la integración, mediante los necesarios cambios de estructura en la sociedad"* (Picó, J; 2003)

Bajo la lógica de de Dahrendorf, y, teniendo como base los trabajos de K. Marx y F. Engels, plantea que "los conflictos oponen siempre a dos grupos únicos, que tienen intereses totalmente contrarios: unos son los que defienden los intereses establecidos y los otros los que no los aceptan". Esto, pone a los conflictos sociales como el principal motor de la historia, debido a que, producen de manera forzosa cambios, que afectan directamente las estructuras, ya sea a corto o largo plazo.

No obstante, Dahrendorf en un inicio tomó las ideas de K. Marx, para definir el conflicto desde estos dos grandes grupos, se "alejó" de los conceptos más enraizados en la filosofía Marxista, ante lo cual realiza una crítica a ellos, argumentando que Marx, ha reducido los conflictos sociales a conflictos de clase, lo que para Dahrendorf, representa una simplificación extrema, puesto que existen conflictos que no pueden ser reducibles a la dialéctica de clases, tampoco, concuerda con la tesis, que todos los conflictos sociales, desembocan necesariamente en una "Revolución Social" y que a través de esta se posibilita la estructuración de un nuevo sistema social"(Picó, J; 2003) Lo central en Dahrendorf, para explicar la "clave estructural del conflicto social", es la desigual distribución del poder, entre las personas y los grupos que conforman una sociedad.

Por tanto, la distribución del poder se da de manera, dicotómica, debido a que la autoridad, existe en todo tipo de colectividad, de tal modo que son



parte de su organización. Este modo de estructurarse y/u organizarse, producen relaciones de dominación, por tanto, se da lo que fue señalado en los párrafos anteriores, respecto de los "dos únicos oponentes", ante lo cual él autor, plantea que esta distribución dicotómica del poder, conlleva a la "dualidad extrema de oponentes", lo que favorece el funcionamiento del conflicto social, provocándolo de manera estructural y persistente. (Picó, J; 2003)



## Capítulo IV

# DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

*"No hay que atacar al poder si no tienes la seguridad de destruirlo"*

Nicolás Maquiavelo (1469-1527)



## 7. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### 7.1 Fundamentación de la Investigación:

El sistema educacional chileno es, según el último mensaje presidencial de 21 de mayo, un tema pendiente e inconcluso en el escenario político social de Chile, "Todos sabemos que en nuestro país existen muchas deudas sociales. Pero la principal, la más dañina e injusta, es aquella que impide a millones de nuestros niños y jóvenes acceder a una educación de calidad." Sebastián Piñera, Presidente de la República de Chile. (Mensaje Presidencial, 21 de mayo del 2011). Pero más allá de las concepciones ideológicas en cuanto a la educación, ésta se constituye como una deuda pendiente hacia la sociedad, pues más allá de la calidad, es el acceso al conocimiento el que está en juego.

### 7.2 Propósito de investigación:

El objetivo de investigación está dirigido a conocer los procesos, técnicas y herramientas que tienen los profesores del "Liceo co-educacional la Igualdad" de la comuna de Valparaíso. Con especial énfasis en los procesos con los cuales llegan a los estudiantes y se desenvuelven cuando se presenta una situación de pérdida, duelo o situaciones de crisis. Con esto se aplicarán instrumentos cualitativos y de recolección de datos para estandarizar y recopilar la información que los docente manejan en este tipo de procesos, para así, a partir de una plataforma base proponer un protocolo de intervención en situaciones límites de desequilibrio o alteración de la normalidad física psicológica y social.



### 7.3 Formulación del Problema

#### Pregunta de investigación:

¿Cuál es la información, procedimientos, manejo, técnicas de vinculación y procedimientos en intervención en crisis que manejan los/as profesionales de la educación del Liceo co-educacional "La Igualdad" de Valparaíso?

#### Objetivos de la investigación

##### Objetivo General:

"Conocer la información, manejo, técnicas de vinculación y procedimientos en intervención en crisis que utilizan los Profesionales de la educación de la escuela "la igualdad" de Valparaíso."

##### Objetivo Específico:

- 1.- Investigar las técnicas de vinculación y manejo en intervención en crisis que utilizan los Profesionales de la educación del Liceo coeducacional "la igualdad" de Valparaíso.
- 2.- Investigar los procedimientos en mediación de conflictos que utilizan los Profesionales de la educación del liceo co-educacional "La Igualdad" de Valparaíso.

### 7.4 Paradigma de investigación y tipo de estudio

La metodología que se utilizará en el siguiente planteamiento de investigación será de tipo cuantitativo, con esta mixtura damos una visión más general de datos y de profundización fundada, entendiéndose que, a través de lo cualitativa se puede tener ciertos accesos a significados, apreciaciones, intencionalidades y emociones brindadas por los docentes que participarán de este estudio, es así como lo descriptivo de la información brindada por este espacio es de suma importancia. En comparación con el segundo



procedimiento que se utilizará para reafirmar, sustentar, transparentar, afirmar, indicar y volver los datos más requeridos en ciertas cifras, para su análisis y comparación entre los requerimientos del producto final.

En este contexto el estudio tendrá una mixtura complementaria de tipos de estudio, en primera instancia es un estudio exploratorio, teniendo presente que según Roberto Sampieri Hernández en su libro metodología de la investigación, plantea que:

*"Los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo a examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, es decir cuando la revisión de la literatura revelo únicamente que únicamente que hay guías no estudiadas e ideas vagamente relacionadas al problema estudiado"*

Dejando este primer precedente claro y determinado la necesidad de un enfoque diferente, teniendo como premisa que en el campo donde se realizará en presente estudio está inserto en un mundo educacional, como ya lo determinamos en la fundamentación del problema a investigar, es así como los docentes vinculados en la investigación y quien suscribe deben tener una mirada periférica y exploratoria para luego determinar un avance en este mismo proceso y determinar un tipo de estudio interpretativo, ya que es esta mixtura la que dará como resultado una visión acabada del perfil docente-escuela-seminarista y su vinculación directa con el protocolo a crear.

Por consiguiente el segundo tipo de estudio que se determina descriptivo, que según la definición de Roberto Sampieri Hernández en su libro metodología de la investigación es:

*"el propósito de investigación es describir situaciones y eventos, esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis" (Dankhe, 1986)"*

Dentro de su mismo Libro en las definiciones que plantea de este segundo estudio, Roberto Sampieri Hernández, recoge y describe en una segunda instancia en complemento de la primera ya enunciada, es así como plantea lo siguiente:



*“En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independiente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga.”*

Con esto termina por dar una clara visión de este estudio y por consiguiente plasmarlo en el presente manuscrito.

Otro punto que prima para usar la lógica cualitativa, es la actual consideración que este tipo de de investigación tiene en fenómenos como el que nos guía, el que se encuentra ligado a lo que Ulrich Beck describe como “La pluralización de los mundos vitales y la creciente individualización de las maneras de vivir y los patrones biográficos (Beck U 2002 en Flick U 2004:15)

Por esta razón resulta esencial abordar los significados subjetivos que los individuos atribuyen a sus actividades y sus ambientes se puede decir que no se intenta buscar la verdad o la moralidad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de los diferentes actores (Álvarez- Gayau J 2003).

#### **7.5 Técnicas de producción de la información**

A través de la metodología cualitativa se produce información mediante entrevistas y observaciones, las entrevista en esta investigación buscan aprehender la subjetividad de los sujetos de estudio. Aquí se enmarca la técnica del grupo focal por medio del cual se puede conocer el discurso grupal respecto del fenómeno estudiado, que permita apreciar conocimiento, usos y costumbres ante la reacción contestaría a situaciones de crisis.

Las técnicas mencionadas tienen como fin la producción de un texto que es el que se necesita para interpretar y analizar. Para Uwe Flick (2004) el proceso de investigación cualitativa se puede representar como un camino de la teoría al texto y viceversa un constante flujo entre lo textual y conceptual.

En atención a lo anterior aparece la triangulación (Muccielli A 1996) como una herramienta que permite la existencia de eficacia (validez) en la investigación. En primer lugar se señala que existen cinco tipos de triangulación:



DE DATOS Cuando se utilizan diversas fuentes de datos en un estudio  
DE INVESTIGADORES Cuando participan diferentes evaluadores  
DE TEORIAS Al utilizar múltiples perspectivas teóricas  
METODOLÓGICAS Diferentes métodos de investigaciones  
INTERDISCIPLINARIAS participación de diferentes profesiones aportando la  
riqueza teórica

Por otro lado destacan tres criterios que permiten alcanzar la validez y la  
confiabilidad (Álvarez Gayau 2003), criterios que serán considerados en esta  
investigación.

DENSIDAD Y PROFUNDIDAD: Como equivalente de la validez de la  
investigación en la investigación cuantitativa, alcanzada por medio de la  
inclusión detallada de toda la información recopilada de los significados e  
intenciones.

TRANSPARENCIA Y CONTEXTUALIDAD: Como equivalente de la  
confiabilidad y replicabilidad las que serán logradas por medio de la claridad  
y precisión de la información recogida, que se incluirán en la investigación,  
así como la descripción del contexto en el cual se recogen los datos y la cual  
se enmarcan las estructuras estudiadas.

INTERSUBJETIVIDAD: Que se alcanza mediante el cruce de la información  
extraída desde las diferentes fuentes

## 7.6 Enfoque epistemológico

Consideraciones preliminares

Thomas Kuhn, fue quien introdujo la idea de del paradigma para representar  
al conjunto de teorías y /o ideas apropiadas para el desenvolvimiento de la  
investigación. Un paradigma está conformado por una teoría y un método,  
que juntos constituyen una forma de ver el mundo.

El paradigma interpretativa llamado también hermenéutico, simbólico o  
fenomenológico se constituye en la creación de conocimiento, comprensión  
del sentido que los autores dan a la realidad, Weber 1922 dice que la



comprensión es el proceso por el cual los individuos interpretan su propio mundo, al no poder el investigador acceder a las relaciones de causalidad el investigador se ve limitado a conocer las interpretaciones de los individuos que hacen de sus percepciones (Hacking 1985)

El pensamiento empirista comprensivo considera que la realidad se construye socialmente por tanto no es independiente de los individuos. El mundo social se interpreta a través de categorías y construcciones propias del sentido común (Schutz .1970).

En definitiva, el paradigma interpretativa facilita la propuesta de investigación que aquí se plantea, junto con ello es relevante señalar que permite realizar el objetivo de la investigación y adentrarse en los mundos de vida de los sujetos que serán parte de la misma.





## Capítulo V

# ANÁLISIS DE RESULTADOS

*"La finalidad del arte es dar cuerpo a la esencia secreta de las cosas,  
no el copiar sus apariencia"*

Aristóteles (384-322 a.C)



## 8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados expresados en los instrumentos de recolección de información se ha tenido presente cuatro categorías de análisis, que permitan reflejar, desde lo estructural y lo perceptivo, las impresiones que desde el profesorado, la administración, y los propios estudiantes, se tiene de la intervención en crisis profesional en educación.

### 8.1 Categorías

#### 8.1.1 Primera Categoría:

Definiciones y conceptualizaciones que identifican los conceptos básicos intencionados en la investigación:

Se entiende como todo proceso de identificación nominal respecto del conocimiento de que las personas que tiene de los procesos de intervención. Generalmente están ligados a creencias y o prejuicios que los individuos tienen producto de sus experiencias de vida y/o aprendizaje social (Bandura).

#### Sub Categorías:

A.- Definiciones

B.- Percepción

En los instrumentos analizados aparecen ciertas definiciones apegadas al sentido común que reflejan las creencias y prejuicios existentes en los profesores sobre estas áreas que parecieran ser altamente técnicas, no obstante, es el propio sentido común el que les brinda a las personas investigadas el resguardo o la convicción de estar pensando en algo que los relaciona con su actividad laboral.



Cabe destacar que la investigación a través de los cuestionarios, entrevistas y observaciones, nos entrega una diversidad de apreciaciones que visualizan con timidez percepciones, basadas en los elementos propios que cada persona tiene para identificar las realidades solicitadas.

Resulta desalentador el análisis de dicha conceptualizaciones, pues están basadas en creencias sustentadas en el sentido común y no en la experiencia técnica profesional, como debiera ser en el lenguaje de profesionales de la educación. Sin embargo, para efectos del presente estudio, debemos concluir, que las percepciones sobre las conceptualizaciones llevan a pensar en lo primario y básico en la idea de intervención en situaciones de crisis.

***“...la intervención en crisis, es una forma de solucionar problemas de la gente, calmando su dolor, entregando consejos y orientaciones...”***

**Profesor 1**

Se desprende de la definición la ambigüedad de criterio para definir una acción profesional, debido a la inconsciente mezcla entre lo sabido teóricamente y lo aprendido en la vida cotidiana, a través de experiencias profesionales. En esta definición, se aprecia considerablemente una falta de rigurosidad teórica y un desconocimiento de las lógicas de intervención en crisis, que las propias ciencias sociales ponen hoy en conocimiento para la comprensión y la acción.

***“...En realidad no entiendo mucho del tema, pero creo que es resolver problemas...”***

**Profesor 6**

La identificación entre intervención en crisis y resolución de problemas, es propia del sentido común, estando íntimamente relacionadas, las personas creen que crisis es una situación problema con connotación negativa y que tiene un valor agregado en incorporar estrategias de resolución como si fuese la única posibilidad de enfrentar la situaciones de crisis, esto dice relación a demás con la insuficiente información que los profesionales de la educación tienen del desarrollo de las ciencias sociales y los avances





específicos en psiquiatría y psicología social que indican en aprendizaje de experiencias traumáticas pasadas que han permitido establecer protocolos o esquemas de comportamiento ante situaciones de equilibrio emocional, de miedo y de inestabilidad psicológica ante respuestas necesarias para la sobrevivencia y el equilibrio.

*“...no se...”*

**Profesora 15**

Resulta impresionante poder comprobar que profesionales de la educación no tengan impresiones o percepciones sobre un tema con el cual trabajan cotidianamente. Los profesores no son meros transmisores de contenidos, ni reproductores de conocimientos, tampoco su función se limita a hacer meros espectadores de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Parafraseando a Maturana: “Los estudiantes aprenden lo que quieren, el profesor es solo un facilitador de procesos...”

Los profesores tienen como función principal la formación de personas integras en su desarrollo cognitivo, afectivo y social. En esta lógica, la teoría nos indica que los aprendizajes van paralelos a las contingencias de la vida, que sufren cotidianamente de ambiguas contradicciones. Las crisis humanas siguen un comportamiento cíclico y se desarrollan por etapas (infancia, adolescencia, adultez, adultez tardía, etc.) como lo visualizara Ericsson, *“todos los individuos transitan en nuestra vida por situaciones de crisis en virtud de lo evolutiva de nuestra experiencia, no obstante, también se aprecia a las crisis evolutivas naturales las llamadas, crisis emergentes eventuales, provocadas por agentes exógenos vinculados a la dinámica social”*.

Esto da como resultado un paralelismo ente el proceso educativo y el desarrollo de las crisis humanas, lo que pone en evidencia, que el educador debe conocer para contener y formar personas en la estabilidad bio-psico-social.

*“...crisis es solo algo natural, que es parte de la vida y del dolor...”*

**Profesora 3**





La conceptualización de natural, respecto a la crisis, tiene una importante validación en los referentes teóricos, entendiendo el proceso de crisis como una instancia de quiebre en los procesos de vida originados en la actividad social. Generalmente el sentido común, indicaría que las crisis son extraordinarias, en la medida que son situaciones que alteran los proyectos de vida, la felicidad y las propias percepciones de los sujetos, sobre lo que debe ser "una buena vida". Si bien lo identificado en la respuesta anterior, pareciese ser sentido común, en realidad, la crisis está directamente vinculada con el dolor psicológico, deterioro de la felicidad y una nostalgia permanente que profundiza el dolor (S. Freud), todo estos resultados, tienen relación con la crisis, sin embargo, estas mismas conductas, permiten restablecer los ordenes normativos de las personas, "no hay crisis sin dolor", "no hay crecimiento sin dolor". La imagen de una crisis natural, entonces refleja, la necesidad de establecer buenas estrategias para la superación del dolor y el aprendizaje que lleva al crecimiento.

#### 8.1.2. Segunda categoría:

Definición y conceptualización de los procesos de pérdidas y duelos por parte de los educadores.

Esta Categoría pretende identificar la conceptualización del proceso psicológico de pérdidas de lo tangible a lo intangible y como el individuo reacciona durante su vida a episodios recurrentes, que no le permiten alcanzar su plenitud frente a las satisfacción de necesidades. La autorrealización pensada en la cúspide de la pirámide de Maslow, implica necesariamente la superación de todas las instancias de pérdida, a través de procesos compensatorios, que generan una reactivación del anhelo creciente. Así también, la conceptualización del duelo, como la instancia de sanación frente al dolor psicológico de la pérdida, proceso natural y necesario, en toda restauración del orden y equilibrio mental. El duelo cierra los círculos de dolor permitiendo la transición desde la negación a la aceptación.





### Sub categorías

A.- Definiciones.

B.- Percepciones.

***“... la palabra duelo tiene varias acepciones, como por ejemplo, enfrentamiento entre personas o periodo de pos-perdida de un ser querido...”***

#### **Profesora 19**

Resulta interesante la asociación basada en el sentido común relacionada a la muerte, como expresión de dolor y recogimiento frente a la ausencia física de una persona significativa en la vida de los individuos. Curiosamente es la concepción universal más recurrente y con la cual más se asocia el proceso de restauración psicológica, incluso diferentes culturas, a través de la evolución de la humanidad, han ritualizado las ceremonias de término de la vida, con procesos restaurativos para los que viven o sobreviven el deceso del ser querido.

Entendiendo el proceso, desde una dimensión más amplia, resulta interesante comprobar, en la percepción de los profesores, esa asociación directa del duelo-muerte, como proceso natural y propio de nuestra cultura. No obstante, la no asociación del duelo como proceso como restauración psicológica, frente a todo tipo de pérdida, es una carencia decisiva en la formación que los educadores entregan a los niños y niñas depositarias de la percepción del mundo de los sujetos.

***“...Entiendo como pérdida Tangible, algo comprobable, como son los seres queridos o cosas materiales, las intangibles en cambio, son aquellas como los sentimientos hacia alguien o cosas abstractas...”***

#### **Profesora 32**

Resulta paradójico, la expresión ambivalente de lo tangible y lo intangible en relación con las pérdidas, ya que independientemente, que lo que se pierda





sea un objeto o una relación, siempre la pérdida será desde lo intangible, esto corresponde a lo significativo que el individuo le entrega a los objetos o a las relaciones, entendiéndose por significativo, según Jack Lackan, *“el valor que se asigna a la pérdida y como esta influye sobre la estabilidad del individuo”*.



***“...Aquellas pérdidas tangibles las entiendo en la forma física o patrimonial, mientras que las intangibles tienen que ver con los sentimientos, los valores, los principios, etc...”***

**Profesor 17**

La expresión sentimiento, está ligada a la sensación que posibilita la acción, entiéndase como conducta producida por la motivación interna provocada por procesos de facilitación y que en las personas se manifiesta de forma distinta, de acuerdo a sus experiencias de vida y aprendizajes socializantes de los elementos culturales que forman nuestra sociedad.

La clara distinción entre lo tangible y lo intangible, parece responder también a una escala valórica, que implica que lo material sería menos grave y significativo que lo sensorial y significativo. Si esto fuese así sería una racionalización de lo cognitivo que permite entender una escala de prioridades, donde el valor supremo lo tiene la vinculación con los afectos, despreciando la vinculación material

***“...Entiendo el duelo cuando uno pierde algo, que sabe que no recuperará jamás, en ese momento comienza un trabajo de adaptación a este nuevo estado emocional...”***

**Profesora 6**

En las lógicas sensoriales, la pérdida es entendida como una negación de la felicidad, al relacionar la tenencia del objeto o del sujeto, como parte del equilibrio de la vida, al detectar dicha negación y al saber que nunca más se volverá a tener o poseer al objeto o sujeto significativo, se genera un estado de nostalgia (Sigmund Freud), que imposibilita visualizar un proyecto de vida, que permita el equilibrio y las aspiraciones, nuevamente a la felicidad. La nostalgia debe ser entendida como un proceso de recuerdo basado en el



dolor, en la negación de la felicidad y en la alteración del cuerpo provocado por la carencia psicológica, (Carl Jung) que impide la construcción de formas alternativas y de significantes compensatorios.

### 8.1.3 Tercera Categoría:

Percepciones sobre las estrategias de intervención en crisis, su formación y aplicación en la comunidad educativa.

En la definición Basal de intervención en crisis, debe necesariamente incorporarse la lógica procedimental que facilita la aproximación de la teoría a la práctica. Desde una perspectiva lineal, la crisis se genera producto del quiebre de la línea de estabilidad psicológica que el individuo tiene con su proyecto de vida (Gerald Caplan). Las estrategias de intervención deben responder entonces necesariamente a una secuencia de compensación que permita, en base a pasos consecutivos, racionales y complejos, la resolución, aceptación y transformación de la situación en crisis, a través del fenómeno de las TRANSFORMACIONES, que genera desde la racionalidad un ajuste psicológico emocional, que posibilite la aceptación de dolor y correspondiente transformación.

### Sub categorías

A.- Percepciones del conocimiento y la experiencia.

B.- Percepciones de las estrategias de intervención

Frente a la consulta sobre su experiencia ante situaciones de crisis y la reacción ante la acción, los educadores plantean

***“...sereno, tranquilo, porque he vivido catástrofes muy grandes que hasta el día de hoy recuerdo, por ejemplo el incendio ocurrido en la avenida Brasil con friere el 1ro de enero de 1953 y los días sucesivos, con los cortejos interminables con los 36 mártires del cuerpo de bomberos de Valparaíso. Eso me marco mucho y me motivo cuando***





***cumplí los 18 años a ingresar a esa institución, en la cual serví 38 años, viviendo experiencias muy fuertes, como el accidente ferroviario de Queronque, entre otros...”***

**Profesor 34**

La experiencia, es sin duda, un paso importantísimo para la sensibilización en la intervención en crisis. Tal cual lo hemos observado en el testimonio anterior, un hecho dramático, altamente emocionante y con un sentido de pérdida notable, marca la vida de un adolescente, que entiende el valor del compromiso, de la solidaridad y del deber. Parafraseando a Aristóteles la **ARETÉ** es la virtud del hombre bueno que persigue su perfeccionamiento a través de la acción recuperativa y de la ayuda solidaria, trascendiendo a la propia vida humana, como parte de un estado superior que permite identificar los valores inmanentes de la vida humana. En esta percepción basada en la experiencia, queda de manifiesto, que la intervención en crisis es un compromiso y un deber en el imaginario de la construcción de una sociedad más justa y más solidaria, no obstante en la experiencia que marca desde el dolor puede generar también, una culpa culposa y entender a la intervención en crisis, como un proceso de va desde los mejores a los más desafortunados. Superando esta percepción, la intervención en crisis se convierte en un **ARETE**, una necesidad social, un compromiso solidario que reconforta y equilibra la propia necesidad de trascender.

***“...Depende, pues si es a nivel familiar, probablemente reaccionaría un poco alterada, hasta finalmente conseguir la paz a través de soluciones, a nivel laboral, seguramente muy pausada y cautelosa, ya que hay niños a nuestro cargo...”***

**Profesora 40**

En la conceptualización de intervención en crisis se identifica la diferencia entre la situación comprometida afectiva y la eminentemente profesional. Naturalmente, cualquier alteración o crisis ocurrida en nuestra familia, va a provocar un impacto psicológico desequilibrante en la vida de los sujetos, ya que al ser parte del sistema, no es posible separar cognitivamente y racionalmente las reacciones frente a los hechos de dolor y de nostalgia. Pareciera ser, que la distancia emocional ante los hechos de depravación, nos permiten distanciar nuestros afectos y con eso aminorar los impactos n



nuestra propia emocionalidad, sin embargo, este es un supuesto teórico inestable, pues una persona adiestrada, puede generar mayores niveles de racionalidad en la medida que sepa distanciarse de los impactos emocionales de la crisis, ya sea los ocurridos en la propia familia o los ocurridos en la colectividades.

Cuando las crisis ocurren en el propio sistema, es altamente recomendable, no racionalizar, si no vivenciar emocionalmente dicha crisis, con el fin de prever el equilibrio natural y la armonía propia de los procesos familiares, que pueden ser altamente influidos y/o deteriorados por una supuesta racionalidad cognitiva.

***“...Nunca sabemos cómo actuaremos en momentos catastróficos, pero si trataría de controlarme...”***

**Profesora 36**

Es posible desprender de las percepción anterior, la lógica racional de la incerteza ante una situación de crisis, Jack Lackan plantea que ante situaciones nuevas, aparecen respuestas nuevas, lo que indicaría que los individuos no saben todas sus posibles respuestas, frente a hechos que los sacan de la normalidad o el ritualismo, que hemos incorporado a nuestras vidas, para disminuir nuestras incerteza. No obstante las personas que tienen responsabilidades con seres humanos, deben aprender que en la vida siempre ocurrirán hechos desestabilizadores, los cuales no pueden ser previstos, sin embargo, si se puede adiestrar la conducta reactiva, controladora y de autodominio frente a dichas contingencias inestables.

***“...en el trabajo, aplicando la planificación, dentro de lo posible, olvidándome de mi y tratando de controlar a los que tengo a cargo...”***

**Profesora 2**

Toda persona, enfrentada a situaciones de desequilibrio, reacciona primeramente desde su instinto, estableciendo prioridades que se las entrega el sentido común y la experiencia, generalmente estas prioridades incluyen a la propia persona, por lo cual sería imposible, olvidarse de sí mismo, frente a situaciones de impacto psicológico. Lo que ocurre realmente, es que hay





personas que en virtud de su propia experiencia logran supeditar su emocionalidad a barreras defensivas que impiden el daño emocional, a través de la distancia entre la emoción y la relación con los otros, dichas barreras defensivas, denominados por Anna Freud, "*los mecanismos de defensa reactivos*", impiden que la emoción desequilibre el aparato psíquico, estableciendo una cognición sin emoción, que se traduce en un comportamiento físico de aislamiento y distancia, que permite la frialdad del pensamiento, ante situaciones altamente peligrosos, que no logran desestabilizar la cognición.

#### 8.1.4 Cuarta categoría:

Definiciones y conceptualizaciones de mediación de conflictos y estrategias de resolución.

Se entiende por mediación de conflicto, aquellos procedimientos, donde un tercero neutral, que no tiene más poder que las partes, entrega las herramientas lingüísticas, con el fin de aproximar a las personas que se encuentran en conflicto y las sacan de la adversariedad y las aproxima al rol colaborativo, de socios participes en una resolución de conflicto. Dicho proceso requiere, de un cambio paradigmático en la mentalidad de los sujetos, quienes deben entender que el conflicto es natural y que se da en todas las relaciones humanas. Lo importante no es la inexistencia de conflicto, sino la capacidad de establecer un lenguaje de colaboración que permita construir acuerdos desde las necesidades compartidas.

#### Sub categorías

A.- Definiciones

B.- Percepciones

***"...escuchar a ambas partes involucradas, conversar, llegar a acuerdos.  
Mantener armonía y salud mental..."***

**Profesora 13**





Un elemento centralizador, para entender la mediación de conflicto, es la capacidad de verbalizar los estados de la ira, a través de construcciones lingüísticas que permitan sacar del pensamiento los prejuicios, ideas pre-establecida y creencias. La conversación sin lugar a dudas permite las aproximaciones del lenguaje, que justifican la construcción de los mundos propios, donde cada persona establece sus propios parámetros de comportamiento, según su propia mirada del mundo.

***“...muy poco, entre ellos mantener la calma y el foco del conflicto, ser siempre dialogante con quien uno negocia...”***

**Profesor 33**

La negociación debe ser entendida, en una primera instancia, como un proceso de transacciones, donde hay personas que ganan y personas que pierden, sin embargo la negociación colaborativa, es aquella, donde “la conversación” permite la generación de acuerdos consensuados y auto-compositivos directamente relacionados con la satisfacción de necesidades. Si bien la negociación es vista como una conversación estructurada, realmente lo que debe primar es la identificación de los códigos que nos pueden acercar o alejar del posible adversario.

***“...la medición de conflicto necesita una buena comunicación y saber escuchar...”***

**Profesor 6**

La presunción que la mediación necesita de una buena conversación, empática, es una realidad, ya que la única forma de aproximar intereses que permitan los acuerdos consensuados, es la generación de capacidades de entendimiento en el otro y para el otro. Entiéndase por empatía, la percepción que los sujetos hacen de la percepción del otro. Lo que permite entender los códigos, las emociones, y el desarrollo del pensamiento del otro, estableciendo un lenguaje compartido y aproximativo de la construcción del mundo social.





***“...la ayuda entre los actores para solucionar diferencias, en la medida que se transan cosas, situación, etc...”***

**Profesor 17**

Nuevamente aparecen las conceptualizaciones relacionadas con la escucha activa, esta disposición a escuchar desde los mundos interiores de las personas sus creencias, valores, temores e inseguridades, con las cuales han construido, a veces, sus precarias realidades.

En esta lógica, pareciera identificarse, a la mediación de conflicto, solo con transacciones, sin embargo no se puede justificar toda la respuesta humana con el ritualismo conductual, por cuanto, si es necesario, pensar que la negociación colaborativa no es transacción, sino colaboración y acuerdo auto-compositivo.

**8.1.5 Quinta Categoría:**

Percepciones del conocimiento, problematizaciones y habilidades sociales, relacionadas a la mediación de conflicto.

La mediación de conflictos requiere ser entendida desde un paradigma comprensivo, (Max Weber), estableciendo la necesidad de ciertas habilidades sociales, que posibiliten que el tercero neutral, no se conviertan en un juez o en un árbitro, sino por el contrario, en un facilitador de procesos de entendimiento. Dichas habilidades sociales, deben ser aprendidas y/o desarrolladas con cierto grado de sistematización, con el fin de identificarlas y ritualizarlas, a través de códigos lingüísticos, como por ejemplo, la escucha activa, la confrontación, el debate crítico, el parafraseo Royeriano y las descripciones de las narrativas (Sara Cobb).

**Sub categorías:**

A.- Percepción de conocimiento.

B.- Percepción de las estrategias de intervención.





***“...la experiencia nos dice que siempre hay que escuchar antes de hablar, pero los profesores hemos sido preparados para enseñar al que no sabe y esto determina la relación entre profesor y estudiante y hace muy difícil desarrollar la capacidad de escuchar...”***

**Profesor 27**

Sin duda la actividad ausente provee el desarrollo de habilidades sociales de comunicación, destinadas al traspaso de información desde una ascendencia emocional que imposibilita el desarrollo de una bilateralidad equitativa. Cabe destacar que esto es parte del proceso de enseñanza de aprendizaje, sin embargo, es un obstáculo para generar una relación empática y horizontal que permita la generación de un tercero neutral, ya que generalmente los educadores se convierten en árbitros jueces de lo que sucede en la comunidad estudiantil.

El desarrollo de las habilidades sociales de escucha activa y empatía, permiten al educador, racionalizar sus procesos de intervención y desdoblarse su rol de enseñanza y aprendizaje vertical, a un proceso de “*autopoiesis*” (Humberto Maturana), permitiendo el “*deuteroaprendizaje*” (Humberto Maturana)

***“...no tengo conocimiento...”***

**Profesora 41**

Desde la perspectiva docente no tiene porque conocerse la mediación de conflicto como un proceso de intervención profesional, sin embargo el reconocer no saber, es sin duda, el principio del proceso de aprendizaje. Cuando Sócrates, dice en su propia antología “*solo se, que nada se*” hace un reconocimiento magistral a una habilidad social fundamental, que es, el generar las condiciones necesarias, para encontrar en el otro y en los otros, respuestas a las grandes interrogantes de la vida. La ignorancia da pie a la sabiduría, permitiendo la disposición de romper cadenas con el fin de salir y recibir la luz del conocimiento, lo que en mediación de conflicto, significa entender que toda persona se comporta, obedeciendo su fuero interno, que es una construcción de creencias convencidas y aceptadas como realidades que permiten vivir socialmente.





***“...para la mediación hay que desarrollar la empatía, el escuchar,  
prestar atención, mantener la calma y la tranquilidad, dar apoyo afecto y  
cariño...”***

**Profesor 3**

Si bien, la mediación de conflicto debe desarrollar habilidades sociales preferentemente cognitivas, no podemos dejar de lado, las necesidad de incorporar el factor sensitivo, debido a que las personas en conflicto, generalmente están atravesando un periodo de carencia emocional y de alteración de relaciones significativas, y el mediador como tercero neutral, sin inmiscuirse en lo emocional, debe generar la contención necesaria para establecer la seguridad mínima en un espacios complejo a las personas que se ven envueltas en situaciones de quiebre, en algunos casos dramáticos, afectando su seguridad personal y sus relaciones interpersonales.



## Capítulo VI

# CONCLUSIONES

*“Quién desee tener la última palabra,  
sólo tiene que sobrevivir a sus oponentes”*

Friedrich August von Hayek (1899-1992)



## 9. CONCLUSIONES

### 9.1 Conclusiones teóricas

La teoría general de intervención en crisis, expuesta en el presente seminario, sistematiza una serie de procedimientos, que permiten, la aproximación secuencial y sistemática de los profesionales de la educación ante las contingencias de la vida que desestabilizan o desequilibran los proyectos de vida.

La aparición de los años 90' de procedimientos estructurados, como los primeros auxilios psicológicos o la terapia multimodal de Lazarus, permitieron sistematizar, adoctrinar y facilitar sistemas de aprendizaje frente a situaciones catastróficas, de gran impacto emocional y que constituyen un aporte valiosísimo a las destrezas profesionales en este tipo de situación, no obstante, se identificó en el estudio el desconocimiento pleno, por parte de los educadores de las estrategias, habilidades y protocolos de intervención en crisis en los modelos presentados en el marco teórico como referentes de la investigación.

El aporte teórico de Lazarus y las experiencias de Gerald Caplan y Lindenmann se constituyen en protocolos operativos, aplicables absolutamente a campo educacional, dando herramientas operativas, eficaces y eficientes que sirvan para complementar el aprendizaje integral, holístico y humanista de los niños y niñas en formación.

En referencia a mediación de conflictos, las teorías relacionadas con la experiencia de Harvard son las clásicas para entender los procesos de negociación colaborativa versus los adversariales, estas lógicas paradigmáticas surgen de los trabajos de los profesores de la Universidad de Harvard Williams Ury y Roger Fischer quienes en la década de los 70' a través de la escuela de alta negociación contribuyen teóricamente al cambio de estructuras en negociación desde lógicas de conflicto adversarial litigantes a las construcciones en base al lenguaje que permiten la complementación y la asociatividad ante el conflicto. Este cambio paradigmático permite entender al conflicto como algo más sano y no destructivo o aniquilante, sacando lo mejor de las personas y no lo peor.





Las estrategias de negociación reflejadas en Harvard son una parte fundamental para ofrecer un protocolo colaborador ante situaciones de conflicto en el ámbito educacional, aprovechando la negociación como fuente generadora de oportunidades para el cambio y el desarrollo de relaciones basadas en la confianza y la ayuda mutua.

## 9.2 Conclusiones metodológicas

El estudio cualitativo, comprensivo permitió realizar consultas desde la percepción de los objetos, lo cual, entrega una información de primer nivel al proveer insumos desde el propio lenguaje de los educadores, mediatizado por sus experiencias de vida, creencias, prejuicios, construcciones del mundo subjetivo, que reflejan los códigos propios, he intransferibles que permitirán u obstaculizarán los aprendizajes necesarios para una intervención en crisis profesional, sistemática y responsable.

La triangulación se llevó a efecto, a través de la recopilación y aplicación de los cuestionarios dirigidos a los educadores, donde cada uno de ellos, en forma libre e independiente, expresó su percepción frente a las problemáticas planteadas. En un segundo nivel se entrevistaron a las autoridades académicas del liceo, quienes corroboraron las principales afirmaciones, dudas y desconocimientos de los profesionales de la educación y un tercer ámbito de recolección de información a través de la observación participante, del autor de seminario en dinámicas ordinarias durante la jornada laboral del liceo, incorporándose a trabajos específicos y sistemáticos en colaboración con el cuerpo académico y paraprofesorado.

## 9.3 Conclusiones conclusivas

Existe un gran desconocimiento de protocolos profesionales de intervención en crisis y de mediación de conflicto entre los profesores de la institución, reconociendo las aproximaciones al sentido común y a la propia formación docente a la cual han sido expuestos.

Sin embargo, existe también en el profesorado, una disposición de aprendizaje y trabajo en equipo que permitirán establecer protocolos de





intervención y análisis de la situación dirigida a la sistematización de procesos de intervención y al desarrollo de mayores y mejores habilidades sociales, destinadas al aprendizaje holístico de los niños y niñas del establecimiento educacional.

#### **9.4 Hallazgos de la investigación**

Se detecta, a través del proceso investigativo, una reacción negativa incorporar roles para los cuales no están preparados y que además complejizan su tarea profesional en el proceso, enseñanza-aprendizaje. Si bien es cierto, los educadores están consientes de que su función no puede estar desvinculada de los temas sociales emergentes, existe sin lugar a duda un rechazo, o al menos temor a incorporar nuevas estrategias que saquen en el centro educativo de la actividad cotidiana que se realiza en lo profesional.

Es relevante también la actitud generacional en educación en sentido inverso, puesto que los profesores de más edad entienden y valoran con profundidad los aportes de las ciencias en este ámbito, que les entrega mayores y mejores instrumentos para la tarea de educar como un proceso claramente holístico, donde lo relacional vinculativo es tan importante como la propia pedagogía. Los educadores jóvenes tienden a ser mas pragmáticos y creen en la diferenciación de las funciones, asignado a otros profesionales del área psicosocial, la tarea de intervenir en la dinámica psicosocial de los educandos.

Por otra parte los directivos están plenamente concientes de las carencias en formación y habilitación práctica especialmente en la resolución de conflictos, sin embargo ellos especialmente este año han sido piezas claves en las negociaciones entre apoderados, estudiantes y sostenedor, permitiendo acuerdos consensuados garantes de estabilidad en el liceo tomado por un breve periodo de tiempo.

#### **9.5 Aportes para el Trabajo Social**

La intervención en crisis, procesos de pérdidas y duelos y mediación de conflicto, se enmarcan en la re significación del trabajo social clínico, el que



adquiere en la actualidad una nueva fuerza de identificación para los trabajadores sociales que desarrollan su actividad profesional en el ámbito de la casuística y la relaciones personales con sus clientes.

Los trabajadores sociales, tienen más de un siglo de experiencia en este ámbito de intervención, desde los orígenes de Mery Rishmond, a las conceptualizaciones de la escuela Alejandro del Rio, en Chile, se ha generado, una doctrina o escuela que forma trabajadores sociales participes de equipos transdisciplinarios que intervienen directamente con personas con problemas y personas problemas.

En el ámbito de la educación, trabajo social, presente desde su lenguaje y de de la teoría de las ciencias sociales, estructuras posibles de intervención profesional, las cuales permiten construir al desarrollo integral del proceso de enseñanza aprendizaje y en la formación de un hombre nuevo, y libre pensador, tolerante capaz de estructurar proyectos de vida solidarios, comunitarios y sociales.

En la actual experiencia de este seminario se ha integrado la acción del trabajo social y su experticia, en estrategias de intervención en crisis, pérdidas y duelos y mediación de conflictos, todas áreas de desarrollo potente durante el siglo XX. Cada una de ellas refleja el aporte de las ciencias sociales a la construcción de destrezas y procedimientos que permitan una mejor vida, digna y posible a personas de todas la edades, género y condicione social.

Destacable el hecho de que estas estrategias sean vinculadas al área de la educación, formadora de niños y jóvenes con un sello de librepensamiento, igualdad de oportunidades y proyección de líderes de sociedad, en una perfecta amalgama, Trabajo Social se integra en educación a la tarea de formación, tratamiento holístico e intervención desde la persona y para la persona.





## Capítulo VII

# PROPUESTA DE PROTOCOLO TENTATIVO

*"Sólo se siente culpable quien cedió a sus deseos"*

Jacques Lacan (1901-1981)



## 10. PROPUESTA DE PROTOCOLO TENTATIVO

Se Considera como en proceso de "situación de crisis" o en "Crisis" todas las acciones referidas a auto o heteroagresiones, independiente de su origen o gatillantes. Es importante intentar identificar este aspecto en pos de poder disminuir la intensidad de la crisis. También se verá en una situación cuando se vea la posibilidad de incurrir en procesos catárticos y de energía excesiva por situación de bullying o disturbios en el aula de clase, por ultimo en situaciones de duelos, perdidas de algún adulto significativo y/o separación de los padres u otro adulto tutor encargado del niño, niña o adolescente.

Es relevante mantener una postura calmada y enérgica en el abordaje de la situación, más la clara convicción de guiar la situación en el aula de forma criteriosa, sin gritos ni a una visión donde el niño, niña o adolescente se sienta par o en igualdad de condiciones y absorbiendo todo tipo de información para la futura derivación de la dupla psicosocial, inspector general o director, según sea el caso.

### Heteroagresividad

Se considera toda agresión a compañeros, profesor y/o integrantes del grupo curso y participantes de este en una actividad.

Frente a esta situación:

- Intente detener la agresión, cuidando que esta acción no repare peligros para el que está intentando separarlos. Debe considerar niveles de indicación de forma creciente, a saber: verbal, indicación gestual, contención física (esperando y conteniendo físicamente al que presente mayor disruptividad).
- Aislé a las personas involucradas en la situación, ubicarlas en espacios físicos separados, de modo de impedir que continúe el intercambio verbal y la agitación (en esta situación se recomienda sacar a uno de la sala, en este caso, el que presenta mayor niveles de agresividad o desvinculación con el medio, para así, calmar la situación ambiente en el aula y poder derivar de mejor forma la situación).
- Requite objetos con los cuales se hayan agredido u otros potencialmente dañinos (en esta situación es importante tomar en



cuenta que si se presenta con objetos corto punzantes, arma blanca o alguna otra arma, tomar todos los resguardos necesarios para la acción de quitar el instrumento, persuadiendo y conteniendo al niño, niña o adolescente que la tenga).

- Si quien cometió la agresión no está muy descompensado, se deja en compañía del grupo para ir en busca del agredido (si este caso no se diera, aislar al chico y enviar a otro estudiante por ayuda del grupo psicosocial, enfatizando en el botiquín y que, según sea el caso, se llame a las emergencias pertinentes).
- En caso de agitación muy leve, guíe y explique al niño, niña o adolescente de lo que estaba ocurriendo y de los problemas que esto puede causar en su entorno inmediato y en su propia integridad, mientras llama al inspector general, para tomar sanciones de mejora en este tipo de situaciones.

En caso de autoagresiones:

Son las que atentan con la propia integridad física, se considera los cortes, golpes, etc.

1. Impedir que el joven continúe dañándose, considere los niveles de instrucción, a saber verbal, gestual, guía manual/contención.
2. Distraiga la atención del niño, niña o adolescente con temas que lo desfoquen del gatillante y de la situación de agresión.
3. Limpie heridas con botiquín y señalice al inspector de patio o a la dupla psicosocial de los acontecimientos y guíe esta situación para continuar el trabajo post agresión.
4. Avisar al inspector general y a los compañeros/as de lo acontecido en la sala de clase, explicar de forma muy tranquila y serena lo que sucedió, para impedir situaciones traumáticas posteriores y continúe con la clase.
5. En caso de existir una lesión grave o de observar al niño, niña o adolescente muy descompensado, contactar rápidamente a profesionales del colegio, en conjunto del servicio médico de urgencia.

Ambas situaciones ameritan una reunión lo antes posible con los padres, apoderados y/o tutores del niño, niña o adolescente, para revisar el caso, ver





agravantes y hacer seguimiento profesional multidisciplinario de lo acontecido y del grupo curso.

### 10.1 Pauta protocolar para aplicar primeros Auxilios Psicológicos

#### 10.1.1 Qué hacer y Qué no hacer

|                                 | Qué hacer  | Qué no hacer  |
|---------------------------------|--|---|
| <b>Contacto Psicológico</b>     | Escuchar de manera cuidadosa. Refleja sentimientos y hechos.<br>Aceptación                                       | Contar tu propia historia.<br>Ignorar sentimientos<br>Juzgar o tomar partido  |
| <b>Dimensiones del problema</b> | Preguntas abiertas<br>Pedir concreción<br>Evaluar mortalidad   | Depender de si / no.<br>Permitir abstracciones.<br>Soslayar señales peligro   |
| <b>Posibles soluciones</b>      | Alentar lluvia ideas<br>Trabajar por bloques<br>Establecer prioridades   | Permitir la visión túnel<br>Dejar obstáculos sin examinar   |
| <b>Acción concreta</b>          | Un paso cada vez<br>Metas específicas corto plazo<br>Confrontaciones si necesario<br>Directivo sólo si necesario | Intentar resolverlo todo ahora<br>No decisiones que comprometan a largo plazo<br>Retraerse de tomar decisiones si necesario |
| <b>Seguimiento</b>              | Convenio para contactar<br>Evaluar paso de la acción   | Dejar detalles en el aire.<br>Hacer ver que continuará sólo. Evaluar alguien más.   |

(CUADRO 6)



### 10.1.2 Qué decir y Qué no decir

| <b>QUÉ DECIR</b>  | <b>QUÉ NO DECIR</b>                                   |
|---|---|
| <i>Lamento que le haya ocurrido esto...</i>                         | <i>Se como te sientes.....</i>                        |
| <i>Ahora ya está a salvo...</i>                                     | <i>Eres afortunado por estar vivo.....</i>            |
| <i>Me alegra que esté hablando conmigo...</i>                       | <i>Eres afortunado por tener más hijos....</i>        |
| <i>No fue su culpa....</i>  | <i>Aún eres joven y puedes encontrar otra persona</i> |
| <i>Su reacción es normal ante un evento anormal</i>                 | <i>Su ser querido no sufrió mucho cuando murió...</i> |
| <i>Es comprensible que sienta de esta manera...</i>                 | <i>Llevó una vida intensa durante estos años...</i>   |
| <i>Ha debido ser muy doloroso ver/oír eso....</i>                   | <i>Fue la voluntad de Dios.....</i>                   |
| <i>No está perdiendo la razón</i>                                   | <i>Él/Ella está ahora en un lugar mejor....</i>       |
| <i>Su imaginación puede empeorar algo que de por sí ya horrible</i> | <i>Lo superarás, todo irá bien...</i>                 |
| <i>Las cosas nunca serán igual, pero mejoraran...</i>               | <i>El tiempo cura todas las heridas</i>               |

(CUADRO 7)



Manual para práctica de investigación

|                     | INTERVENCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA   | INTERVENCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA  |
|---------------------|---|--|
| ¿Cuánto tiempo?     | De minutos a horas  | De dos semanas a meses   |
| ¿Por quien?         | Protectores de vanguardia:<br>Padres, policía, médicos,<br>trabajadores sociales,<br>psicólogos, maestros.... | Psicoterapeutas, orientadores,<br>psiquiatras, trabajadores sociales,<br>psicólogos..... |
| ¿Dónde?             | Ambientes comunitarios:<br>hospitales, escuelas,<br>hogares, trabajo, línea<br>telefónica....                 | Ambientes para terapia /<br>orientación: Centros salud,<br>despachos....                 |
| ¿Qué metas?         | Restablecer<br>enfrentamiento inmediato:<br>dar apoyo, reducir<br>mortalidad, enlazar<br>recursos.            | Resolver crisis: Translaborar,<br>integrar en trama vida, apertura....                   |
| ¿Qué procedimiento? | Cinco componentes se los<br>primeros auxilios<br>psicológicos (PAP)   | Terapia multimodal para crisis<br>(TMC)  |

(CUADRO 8)



## Resolución de conflictos desde una posición colaborativa y no adversarial

Ante situaciones de conflictos el negociador debe

- 1 Separar a las personas del problema, podemos identificar el problema sin descalificar a la persona, darle duro al problema y valorizar la relación.
- 2 Identificar las posiciones que mantienen el desacuerdo estableciendo diferencias entre los criterios objetivos y los subjetivos.
- 3 Permitir la aeración del conflicto a través de procesos catárticos de expresión de la emoción, en que las personas en conflicto, ventilen todos los aspectos que los separan un posible acuerdo.
- 4 Facilitar la generación de opciones a través de preguntas abiertas y un espíritu de colaboración.
- 5 Convertir a los adversarios en socios, ellos serán los principales resolutores de conflictos, tienen la intención de un posible acuerdo cuando se revaloriza la relación antes que el conflicto.
- 6 Facilitar los procesos de comunicación que lleven a la colaboración, por ejemplo a través de las opciones y generación de ideas de resolución, la lluvia de ideas es una oportunidad de generar posibles respuestas.
- 7 Lograr la visualización empática de las partes ante el problema, lo cual permitirá con facilidad entender al otro en su posición, con el fin de actuar en conciencia y consenso con el otro, a través de una alianza para la resolución del conflicto.
- 8 Aminorar la agresividad, a través del habla, permitir que el lenguaje apacigüe la ira, controlando los impulsos de destrucción y canalizándolos hacia la generación de opciones.



- 9 Poner en común posibles respuestas, aunque parezcan ridículas o imposibles, a veces lo posible esta en lo extraño, en lo no pensado en lo inesperado.
  
- 10 El negociador siempre debe contener las emociones y ser garantía de equilibrio, paciencia y templanza ante la ira y la adversariedad.





## BIBLIOGRAFÍA

*“Sólo hay dos cosas infinitas:  
El universo y la estupidez humana”*

Albert Einstein (1879-1955)



## 11. BIBLIOGRAFÍA

1. **Amorós, Celia** (1990) *"Espacio público, espacio privado y definiciones ideológicas de 'lo masculino' y 'lo femenino', en Participación, cultura política y Estado"*, Ediciones de la Flor.
2. **Alvarez-Gayou, J. L.** (2003). *"Como hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodología"*, Editorial Paidós, Ciudad de México, México
3. **Aylwin, Mariana** (2003): *"12 años de escolaridad obligatoria"*. Santiago de Chile: Lom
4. **Arrupe, Olga** (2000) "Contexto situacional de actividad" en "Lenguaje, Juego y aprendizaje escolarizado"- 1º parte –pág.67 –Edit. Dunken -.
5. **Berger, P., Luckmann, T.** (1991). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.
6. **Bertalanffy, L. V.** (1976): *Teoría general de sistemas. Fundamentos, desarrollo y aplicaciones*, Fondo de Cultura Económica, México, (1ª ed. 1968).
7. **Bitar, Sergio** (2005): *Educación nuestra riqueza. Chile educa para el siglo XXI*. Santiago de Chile.
8. **Caplan G.** (1964) *Principios de psiquiatría preventiva*, Paidos, Bs Aires.
9. **Casassus, Juan** (2004): *"La escuela y la (des)igualdad en América Latina"*. Santiago de Chile: Editorial Lom. ". México DF: Siglo XXI
- 9 **Escobar y Carvallo, Alejandro** (1959): *"El Problema social en Chile, Santiago, 1911. Chile a fines del siglo XIX, Rev. Occidente"*
- 10 **Elacqua, Gregory, Soledad González y Paula Pacheco.** (2008). *"Alternativas institucionales para fortalecer la educación pública municipal"*, en *La agenda pendiente en educación. Profesores, administradores y recursos: Propuestas para la nueva arquitectura de*



*la educación chilena*, eds. Cristián Bellei, Daniel Contreras y Juan Pablo Valenzuela, 134-153. Santiago, Universidad de Chile-UNICEF

- 11 **Fisher, Roger:** (1996) *"Más allá de Maquiavelo, Herramientas para afrontar conflictos"*. Edit. Gránica,
- 12 **Fisher, Roger y Sharp Alan,** *"El Liderazgo Lateral, Cómo dirigir si usted no es el jefe"*, Edit. Norma, 1999.
- 13 **Flick, U.** (2004). *"Introducción a la Investigación Cualitativa"*. Colección Educación Crítica - Coedición con la Fundación Paideia. Madrid
- 14 **Girard, Kathryn y KOCH, Susan,** *"Resolución de Conflictos en las Escuelas"*. Edit. Gránica, 1997.
- 15 **Guba, E.** (1985). "Criterios de credibilidad en la investigación naturalística en la enseñanza". En J. Gimeno Sacristán y A. Pérez Gómez. *La Enseñanza: su teoría y práctica*. Madrid. Akal Editor,
- 16 **Hacking, I.** (1985) *Revoluciones Científicas*. Ed. Fondo de Cultura Económica. México,
- 17 **Hardy, Clarisa y Otros** (2004): *Equidad y protección social. Desafíos de políticas sociales en América Latina*. Santiago de Chile: Lom
- 18 **Hevia, Renato** (ed.) (2003): *La educación en Chile*. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales.
- 19 **Hernández R, Fernández C. & Baptista P** (1998). "Metodología de la Investigación". McGraw-Hill Interamericana editores. México.
- 20 **Jandt, Fred E. y GILLETTE, Paul:** *"Ganar, Ganar Negociando, Cómo convertir el conflicto en acuerdo"*, Edit. Compañía Editorial Continental S.A., Segunda reimpresión,



- 21 Khunn T. (1971) *Est Revoluciones científicas*, Eunsa, Pamplona,
- 22 Larraín, Luis (1997): "Chile: políticas públicas durante el gobierno de Aylwin". Santiago de Chile: Libertad y Desarrollo.
- 23 Ledesma N., Marianella: (2000). "*El Procedimiento Conciliatorio, un enfoque teórico – normativo*". Edit. Gaceta Jurídica S.A., Primera Edición,
- 24 Lindemann E (1977) *Crisis intervention*, Aronson, N York
- 25 Mizala, Alejandra y Romaguera, Pilar. (2003). "Regulación, incentivos y remuneraciones de los profesores en Chile", en *Políticas educacionales en el cambio de siglo. La reforma del sistema escolar de Chile*, ed. Cristián Cox, 519-558. Santiago: Editorial Universitaria
- 26 Olavarría, M (2005): *Pobreza, crecimiento económico y política social*. Santiago de Chile: Universitaria
- 27 Mucciellil, A. (1996). "*Diccionario de Métodos Cualitativos en Ciencias Humanas y Sociales*", Editorial Síntesis, Madrid
- 28 Olave, Patricia (2003): *Chile: neoliberalismo, pobreza y desigualdad social*. México DF: Miguel Ángel Porrúa
- 29 Ormachea Choque, Iván: "*Retos y Posibilidades de la Conciliación en el Perú: Primer estudio cualitativo. Propuesta de políticas y lineamientos de acción*". Editor: Consejo de Coordinación Judicial. Palacio de Justicia. 1998.
- 30 Páez, Darío. "Pensamiento, individuo y sociedad. Cognición y Representación social". Madrid: Fundamentos, 1989. Pp 278-295.
- 31 Páez, D., Ayestaran, S., De Rosa. (1987). Representación social, procesos cognitivos y desarrollo de la cognición social. En Páez, D., Coll, S. *Pensamiento, Individuo y Sociedad: cognición y representación social*. Madrid, España: Fundamentos





- 32 Picó, Josep:** (2003) *“Los años dorados de la sociología (1945-1975)*, Madrid, Alianza, pp. 281-290.
- 33 Raczyński, Dagmar y Daniel Salinas.** (2008). “Fortalecer la educación municipal. Evidencia empírica, reflexiones y líneas de propuesta”, en *La agenda pendiente en educación. Profesores, administradores y recursos: Propuestas para la nueva arquitectura de la educación chilena*, eds. Cristián Bellei, Daniel Contreras y Juan Pablo Valenzuela, 105-132.  
Santiago: Universidad de Chile-UNICEF.
- 34 Santander, María** (2002): *Ideas para una educación de calidad*. Santiago de Chile Libertad y Desarrollo.
- 35 Slaikeau K** (1996) Manual de intervención en crisis, manual moderno, México DF,
- 36 Soto Roa, Fredy** (2000) *“Historia de la educación chilena, Santiago, Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas, CPEIP, 2000”*; pp. 139-165
- 37 Vicuña Fuentes, Carlos** (1992): *“La Cuestión Social ante la Federación de Estudiantes”*, Stgo., 1922
- 38 Villalobos, Sergio,** (2002) “Breve historia de Chile”, , Universitaria.
- 39 Schutz, A.** (1970) .Fenomenología del Mundo Social. Ed. Paidós. Buenos Aires,
- 40 Weber, M.** (1982) Objetividad del Conocimiento en las Ciencias Sociales. In: COHN, G. (Org.) Max Weber: Sociología. Ed. Ática. Sao Paulo.

#### Revistas

1. Revista de la respetable logia Aurora nº6 de Valparaíso año 2007





## ANEXOS

*“La muerte es posiblemente el mejor invento de la vida”*

Steven Paul Jobs (1955-2011)



## 12. ANEXOS



### Primer Instrumento

Investigación sobre percepción en situaciones de crisis y/o conflicto

Estudio Escuela de trabajo social

Universidad de Valparaíso

Sexo:

Edad:

Lugar de residencia:

Años de estudio:

Título, profesión o desempeño:

Fecha de aplicación:



1. Desde su experiencia como docente ¿Qué entiende usted por crisis? ✓
2. Según su percepción ¿En qué consisten las pérdidas tangibles e intangibles para los seres humanos? ✗
3. Según su percepción ¿En qué momentos ocurre el duelo y en qué consiste? ✗ ✓
4. Por su experiencia profesional y personal ¿de qué forma cree usted que reaccionaría en una situación de catástrofe o crisis desbordante, teniendo presente su propia emocionalidad y su desempeño racional?
5. Según su percepción ¿Cómo tratan los profesionales del colegio los procesos dolorosos y estresantes de los estudiantes del establecimiento?
6. Desde su perspectiva ¿Cuál es el conocimiento que usted tiene de la mediación de conflictos o negociación colaborativa? ✓
7. En referencia a su experiencia personal y laboral, comente algún evento que le haya significado a usted enfrentarse a situaciones de crisis y/o conflicto y que haya tenido que resolver con el sentido común. ✓
8. ¿Cuáles son sus expectativas (si las tiene) referente al protocolo de intervención en crisis pérdidas y duelo que se quiere implementar en el establecimiento ✓



**Tabla Gantt**

| <i>Matriz de Programación.-</i>  |                                   |                                   |                                    |                                    |                                     |   |                                 |   |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|---|---------------------------------|---|
| <i>Nombre de la Sesión.-</i>   | <i>Semana N°1.<br/>21 de mayo</i> | <i>Semana N°2.<br/>28 de mayo</i> | <i>Semana N°3.<br/>11 de junio</i> | <i>Semana N°4.<br/>25 de junio</i> | <i>Semana N°5.<br/>02 de agosto</i> | <i>Semana N°6.<br/>02 de septiembre</i> | <i>Semana O5<br/>de octubre</i> | <i>Semana de Entrega de tesis<br/>18 de octubre</i> |
| <i>Actividad N°1.<br/>"Conociendo el colegio y planificación de actividades"</i>       | ■                                 |                                   |                                    |                                    |                                     |   |                                 |   |
| <i>Actividad N°2.<br/>"conocimiento del grupo docente y sus problemáticas"</i>         |                                   |                                   |                                    |                                    |                                     |   |                                 |   |
| <i>Actividad N°3.<br/>"Sesión Creación de instrumento y propuesta ante el colegio"</i> |                                   |                                   |                                    |                                    |                                     |   |                                 |   |
| <i>Actividad N°4.<br/>"aplicación"</i>   |                                   |                                   |                                    |                                    |                                     |   |                                 |   |



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| de instrumento al grupo docente”                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Actividad N°5.<br>“análisis de instrumento y creación de evaluación” |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Actividad N°6<br>“ultimo día aplicación y capacitación de protocolo  |  |  |  |  |  |  |  |  |