

M 52296



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



M
N 859e
2002
C1

Estudio y Tratamiento de las Variables Asociadas
a la Convivencia Escolar, para Promover e Implementar la
Mediación como Mecanismo Alternativo de Resolución
de Conflictos, al Interior de la
Comunidad Educativa.

Seminario de Título para optar al Grado
Académico de Licenciado en Trabajo Social y al
Título Profesional de Asistente Social

Universidad de Valparaíso
CHILE
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BIBLIOTECA

Institución Patrocinante:
Secretaría Regional Ministerial de
Educación, V Región

Profesor Guía:
Sr. Mauricio Ureta Bernal

Alumnas Seminaristas:
Srta. Paola Novoa Mancilla
Srta. Nicolle Penaglia Vásquez

172



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: Informa calificación Seminario de Título
alumnos que se indica.

VALPARAISO, 13 de Marzo de 2002.

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2001 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **PAOLA NOVOA MANCILLA** y **NICOLLE PENAGLIA VASQUEZ** expuesto en el informe final de dicho Seminario, intitulado **"ESTUDIO Y TRATAMIENTO DE LAS VARIABLES ASOCIADAS A LA CONVIVENCIA ESCOLAR, PROMOVRIENDO E IMPLEMENTANDO LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS, AL INTERIOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA"**.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42º del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

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



MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR GUIA

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE.
MUB/rvs.-



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: Informa calificación Seminario de Título
alumnos que se indica.

VALPARAISO, 11 de Marzo de 2002.

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2001 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **PAOLA NOVOA MANCILLA** y **NICOLLE PENAGLIA VASQUEZ** expuesto en el informe final de dicho Seminario, intitulado **"ESTUDIO Y TRATAMIENTO DE LAS VARIABLES ASOCIADAS A LA CONVIVENCIA ESCOLAR, PROMOVRIENDO E IMPLEMENTANDO LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS, AL INTERIOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA"**.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42º del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

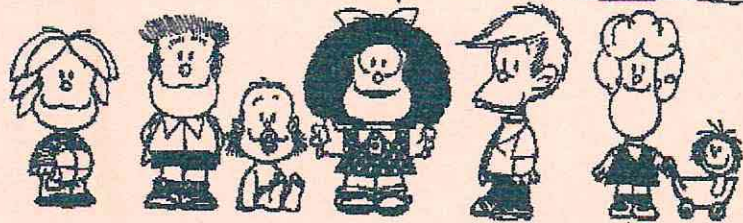
Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con calificación **7,0 (siete coma cero)**.



CHRISTIAN CORVALAN RIVERA
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE.
CCR/rvs.-

BUENO, ¿Y POR QUÉ EN ESTE AÑO QUE VIENE NO INICIAMOS DE UNA BUENA VEZ LA TAN POSTERGADA CONSTRUCCIÓN DE UN MUNDO MEJOR? ¿EH?



Al comenzar a cerrar una etapa de vida es muy grato agradecer a todos aquellos que de una u otra forma facilitaron el proceso.

A mi gran "Parentela", por creer en mí siempre, sobre todo a mis hermanos y sus familias; a grandes amigas como la EVE, la PAULI, y la NICOLLE, y por supuesto a todos aquellos inseparables compañeros de "carrete" que hicieron más grato el proceso... Pero especialmente este logro es un regalo a mi compañero de vida porque desde el principio fue un esfuerzo compartido; tú EDUARDO junto al recuerdo de mis padres, fuiste el motor de todos estos sueños.

¿O ALGÚN ZANAHORIA NOS PERDIÓ LOS PLANOS?



Al hombre que me enseñó a **PENSAR**

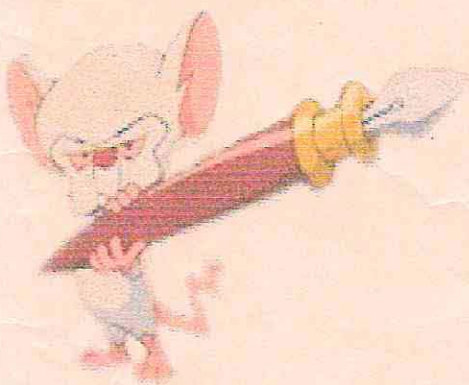
La mujer que me enseñó a **PODER**

La hija que me enseña a **QVERER**

El compañero que me enseña a **CREER**

Y al nuevo ser que desde mi interior me enseña a **SOÑAR**

Para: Luis; Denise; Francisca; Claudio y "enanito/a"; para Paola mi compañera en esta aventura; y para todos aquellos que a través del tiempo han dejado enseñanzas en mi vida.



Finalmente, debemos agradecer a los Establecimientos Educativos que nos acogieron, a los Docentes que participaron en las actividades y particularmente a los niños que facilitaron, "a veces", nuestro trabajo.

Especialmente queremos agradecer a nuestro Profe Guía MAURICIO quien a través de su amistad y apoyo incondicional nos permitió crecer y creer en nuestras capacidades. ¡¡ ERES NUESTRO LÍDER!!



PRESENTACIÓN

Uno de los factores más importantes que guía la realización de este Seminario de Título, es la afirmación de que, la violencia y la agresividad en todas sus modalidades, se han convertido en casi la única o más utilizada manera, no sólo de conseguir los diferentes propósitos establecidos por las personas, si no que también en la manera más eficaz de satisfacer necesidades y regular las interacciones sociales. En este marco quienes más fuertemente han aprehendido estos mecanismos como forma de resolver sus conflictos son los niños y jóvenes que cada vez en un número mayor han protagonizado hechos de violencia que han conmocionado la opinión pública

Frente a esta problemática presente tanto a nivel nacional como internacional, este Seminario de Título, denominado "Estudio y tratamiento de las Variables asociadas a la Convivencia escolar; para promover e implementar la Mediación como Mecanismo alternativo de Resolución de Conflictos, al interior de la Comunidad Educativa," pretende generar espacios reales de discusión y aprendizaje de nuevas formas de interacción, promoviendo la convivencia democrática y la educación para la Paz, al interior de algunos establecimientos educacionales de la V región, ubicados tanto en la provincia de Valparaíso, como en la Provincia de Quillota. Es así como además este trabajo, debido a lo innovador del tema y a su trascendencia en la formación de los futuros ciudadanos, está patrocinado por la Secretaría Regional Ministerial de Educación V Región.

En términos generales esta investigación de tipo exploratoria – descriptiva pretende conocer e identificar las principales variables asociadas a la convivencia Escolar -temática muy poco estudiada en el país-, y describir la forma en que se manifiestan las interacciones entre las personas que componen la comunidad educativa, teniendo como eje central de análisis las variables asociadas a la convivencia escolar.

En cuanto a las fases metodológicas características de la intervención del Trabajo Social el Seminario se abocó en el diagnóstico a conocer cómo se desarrollaba la convivencia escolar en los establecimientos escogidos, trabajando por una parte con el estamento docente, a través de reuniones grupales y entrevistas personalizadas. Al mismo tiempo se trabajó con los alumnos de 5° y 6° años básicos utilizando la misma metodología.

Con respecto a la Programación se planificaron diversas actividades que permitieron generar espacios de discusión que facilitaron el tratamiento de las principales variables deficitarias que fueron detectadas en la etapa anterior y al mismo tiempo que permitieran la comprensión y utilización de la Mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos. En tanto en la Ejecución se trabajó de manera constante y en forma paralela con los dos estamentos escogidos, las actividades planificadas anteriormente.

La etapa de evaluación permitió analizar el desempeño profesional y el desarrollo metodológico del proceso en cuanto a indicadores como pertinencia, idoneidad, eficacia y eficiencia. Finalmente las proposiciones conclusivas permitieron revisar los cambios logrados, sistematizar los aspectos más importantes a considerar en futuros proyectos, sugiriendo desde la experiencia adquirida propuestas de intervención para el trabajo social en el área.

INDICE

Presentación	2
Índice	4
CAPITULO I: ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	7
1. Secretaría Regional Ministerial de Educación Organigrama	8 11
2. Colegio Nacional de Limache Organigrama	12 15
3. Escuela Básica E 373 Enrique Cárdenas Organigrama	16 18
CAPÍTULO II: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
1. Introducción	20
2. Fundamentación del Estudio	20
3. Delimitación de la Población Sujeto de Estudio	22
4. Formulación del problema	23
5. objetivos de Investigación	24
6. Marco teórico Referencial	25
♦ Rol del Estado y la Reforma Educacional Chilena	25
♦ Socialización Familia y Escuela	28
♦ Convivencia	31
♦ El conflicto	37
7. Variables de Investigación	43
8. Tipo de Investigación	44
9. Técnicas de Recolección de datos	45
10. Plan de análisis	45
11. Planteamiento de hipótesis	45
CAPITULO III: DIAGNOSTICO	46
COLEGIO NACIONAL DE LIMACHE	47
1. Caracterización del establecimiento	47

2. Análisis y descripción de los objetivos de investigación	49
Objetivo General 1	49
Objetivo General 2	67
Objetivo General 3	70
ESCUELA E 373 ENRIQUE CARDENAS	72
1. Caracterización del establecimiento	72
2. Análisis y descripción de los objetivos de investigación	76
Objetivo General 1	77
Objetivo General 2	89
Objetivo General 3	92
CAPITULO IV: PROGRAMACION	95
1. Fundamentación del programa	96
2. Paradigmas de la Mediación de Conflictos: Pilares para la Programación en Mediación	97
3. Nombre del Programa	104
4. Dependencia Legal y administrativa	104
5. Objetivos del programa	104
6. Estrategias evaluativas	105
7. Beneficiarios	106
8. Responsables del programa	106
9. Tiempo proyectado para la ejecución	106
10. matriz de programación	107
Proyecto 1: Equipo de Docencia	107
Proyecto 2: Alumnos Sexto Básico Colegio Nacional de Limache	110
Proyecto 3: Alumnos Quintos Básicos escuela Enrique Cárdenas	113
CAPITULO V EJECUCION	117
1. Introducción	118
2. Proyecto N° 1	119
Equipo de Docencia Colegio Nacional de Limache	119
Equipo de Docencia Escuela Enrique Cárdenas	122
3. Proyecto N°2 Alumnos 6° Básico Colegio Nacional de Limache	125
4. Proyecto N°3 Alumnos Quintos Básicos Escuela Enrique Cárdenas	129

CAPITULO VI: EVALUACION	134
1. Aspectos Generales del proceso de Evaluación	135
2. Evaluación proyecto N°1 Equipo de Docencia	136
3. Evaluación Proyecto N°2 Alumnos sexto año Básico Colegio Nacional de Limache	140
4. Evaluación Proyecto N°3 Alumnos Quintos Básicos Escuela Enrique Cárdenas	144
5. Evaluación del tiempo de ejecución	146
6. Evaluación de las técnicas	149
7. Evaluación de los Recursos	149
8. Evaluación General de los proyectos	150
CAPITULO VII: PROPOSICIONES CONCLUSIVAS	152
1. Hallazgos, aprendizajes y aportes	154
2. Perspectivas del trabajo Social en el tema	159
3. En relación al proceso de aprendizaje	160
BIBLIOGRAFÍA	162
ANEXOS	169

CAPITULO I:
ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

1. SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE EDUCACIÓN

V. REGIÓN

* ANTECEDENTES GENERALES

Para realizar el presente seminario de título las alumnas se integrarán a trabajar, en diferentes establecimientos educacionales; bajo el patrocinio de la "Secretaría Regional Ministerial de Educación Vª región".

* UBICACIÓN GEOGRÁFICA:

La Secretaría Regional Ministerial de Educación (SEREMI EDUCACIÓN) Vª Región se encuentra ubicada en la calle Arlegui 852, comuna de Viña del Mar.

Teléfono: 680806

* COBERTURA, BENEFICIOS Y RADIO DE ACCIÓN:

En cuanto a los objetivos generales, esta secretaría: diagnostica, planifica y evalúa las políticas educacionales implementadas por el Ministerio de Educación en la Región, adecuándolas tanto a las características de cada una de las cuatro provincias de la Quinta región, como en particular a la de cada sector territorial.

A su vez la SEREMI realiza coordinaciones con diversas instituciones que, de una manera u otra, se relacionan con el proceso educacional en la comunidad, como por ejemplo otros Ministerios, Universidades e Institutos Regionales u otras instituciones relevantes de la región; todo esto con el objetivo de tener la mayor eficacia en la implementación de los diversos programas.

A través de sus cuatro Departamentos Provinciales de Educación: Departamento Provincial De Educación Valparaíso; Departamento Provincial De Educación Quillota; Departamento Provincial De Educación San Antonio; Departamento Provincial De Educación San Felipe; esta secretaría distribuye su radio de acción en toda la Quinta región, fundamentalmente a través de los Departamentos de Administración y de Supervisión, quienes a través de los "Supervisores de terreno" tienen como misión asesorar y supervisar el desempeño de las escuelas y liceos de su jurisdicción

* ESTRUCTURA:

La SEREMI Vª región está estructurada en cuatro departamentos que le permiten dividir y optimizar su labor.

- a) DEPARTAMENTO DE CULTURA: Es el encargado de implementar y fomentar los diversos aspectos relacionados con las manifestaciones culturales en la región; labor que se ha visto acentuada, a partir del importante resurgimiento otorgados en los nuevos planes y programas a nivel gubernamental.
- b) DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN: Este departamento es el encargado de realizar un seguimiento de los planes y programas implementados en la región. Realiza un control de la gestión de cada proyecto, para así, dependiendo de los resultados obtenidos en las evaluaciones, readecuar los insumos presupuestarios otorgados a cada programa.
- c) DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN: Es el departamento encargado de proporcionar apoyo administrativo para la ejecución de planes y programas, como también para el funcionamiento administrativo global de la secretaría.
- d) DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN: Tiene la misión de ser una instancia coordinadora que busca adaptar la Macro-política Educacional, contextualizándola a través de sus programas, a las características propias de la región.

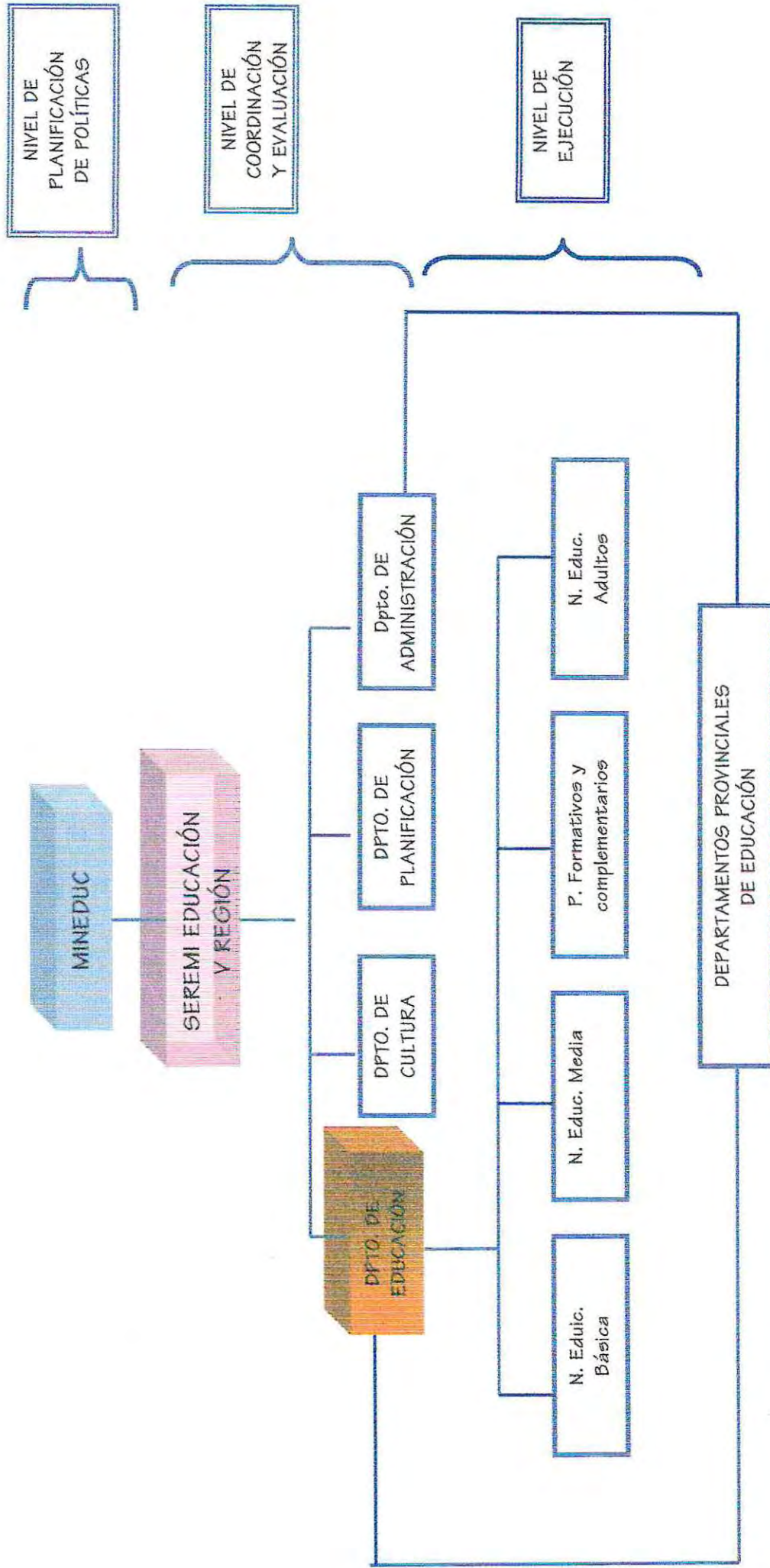
Del departamento de educación se desprenden cuatro niveles de intervención, cada uno con sus propios programas y coordinadores, quienes son encargados de planificar y/o adecuar, y relacionar pertinentemente cada programa con las personas encargadas de ejecutarlas y con las entidades educacionales correspondientes.

Los niveles en los que subdivide el Departamento de Educación son:

- ◆ Nivel de educación de adultos
- ◆ Nivel de programas formativos y complementarios.
- ◆ Nivel de Educación Media
- ◆ Nivel de Educación Básica* Este nivel es el encargado de implementar programas de como: el P-900, El programa de Educación Rural, el programa de Educación Especial y el programa de Educación Parvularia.

Es en este nivel donde las alumnas seminaristas se insertan institucionalmente, para, a través de la incorporación en algunos colegios dependientes de la SEREMI, realizar un diagnóstico de las variables asociadas a la convivencia escolar, intentando posteriormente implementar la Mediación como Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos en la comunidad educativa.

ORGANIGRAMA



2. COLEGIO NACIONAL DE LIMACHE

* RESEÑA HISTÓRICA:

La cadena de colegios Nacional comenzaron a desarrollarse en Abril de 1936, a partir de la fundación del Colegio Nacional de Villa Alemana por la familia Larenas. Posteriormente, transcurridos algunos años se comienzan a formar distintas sedes dentro de Villa Alemana, como también en otros sectores de la región.

Es así como en Marzo del año 2000, comienza a funcionar la sede de Limache ubicada en Avenida Urméneta N°473, la que se destaca por tener una excelente ubicación, en una de las principales avenidas de la comuna y una moderna infraestructura construida en un terreno de casi 3000 metros cuadrados.

* ANTECEDENTES GENERALES:

Un primer aspecto a consignar es que este establecimiento es único de su tipo en la comuna, puesto que no hay otro de financiamiento particular subvencionado (compartido) que posea tanto educación pre escolar como educación básica y media.

Junto a lo anterior se puede mencionar que la población beneficiada es, en su gran mayoría de la comuna, salvo algunos casos que vienen desde Quillota y sus alrededores. En cuanto al nivel socio – económico el alumnado este se encuentra en un 80% dentro del nivel medio.

Finalmente se debe señalar que el establecimiento se encuentra en proceso de desarrollo, en cuanto a los cursos que imparte. Desde su fundación en Limache comenzó con enseñanza media, curso que en la actualidad está segundo año, por lo que la primera generación de egresados se espera para el año 2003, fecha en que el colegio contará con la totalidad de niveles de enseñanza escolar.

* ANTECEDENTES DEL ALUMNADO:

A partir de los antecedentes que posee el Departamento de Administración del establecimiento, el total de matrículas efectivamente cursadas para el año 2001 es de 621 distribuidas de la siguiente manera:

- ◆ 104 (16.7%) Educación Pre básica.
- ◆ 368 (59.2%) Educación Básica
- ◆ 149 (23.9%) Educación Media.

Algunos de los requisitos de ingreso al establecimiento son: promedio 6.0 en el área científica – humanista y un proceso de entrevistas de admisión a cargo de docentes y otros profesionales, para conocer el nivel que el postulante posee en otras áreas, de esta manera el colegio asegura el rendimiento promedio de sus alumnos, pudiendo desarrollar metodologías innovadoras de aprendizaje.

En cuanto a los beneficios a los que tienen acceso los alumnos, el colegio ofrece en la actualidad 69 becas que benefician al 11.1% del alumnado con porcentajes de rebaja sobre la colegiatura mensual que fluctúan entre el 100% y el 25% de la colegiatura anual. Además todos los alumnos poseen un seguro escolar, un bus para su traslado a actividades fuera del establecimiento y 21 alternativas de actividades extra programáticas.

* ANTECEDENTES DE LOS DOCENTES:

El total de personas que se desempeñan en el establecimiento, según consta en los archivos del Departamento de Administración, es de 52 personas, entre las cuales se encuentran:

- ◆ 18 docentes jefes de curso.
- ◆ 12 docentes de asignatura.
- ◆ 5 asistentes de párvulos.
- ◆ 2 psicólogas
- ◆ 1 psicopedagoga
- ◆ 1 bibliotecario
- ◆ 8 personas en labores administrativas
- ◆ 5 docentes a cargo de la dirección

La totalidad del personal es seleccionado de acuerdo a un perfil pre determinado por los sostenedores del establecimiento y deben efectuar una entrevista con un equipo multidisciplinario y la aprobación de test psicológicos y laborales.

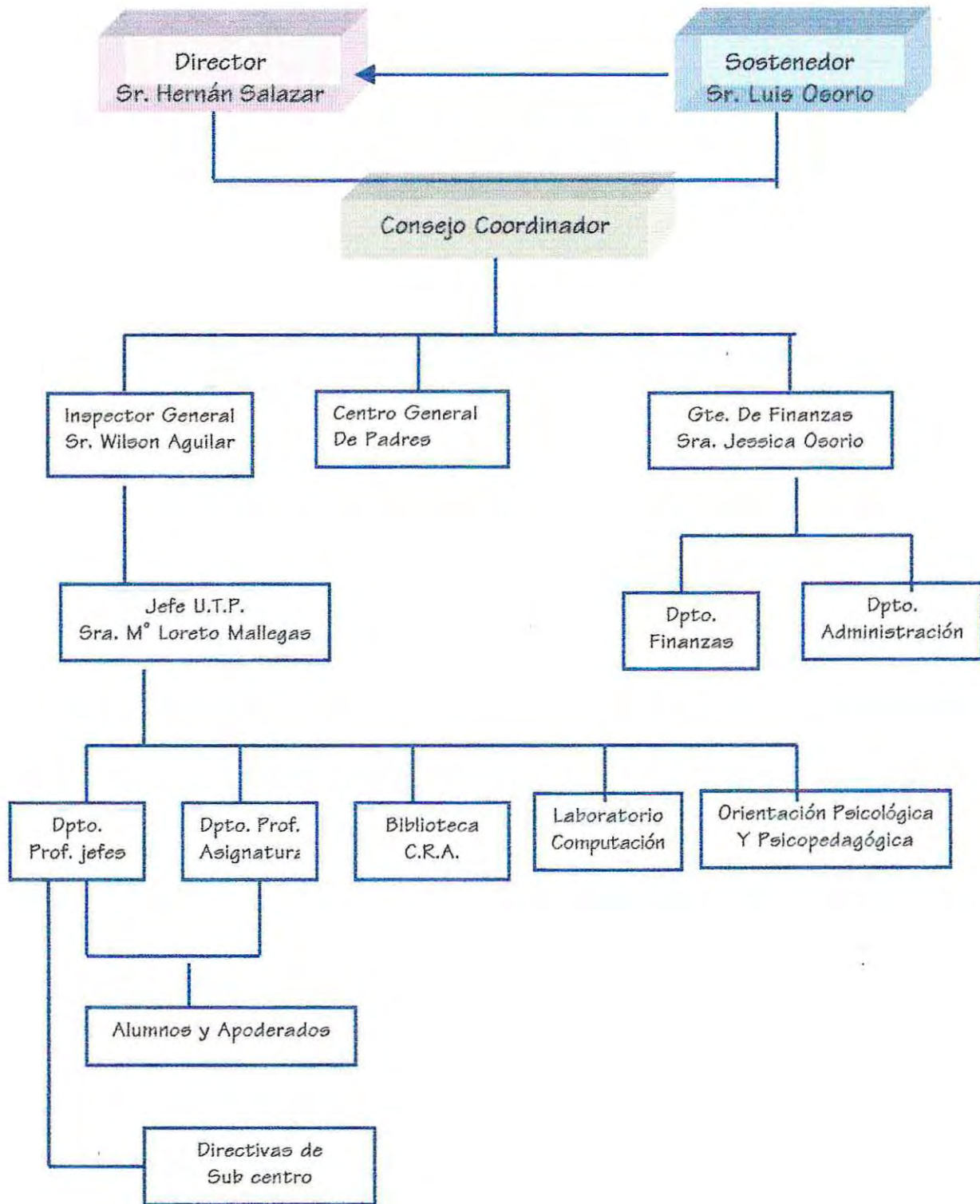
En cuanto a los beneficios que poseen los trabajadores, ellos poseen estabilidad laboral, un departamento de bienestar, servicio médico y la posibilidad de que se les cancele el 50% del arancel de los cursos de perfeccionamiento.

* PROYECTOS EN EJECUCIÓN:

Algunos de los proyectos que se están ejecutando en la actualidad, tanto por parte de la Secretaria Regional de Educación como en forma particular, son:

- ◆ 1 C.R.A (Centro de Recursos del Aprendizaje) que consiste en la capacitación de 3 monitores (alumnos) por curso para acceder al uso de elementos educativos.
- ◆ Acceso a internet en forma ilimitada desde el laboratorio de computación.
- ◆ 1 P.M.E (Programa de Mejoramiento Educativo) enfocado a la mejora de la Comprensión Lectora

ORGANIGRAMA



2. ESCUELA BÁSICA E 373 ENRIQUE CÁRDENAS REÑACA ALTO VIÑA DEL MAR

* ANTECEDENTES HISTÓRICOS:

La escuela Enrique Cárdenas Rivera nació en 1961 funcionando en un galpón comunitario de la población "Huertos Obreros Cristóbal Colón", en el paradero 1 de Reñaca Alto. A partir de las gestiones realizadas por los vecinos del sector ante las autoridades educacionales de la época, se logra regularizar la situación del establecimiento siendo el 19 de abril de ese mismo año, el día en oficialmente se funda la escuela, denominada en ese entonces "Escuela Pública N° 42".

Desde su creación la escuela se integró a la comunidad en forma activa, constituyéndose en el centro cultural de sus habitantes. En esta primera etapa (1961) sólo se contaba con tres salas de clases y una oficina; funcionando 1°, 2°, 3° y 4° año de preparatoria. Su director fue el señor Enrique Cárdenas Rivera, quien se mantuvo en dicho cargo hasta diciembre de 1995.

En 1965 se recibe de parte del Ministerio de Educación un local inconcluso, que permite extender los cursos hasta sexto año preparatoria; finalmente en mayo de 1986, la escuela cambia de local y ubicación, trasladándose a su actual domicilio, en el paradero 9 de Reñaca Alto, y contando con cinco salas aportadas por el Ministerio de Educación. Desde entonces a la fecha se han concretado una serie de adelantos como la ampliación de la escuela y la construcción del comedor escolar, sala de enfermería, biblioteca y sala de diferencial; adquisición de mobiliario e implementos deportivos y tecnológicos.

* ANTECEDENTES GENERALES:

La escuela básica E- 373 Enrique Cárdenas Rivera, se encuentra ubicada en la Avenida Alemania N° 234, paradero 9 en el sector de Reñaca Alto ubicado al noreste de la ciudad de Viña del Mar, junto al límite de la comuna de Con- Cón.

Este establecimiento de dependencia fiscal, es financiado por el Estado a través de la corporación Municipal de Viña del Mar para el Desarrollo Social, área Educación. Desde el punto de vista Técnico - Pedagógico, como todos los establecimientos educacionales municipalizados, depende del Ministerio de

Educación a través de la correspondiente Secretaría Ministerial de Educación y más directamente de los Departamentos Provinciales de Educación.

La escuela Enrique Cárdenas Rivera se encuentra emplazada en un sector reconocido por el municipio, como de riesgo social; entre otras antecedentes por estar ubicado en la periferia de la ciudad; en un sector de difícil acceso, que no está completamente urbanizado, -existiendo sectores poblacionales próximos al establecimiento que carecen de alcantarillado- y donde una buena cantidad de viviendas carecen de una regularización de su tenencia al haber sido construidas en terrenos ocupados ilegalmente. También el sector carece de Servicios comunitarios tales como Carabineros o Bomberos.

* ANTECEDENTES DEL ALUMNADO

El establecimiento Educacional cuenta con una matrícula de 674 alumnos para el año 2001, distribuidos desde Kinder a Octavo básico en dos jornadas. De este total de matrícula se pueden desglosar por género en la siguientes cantidades:

- † Matrícula mujeres: 351
- † Matrícula hombres: 323

El número total de docentes y para docentes que laboran en el establecimiento es de 31.

* PROYECTOS EN EJECUCIÓN

- ◆ Programa de las 900 escuelas (P.900)
- ◆ Proyecto de Integración
- ◆ Proyecto CONACE
- ◆ Proyecto de articulación prebásica y básica.
- ◆ Proyecto de Mejoramiento Educativo (PME) "Yo descubro como aprendo".

Educación a través de la correspondiente Secretaría Ministerial de Educación y más directamente de los Departamentos Provinciales de Educación.

La escuela Enrique Cárdenas Rivera se encuentra emplazada en un sector reconocido por el municipio, como de riesgo social; entre otros antecedentes por estar ubicado en la periferia de la ciudad; en un sector de difícil acceso, que no está completamente urbanizado, -existiendo sectores poblacionales próximos al establecimiento que carecen de alcantarillado- y donde una buena cantidad de viviendas carecen de una regularización de su tenencia al haber sido construidas en terrenos ocupados ilegalmente. También el sector carece de Servicios comunitarios tales como Carabineros o Bomberos.

* ANTECEDENTES DEL ALUMNADO

El establecimiento Educacional cuenta con una matrícula de 674 alumnos para el año 2001, distribuidos desde Kinder a Octavo básico en dos jornadas. De este total de matrícula se pueden desglosar por género en la siguientes cantidades:

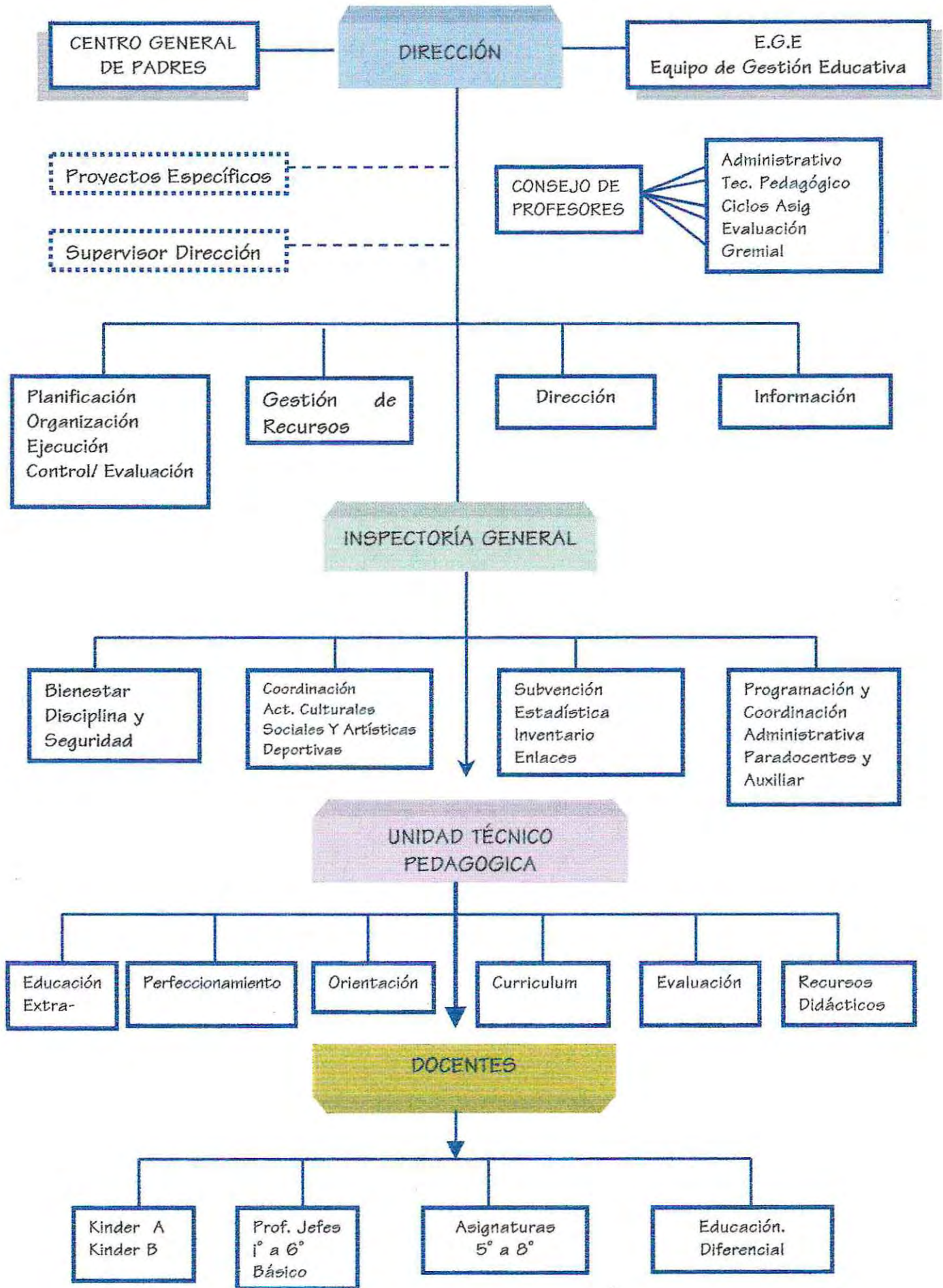
- † Matrícula mujeres: 351
- † Matrícula hombres: 323

El número total de docentes y para docentes que laboran en el establecimiento es de 31.

* PROYECTOS EN EJECUCIÓN

- ◆ Programa de las 900 escuelas (P.900)
- ◆ Proyecto de Integración
- ◆ Proyecto CONACE
- ◆ Proyecto de articulación prebásica y básica.
- ◆ Proyecto de Mejoramiento Educativo (PME) "Yo descubro como aprendo".

ORGANIGRAMA



CAPITULO 2: DISEÑO DE INVESTIGACION

1. INTRODUCCIÓN

El diseño de Investigación tiene como objetivo conocer y caracterizar las principales variables asociadas a la convivencia y a la resolución de conflictos al interior de la comunidad educativa.

El estudio se llevará a cabo en dos establecimientos educacionales dependientes de la Secretaría Regional Ministerial de Educación V región; uno ubicado en la comuna de Viña del Mar, -sector Reñaca Alto- y el otro en la comuna de Limache.

Algunos de los puntos que contempla la estructura del diseño de Investigación son:

- ◆ Fundamentación del estudio.
- ◆ Formulación del problema.
- ◆ Planteamiento de los objetivos de investigación
- ◆ Marco teórico referencial
- ◆ Mecanismos para el análisis de datos.

La recolección y análisis de los datos asociados a las variables contenidas en los objetivos de investigación, permitirá posteriormente al equipo seminarista diagnosticar las principales carencias asociadas a las buenas prácticas de convivencia escolar y mecanismos habituales de resolución de conflictos; para poder en una segunda etapa del proceso metodológico intervenirlas a fin de mejorar las falencias detectadas.

2. FUNDAMENTACIÓN DEL ESTUDIO

La convivencia escolar, entendida como lo que ocurre entre las personas que interactúan en un recinto educacional, normalmente se asocia a las problemáticas que en la escuela se generan y las maneras en que éstas discrepancias son resueltas. Este proceso generalmente se realiza través de formas adversariales de resolución de conflictos (agresividad y/o violencia) cada vez más frecuentes en la sociedad actual nacional e internacional, lo que queda graficado en

los cada vez más recurrentes episodios de violencia, (sobre todo entre alumnos) que han preocupado a la opinión pública.

El tema de la convivencia o el de la resolución de conflictos de manera alternativa (consensuada) es algo innovador, recién considerado en los últimos años como variable a considerar en los lineamientos de las políticas educacionales. Dentro de los antecedentes más relevantes aportados por diversos estudios del Ministerio de Educación, con respecto a las causas de la violencia y la agresividad escolar podemos mencionar: La vigencia de modelos agresivos; la escasa relación entre profesores y alumnos; los bajos logros académicos y escasas expectativas; las discriminaciones; el currículum inflexible y poco significativo para los jóvenes, etc.

A partir de esto la sociedad cada vez más cambiante y globalizada en que vivimos exige el desarrollo de habilidades que nos permitan aprender a convivir con otros aceptando nuestras diferencias más como oportunidades que como amenazas. Es así que la primera gran meta que se ha planteado el Estado en su rol educador es "la necesidad de una educación que contribuya a la formación valórica de los ciudadanos para convivir en una sociedad democrática con respeto a las legítimas diferencias; una formación sustentada en una conciencia ética de valores universales y en sentimientos de pertenencia y de identidad nacional".¹

Es así como en el contexto de la reforma educativa en curso, -que persigue la elaboración de nuevos programas adecuados, tanto a la realidad nacional como regional-; el tema de la convivencia en la escuela aparece como una sentida necesidad de la sociedad chilena en general y del sistema educacional en particular, pues el clima y el ambiente en el que se trabaja y/o estudia, condiciona los comportamientos individuales y colectivos en relación a la satisfacción y el rendimiento de las personas que en ella conviven. Junto a esto se considera también que en la escuela los niños aprenden no sólo lo que está explícitamente formulado en los programas educativos, sino también se van formando a partir de los modelos que observan y el tipo de relaciones que pueden establecer, para desde ahí, ir construyendo una imagen social, desarrollando valores, conocimientos y formando una imagen sobre sí mismos.

El programa de objetivos transversales de la actual reforma educacional, que abarca aquellos contenidos que deben estar en el proceso de aprendizaje, pero que

¹ "REFORMA EN MARCHA, BUENA EDUCACIÓN PARA TODOS"
Ministerio de Educación. Santiago, Chile. 1998

no son propiamente de áreas clásicas de la educación como el lenguaje, o las ciencias (los que están contenidos en los contenidos mínimos obligatorios) integra al debate y la reflexión las necesidades, problemas y expectativas de niñas y niños en el proceso de convivencia escolar. Las actividades tienen por objetivo la integración de los aprendizajes que favorecerán el crecimiento personal y una adecuada relación de los niños con su entorno familiar, escolar, social y cultural "Por esto sugiere que el equipo docente del establecimiento defina estrategias en conjunto para abordar la tarea del sector de orientación de la escuela"²

A la luz de los objetivos transversales, se creó recientemente la Comisión de Convivencia Escolar, del Programa MECE, como un insumo para la discusión del tema en los distintos niveles en el Ministerio de Educación, este ha sido el primer indicador de la importancia que el MINEDUC ha dado al tema de las buenas prácticas de convivencia escolar, implementándose además en el año 2001 el programa "Aprender a Convivir" que pretende ir, progresivamente, forjando una cultura escolar efectivamente democrática.

A partir de los antecedentes expuestos es que la temática a investigar en este seminario de título, en una primera fase, dice relación determinar las principales variables asociadas a la convivencia escolar y las formas en que se vivencia el conflicto, en cada comunidad educativa, entendido éste como "Una situación de competencia en la que las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales y en la que cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra"³ En una segunda etapa se propenderá a trabajar junto a la totalidad del Equipo Docente, Paradocente y Directivo; y al menos un curso de cada establecimiento en el desarrollo de habilidades y espacios de diálogo que mejoren la convivencia por medio del aprendizaje de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

3. DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN SUJETO DEL ESTUDIO

Los sujetos de estudio del presente seminario, serán: Docentes, Paradocentes y Equipo Directivo de los establecimientos educacionales "Escuela

² PROGRAMA DE ESTUDIO 6° AÑO BÁSICO ÁREA ORIENTACIÓN
Ministerio de Educación . Santiago, Chile. 2000

³ RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: MATERIAL DE APOYO PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR.
Ministerio de Educación, Gobierno de Chile, año 2000

Básica € 373 Enrique Cárdenas de Peñaca Alto” de la comuna de Viña del Mar, y del Colegio Particular Subvencionado “Nacional de Limache”.

Además se incluirán como sujetos de estudio a los alumnos pertenecientes a 5° y 6° años básicos de las escuelas mencionadas anteriormente, de esta manera se logrará un diagnóstico más completo de la convivencia escolar, de los estilos de resolución de conflictos y de la pertinencia de la Mediación en los estamentos más relevantes de la comunidad escolar.

4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Uno de los factores más importantes que fundamenta la realización de esta tesis es la afirmación de que, la violencia y la agresividad en sus diferentes modalidades, se han convertido no sólo en las más utilizadas maneras de conseguir los diferentes propósitos y satisfacer necesidades en los individuos, si no que al mismo tiempo, en las maneras más eficaces de regular las interacciones sociales.

En este marco quienes más fuertemente han aprehendido estos mecanismos, como forma de resolver sus conflictos son los niños y jóvenes que cada vez en un número mayor han protagonizado hechos de violencia que han conmocionado la opinión pública. Según datos de la Fundación Paz Ciudadana, la delincuencia juvenil ha aumentado en un 207% en los últimos 4 años (1996 – 2000) y un tercio de los delitos violentos son realizados por menores de edad de entre 13 y 15 años. También según antecedentes del Colegio de Profesores de Chile A.G. en 1999 se efectuaron 5 denuncias de agresiones a maestros que llegaron al departamento jurídico de esa institución, mientras que otros 15 casos no quisieron llegar a tribunales.

Frente a esta problemática presente a nivel nacional como internacional, parece ser necesario generar espacios reales de discusión y aprendizaje de nuevas formas de interacción, que promuevan la Convivencia Democrática y la Educación para la Paz, al interior de los establecimientos educacionales de la V región

5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

* OBJETIVO GENERAL Nº 1:

"Conocer las variables asociadas a la convivencia escolar al interior de la Comunidad Educativa "

Objetivos Específicos:

1. "Identificar los límites o normas de funcionamiento propias de la comunidad escolar"
2. "Identificar los planos relacionales en los que se ubican los diversos actores de la comunidad escolar"
3. "Identificar las percepciones sobre el clima escolar que tienen determinados miembros de la comunidad educativa"
4. "Identificar los procedimientos personales que adoptan los docentes frente a situaciones cotidianas en el aula"
5. "Identificar los factores que para los docentes inciden positiva o negativamente en la convivencia escolar"

* OBJETIVO GENERAL Nº 2

"Conocer los factores asociados al conflicto al interior de la comunidad educativa"

Objetivos Específicos:

1. "Identificar los agentes de la comunidad educativa más frecuentemente involucrados en conflictos"
2. "Identificar las formas en que se manifiestan los conflictos al interior de la comunidad educativa"
3. "Registrar las principales divergencias de intereses presentadas entre los distintos actores de la comunidad educativa"

* OBJETIVO GENERAL Nº 3

"Conocer los mecanismos de resolución de conflictos utilizados en la comunidad educativa"

Objetivos Específicos:

1. Identificar los canales formales de resolución de conflictos"
2. Identificar los canales informales de resolución de conflictos"

6. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

* ROL DEL ESTADO Y LA REFORMA EDUCACIONAL CHILENA

Convencido del carácter estratégico que las Políticas Sociales Nacionales relativas a la infancia tienen para el desarrollo político, social y económico del país, es que recientemente, el actual gobierno a dado a conocer la "Política Nacional y Plan de Acción Integrado a favor de la Infancia y Adolescencia 2001 - 2010" que nace luego de un año del trabajo colectivo de 22 instituciones (Ministerios y Servicios Públicos), a través de todo el país. Bajo este marco, este plan puede ser entendido como "Un instrumento concebido especialmente para contribuir a dar cumplimiento efectivo a los derechos de los niños, niñas y adolescentes del país."⁴.

Social y políticamente se concibe a la educación como uno de los principales factores o agentes de desarrollo del país, es por esto que uno de los principales organismos responsables del logro de los objetivos antes señalados es el "Ministerio de Educación", quien a alero de la reforma educacional debe ir creando estrategias de interacción que permitan, a través del cumplimiento de la nueva política nacional integrada a favor de la infancia y la adolescencia, "Crear las condiciones y generar las oportunidades necesarias para que niños, niñas y adolescentes puedan gozar de un nivel de vida adecuado, atendiendo primordialmente a las necesidades de cada una de las etapas de su desarrollo"⁵

Según este mismo documento señalado anteriormente, en el ámbito educacional estas estrategias deben apuntar:

- ◆ "Generar modelos positivos, en especial respecto a conductas que propician la aceptación de la diversidad."

⁴ "POLÍTICA NACIONAL Y PLAN DE ACCIÓN INTEGRADO A FAVOR DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA 2001-2010"

Gobierno de Chile, Ministerio de Planificación Nacional, Editorial Authevre impresores, Santiago, Marzo 2001.

⁵ OP. CIT 4

- ◆ "Garantizar un ambiente educativo en la escuela que promueva en los niños y niñas su conocimiento y autovaloración, su autonomía en el pensar y actuar, y la adquisición de un sentido de identidad personal y social."
- ◆ "Promover que la disciplina escolar se administre de modo compatible con la dignidad de niños, niñas y adolescentes."

▲ Antecedentes Generales en el ámbito educacional:

A partir de la década de los noventas y a partir de los cambios históricos y sociales que dan paso a una sociedad basada en el conocimiento, socialmente hoy se concibe a la educación, como uno de los principales factores o agentes de desarrollo de un país.

En Chile, es a partir de 1990 cuando se comienzan a desarrollar gradualmente los Programas de Mejoramiento de la educación; se elabora e implementa el Estatuto Docente; se desarrollan planes para mejorar la gestión escolar Municipal; se eleva el gasto en educación y el Estado asume un rol protagónico en cuanto a la modernización del Sistema Escolar Chileno. Así desde 1996, a esta dinámica de transformaciones profundas de las condiciones y los procesos educativos se le da el nombre de *Reforma Educacional*, la que logró por ejemplo que ese año el sistema escolar cubriera acerca de 3.270.000 alumnos, la mayoría de los cuales fueron atendidos por más de 133.000 profesores. El aumento de cobertura de la matrícula ha permitido que el nivel de escolaridad promedio de la población económicamente activa se haya duplicado durante los últimos 20 años, llegando la escolaridad promedio según la encuesta CASEN a 9.7 años promedio en 1998 y a 9.8 años en el 2000.

La primera gran meta que se ha planteado el Estado en su rol educador es "La necesidad de una educación que contribuya a la formación valórica de los ciudadanos para convivir en una sociedad democrática, con respecto a las legítimas diferencias; una formación sustentada en una conciencia ética de valores universales y en sentimientos de pertenencia y de identidad nacional"⁶

⁶ OP.CIT 1

✦ Ámbitos de la Reforma

La reforma educacional posee 4 ámbitos o áreas de trabajo, estas son:

- Programas de mejoramiento e innovación pedagógica.
 - ◆ *MECE Educación Prebásica.*
 - ◆ *MECE Educación Básica.*
 - ◆ *MECE Educación media:*
- Reforma Curricular
- Desarrollo Profesional de los Docentes.
- Jornada escolar Completa.

Es en el ámbito de la Reforma Curricular, donde se elaboran los llamados objetivos fundamentales transversales, que contienen los aspectos valóricos que permiten una socialización más adecuada de los educandos. El principio que orienta la formulación de estos objetivos en la Reforma Educacional señala que la educación chilena debe: "Estimular el desarrollo pleno de todas las personas, promover su encuentro respetando su diversidad y, sobre esta base, formarlas tanto dentro de valores que revisten de sentido ético a la existencia personal como en la disposición para participar y aportar, conforme a su edad y madurez, en una convivencia regida por la verdad, la justicia y la paz".⁷

De esta manera se le otorga a la escuela la misión de formar nuevos integrantes de la sociedad que sean capaces de convivir y participar de manera activa, pacífica, democrática y justa. "Se asume para la escuela el encargo de transmitir, distribuir y crear conocimiento, pero a la vez de proporcionar una formación en valores para la convivencia de la sociedad. De esta manera, la calidad de la educación tiene que apuntar a logro de estas dos actividades a lo largo de todo el sistema educativo"⁸.

⁷ "LA REFORMA EDUCACIONAL CHILENA";
García Huidobro Juan y otros,
Editorial popular, Madrid España 1999.

⁸ INFORME COMISION NACIONAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN-
Ministerio de Educación , Santiago Chile 1996

* SOCIALIZACIÓN, FAMILIA Y ESCUELA

▲ Conceptualizaciones Generales:

El proceso de socialización en términos generales puede ser entendido como: "El proceso interaccional de aprendizaje social que permite a la persona humana, durante toda su vida, asumir, interiorizar e integrar, en la estructura de su personalidad, las formas y contenidos culturales de su medio ambiente, e incorporarse progresivamente a la sociedad en la que ha de vivir como miembro activo de la misma."⁹

A partir de lo anterior se puede sostener, que si bien este proceso dinámico de interacción y adecuación de un individuo a su entorno, ocurre toda la vida; existen momentos dentro del desarrollo humano en que este aprendizaje social es aún mayor y más determinante. Este es el caso de los primeros años de vida de un individuo; en donde a través de su progresiva interacción, tanto con los integrantes de su grupo familiar, como con los demás integrantes del tejido social, forma la estructura de su personalidad. Esta estructura del YO, más la internalización de las expectativas, objetivos, valores y creencias propias de la cultura en la que ha nacido, generarán, en cada nuevo individuo, *Esquemas de Si Mismos*, que pueden ser definidos como "Patrones mentales que organizan nuestro mundo. La forma en que nos percibimos (atléticos, inteligentes, feos, etc.) influye en gran medida en la forma cómo procesamos la información social, y por lo tanto en cómo percibimos, recordamos y evaluamos, tanto a los demás, como a nosotros mismos"¹⁰. Estos esquemas influyen también en la manera en que el individuo entiende su entorno o cómo se relaciona con los demás, transmite la cultura y se adecua de manera eficiente a los roles y funciones que la sociedad le demanda.

A partir de lo desarrollado anteriormente, y basándose en múltiples estudios previos; la importancia de la familia en el proceso de socialización es un tema que no es necesario discutir en profundidad, pues ésta, es reconocida universalmente como el agente más determinante al momento de formar y preparar a los nuevos miembros sociales, entregándoles una buena cantidad de normas y costumbres y que permitirán a la nueva generación adecuarse al sistema relacional social.

⁹ MENORES EN DESAMPARO Y CONFLICTO SOCIAL

González, Eugenio (Coordinador)

Editorial C.C.S., Madrid, España. 1998

¹⁰ PSICOLOGIA SOCIAL

Mayer, David

Editorial Mc Graw – Hill; Bogotá Colombia. 2000

▲ Socialización en la Escuela:

A partir del último siglo, y debido a factores como: la incorporación de la mujer al campo laboral, o las nuevas necesidades sociales, comenzó a adquirir cada vez más importancia un nuevo agente socializador; la Escuela, la que, a pesar de que en un momento se perfiló como un complemento a las enseñanzas familiares, hoy cada vez más se perfila como un agente, a veces más determinante dentro del proceso, debido a que, tanto el ingreso de las nuevas generaciones al sistema, como la cantidad de horas de permanencia en ella son cada vez más anticipadas y mayores.

En el concepto más tradicional de escuela se le entiende como un agente socializador en la medida en que proporciona valores, normas y conocimientos a futuros ciudadanos, pero sobre todo porque a través de aprendizajes conscientes, intencionados y dirigidos, permite calificar la fuerza de trabajo formando recursos humanos que faciliten o aumenten el proceso productivo social. Sin embargo autores como Jorge Ochoa han señalado que: "La Escuela impone significados, estructura la percepción de la realidad a través de la cultura que transmite, imprimiendo en quienes han estado sometidos directa o indirectamente a su influencia, más que estructuras de pensamiento, una disposición general que constituye un hábito cultural".¹¹

Es así como la escuela "Concebida como un universo de socialización ofrece en la actualidad modelos de socialización más amplios que los conocidos como aprendizajes escolares, pero que no se perciben claramente por estar dentro del funcionamiento de la institución. Son conjuntos de comportamientos repetitivos, fuertemente anclados en lo cotidiano, conocidos como rituales escolares".¹² Dentro de estos rituales, que permiten mantener la estructura y el orden dentro del sistema escolar, se encuentran por ejemplo las normativas propias del establecimiento, como el uso de uniforme, los horarios, la formación, las tareas, etc., los que van adquiriendo importancia en la formación valórica de los nuevos individuos, en la medida en que se hacen tan repetitivamente que el niño no se da cuenta de que los está internalizando como comportamientos validados socialmente y que guiarán su accionar futuro.

¹¹ LA SOCIEDAD VISTA DESDE LOS TEXTOS ESCOLARES

Ochoa, Jorge

Editorial CIDE, Santiago, Chile. 1983

¹² LA SOCIALIZACIÓN EN LA ESCUELA: UNA PERSPECTIVA ETNOGRÁFICA

Vásquez Bronfman, Ana- Martínez, Isabel

De este mismo modo el papel del profesor como agente socializador adquiere una importancia fundamental debido a que, por una parte es un agente validado y respetado por los miembros de una comunidad, y por otra parte porque en una gran cantidad de casos "Los profesores no se dan cuenta del efecto que sus acciones tienen sobre la socialización de sus alumnos, no saben o no reconocen los valores que están transmitiendo a través del traspaso de conocimientos en el aula, los que sin duda quedan impresos en la memoria de los educandos".¹³

Ahora bien, teniendo en cuenta que tanto la familia, como la escuela y el equipo docente son en la actualidad los dos más importantes agentes socializadores; la relación que se da entre ambas no siempre está clara, es consciente o tiene objetivos, valores y costumbres similares. "La familia y la Escuela como agentes socializadores presuponen la existencia de un vínculo entre ambas. Si este vínculo no es cultivado o establecido, pueden darse – y de hecho se dan- incongruencias y/o discontinuidades en el proceso de socialización, dificultándose así la educación como un proceso significativo en la vida de los sujetos...La relación entre ambas debe darse como un proceso continuo, esto es –idealmente- considerando e integrando las realidades pertinentes de los niños"¹⁴. Al mismo tiempo, al no existir un vínculo fuerte entre ambas instituciones sociales, se generan problemas no sólo en el proceso de socialización, sino que también en el proceso de aprendizaje de nuevos conocimientos y por lo tanto, en el adecuado desarrollo de los individuos.

A partir de los diversos estudios del proceso de aprendizaje y adquisición de nuevos conocimientos; que le otorgan una importancia fundamental a la familia como agente mediador entre la cultura social y la entrega de contenidos educacionales, es que el MINEDUC, entre sus nuevas políticas educacionales, en relación a la participación de la familia en el proceso educativo señala como objetivos fundamentales: "El que la escuela abra sus puertas a la familia y al entorno cultural y social para acoger sus aportes específicos; para ofrecerles herramientas que le permitan compartir con ellos la tarea educativa junto con esto la reforma; crea y legitima como espacios de real participación la organización de los padres para que estos, además de contribuir a las actividades propias de la organización, participen en el desarrollo de actividades específicas educativas"¹⁵

¹³ OP. CIT 4

¹⁴ ESCUELA Y FAMILIA: Una revisión del estado del Arte Informe final preparado para el Programa de las 900 Escuelas.

Reca Inés – Avila Pabla

MINEDUC, Santiago, Chile. 1998

¹⁵ OP. CIT. 1

Todo lo anterior se puede sustentar en la definición que uno de los más importantes teóricos del Constructivismo -uno de los modelos curriculares de enseñanza más utilizados en este momento- plantea en relación a cómo se genera el desarrollo humano. Vigotsky señala que, a través del proceso de enseñanza el desarrollo humano es " Intrínsecamente social y educacional, entendiendo la educación como un fenómeno que no se da solamente en la escuela. El supuesto fundamental es que los padres realizan, en el contexto familiar, una educación que es tan formal como la educación escolar, aun sin estar conscientes de la tarea que realizan. Ellos actúan como mediadores de la cultura, entendida no sólo como determinados conocimientos, actitudes y destrezas, sino como la serie de instrumentos psicológicos que la especie humana ha construido a través de las generaciones. Este proceso se lleva a cabo a través del contexto en el que interactúan los sujetos y en base a los instrumentos que ese contexto cultural promueve, ya que cada cultura proporciona a los sujetos un tipo particular de experiencias que marcan la forma de acceso al conocimiento; sin embargo este proceso se ve matizado por las características de la "cultura" específica que define los contextos de interacción más próximos y que son los que influyen diferencialmente en el desarrollo de sus procesos mentales"¹⁶

Finalmente el papel de la familia es trascendental en la medida "en que comparten experiencias de modos de convivencia con los hijos y con el entorno que posibiliten a los docentes a encontrar pautas de acción que les posibiliten desarrollar un curriculum a la medida de sus alumnos y no alumnos a la medida de sus curriculum"¹⁷. La escuela debe abrirse a la comunidad, permitiendo una participación real que no se limite a preguntarle a las personas qué les gustaría tener o hacer, si no qué están dispuestos a realizar para obtenerlo.

* CONVIVENCIA

A Convivencia Social ✓

La convivencia como fenómeno social, puede ser entendida como "La capacidad de vivir juntos en sociedad, de dialogar, de acoger al otro y de

¹⁶ CONTEXTOS DE DESARROLLO PSICOLOGICO Y EDUCACION
Clemente Estevan Ana Rosa - Hernández Blasí Carlos
Editorial Aljibe. España 1996

¹⁷ REDES SOCIALES, FAMILIAS Y ESCUELA
Dabas Eliana
Editorial Paidós Buenos Aires, Argentina. 1998

compartir"¹⁸ es un estado social que se debe ir construyendo progresivamente, para que la sociedad alcance las metas que en cualquier ámbito se proponga. "Convivir, vivir con los demás, en orden, en paz y de manera solidaria, son aspectos realmente imprescindibles en todos los colectivos humanos"¹⁹

La convivencia social se crea, se desarrolla y se cultiva, no es algo que a la sociedad le venga dado, y por lo tanto exige dedicación, tiempo, cuidado y sobre todo presencia, es decir tener la capacidad de ser y sentir con el otro. Dentro de los más importantes valores, principios y habilidades que facilitan que la comunidad pueda unirse e ir logrando buenas prácticas de convivencia social se encuentran:

- ◆ La aceptación del pluralismo y la diversidad.
- ◆ El respeto y la tolerancia.
- ◆ El desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol; y el desarrollo de actitudes de apertura comprensión y empatía
- ◆ Una concepción positiva del conflicto
- ◆ El empleo del diálogo como enriquecimiento mutuo y como solución de conflictos por la vía del consenso.
- ◆ La potenciación de contextos cooperativos en las relaciones personales
- ◆ El fomento y cultivo de la identidad de cada persona, pueblo y cultura.
- ◆ El compromiso con el bien común de carácter global más allá del egocentrismo.
- ◆ El desarrollo de actitudes de cooperación entre comunidades, pueblos y culturas que nos enseñe a valorar lo local y peculiar, en el marco del pluralismo y la riqueza de lo global.

Estos principios coinciden con aquellos formulados en las propuestas educativas emanadas de organismos internacionales como la *Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI*, quienes coordinados por Delors plantean el Aprender a convivir como uno de los cuatro aprendizajes fundamentales para las

¹⁸ "COMO EDUCAR PARA LA DEMOCRACIA" Estrategias Educativas
Pérez Serrano, Gloria

Editorial Popular S.A., Madrid, España, 1997

¹⁹ LA CONVIVENCIA Y LA DISCIPLINA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"

Ramo Traves, Zacarías; Cruz Miñambres José

Editorial Escuela Española, S.A. Madrid, España 1997.

nuevas demandas sociales, junto con Aprender a conocer, Aprender a hacer y Aprender a ser. "Si bien es cierto que el desarrollo de la educación es fundamento del progreso de la ciencia y de la técnica, del bienestar social y prosperidad material, es igualmente cierto que la educación es también soporte de las libertades individuales y de los derechos fundamentales en una sociedad democrática: La educación nos hace sujetos concientes de esas libertades y responsables en el ejercicio de los derechos"²⁰

Es en este marco, donde radica la importancia de abordar los factores asociados a la convivencia social como, Participación Ciudadana, Tolerancia y Respeto por el otro, desde su génesis, es decir desde la formación de los individuos por medio del sistema escolar. Es aquí donde aprenden, a través del proceso de socialización, las normas que mayoritariamente regirán su conducta futura, de este modo, a partir de la adquisición de mecanismos que les permitan relacionarse, comunicar sus necesidades de manera asertiva, y resolver sus conflictos de forma no adversarial se contribuirá a la formación de nuevas generaciones, menos individualistas, agresivas, intolerantes, impulsivas, prejuiciosas y con una mayor conciencia cívica, lo que permitirá contar, en forma progresiva con individuos capaces de fortalecer el sistema democrático.

Ahora bien, que nuestra sociedad en general y nuestro sistema educativo en particular sean capaces de ocuparse de educar para la convivencia no es sencillo, ya que "La educación para la convivencia precisa de enfoques integrados, implica que la educación se preocupe de la dimensión de la formación integrada de valores, conocimientos, destrezas y habilidades sociales requeridos por la paz, la promoción de los derechos humanos, la democracia y el desarrollo".²¹

Sin embargo hoy en día, y gracias a la actual reforma educativa en marcha, es el momento más adecuado para darle la real trascendencia y aplicación que el tema amerita. La reforma educativa, persigue la formación de sujetos autónomos, responsables y respetuosos del otro, para así alcanzar una convivencia democrática, donde la participación, de los diferentes actores involucrados en el proceso educativo, sea relevante.

Al tenor de las transformaciones sociales y de los nuevos requerimientos a la educación, es preciso realzar la convivencia escolar democrática como una

²⁰ OP. CIT 19

²¹ OP. CIT. 19

oportunidad, para construir nuevas formas de relación inspiradas en los valores antes mencionados, como una instancia de formación de los niños y jóvenes; ya que sólo a través de la educación se pueden sentar las bases del respeto, la tolerancia y la educación para la convivencia y la paz.

A Convivencia Escolar

La relación que existe entre convivencia, escuela y educación es directa, profunda e indesmentible. Es así como Humberto Maturana señala "Educar se constituye en el proceso por el cual el niño, el joven o el adulto, convive con otro y al convivir con el otro se transforma espontáneamente, de manera que su modo de vivir se hace progresivamente más congruente con el otro, en el espacio de la convivencia".²²

La escuela es por naturaleza un lugar y un espacio de convivencia social "Allí conviven, se relacionan y se comunican permanentemente niños, niñas, jóvenes y adultos, constituyéndose así un grupo humano más amplio y cercano a la sociedad en la que posteriormente los jóvenes se insertarán como ciudadanos adultos"²³ Es por lo anterior que se torna fundamental valorar a la escuela como un espacio de encuentro y formación personal, social y cultural, en el que se reúnen personas distintas que, en conjunto, y desde la diversidad, están llamadas a construir la comunidad escolar.

Es necesario constatar que en la escuela no es posible un adecuado desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje, sin una adecuada convivencia, pero tampoco es válido lograr una buena convivencia sin aprendizajes significativos, ya que de ser así según Ianni "La escuela como tal habría perdido la función sustantiva de su identidad institucional".²⁴

En la escuela la red de relaciones, de vínculos, de distintas formas de organización, el ejercicio del poder, y la autoridad, determinan la convivencia, pero

²² EMOCIONES Y LENGUAJE EN LA EDUCACIÓN

Maturana Humberto

Editorial Hachette/comunicación, Santiago, Chile, 1992

²³ "LA CONVIVENCIA ESCOLAR: DESAFÍO DE DESARROLLO DOCENTE" Guía de apoyo docente. SCHULT ABARCA VIVANA Y OTROS.

Corporación Asociación Chilena Pro derechos de Niños Y Jóvenes

Santiago de Chile 2000

²⁴ LA CONVIVENCIA EN LA ESCUELA: UN HECHO, UNA CONSTRUCCIÓN

Ianni y Norberto - Pérez Elena

Editoria Paidós, Buenos Aires Argentina, 1998

también se constituyen en contenidos con sentido, que tienen la capacidad de educar a sus miembros, algunas veces sin proponérselo, pero en la gran mayoría, través de un proceso intencionado de entrega de: actitudes, valores, estilos de comunicación, formas de relacionarse y comportamientos socialmente aceptados.

A partir de lo anterior, entendemos la Convivencia Escolar como "Aquella red de relaciones sociales que se generan en un espacio-tiempo determinado (escuela/liceo); que tiene un sentido y/o propósito (educación y formación de los sujetos); y que convoca a los distintos actores que participan en ella (directivos, docentes, estudiantes, padres y apoderados) a ser capaces de cooperar, es decir; operar en conjunto, y acompañarse en la construcción de relaciones y vínculos entre sí."²⁵

Es importante destacar que en esta convivencia es posible identificar a lo menos, cuatro elementos constituyentes que se encuentran entrelazados y que, por lo tanto, siempre estarán presentes en ella:

- 1.- Los límites: que están dados por las normas de funcionamiento que el sistema escolar hace a sus miembros, que se basan en valores y creencias que pretenden regular las conductas y actitudes de las personas.
- 2.- El conflicto: entendido como un proceso de interacciones que se produce entre dos o más personas, que lo construyen y en el que cada una de ellas se involucra como sujeto total, es decir, con sus pensamientos, aspectos, discursos, actitudes y acciones.
- 3.- Las simetrías: Son el elemento que da cuenta de las posiciones en que se ubican los diversos actores del sistema educativo, y que condicionan y permean el tipo de relaciones que se establecen entre sus integrantes.
- 4.- Las vivencias: Se configura a partir de la experiencia sensorial y perceptiva de las personas, de los estados de conciencia, de las formas de cognición, del desarrollo de fantasías y del establecimiento de relaciones personales.

Uno de los desafíos que se ha planteado la Reforma Educacional es lograr que las y los estudiantes dejen de ser sólo receptores de los conocimientos que les entregan los docentes y se conviertan en sujetos que, a partir de sus experiencias y cotidianeidad, participen activamente de su proceso de aprendizaje. Para ello se requiere, también, modificar las prácticas de convivencia escolar, y por ende los

²⁵ OP. CIT 24

estilos de relación y de resolución de conflictos que se presentan al interior de los establecimientos educacionales.

"Construir la convivencia exige, por sobre todo, querer comunicarse y querer dar lugar a la participación y por ende, crear espacios para la comunicación y ámbitos para la participación, concretos, que excedan las intenciones que no logran realizarse, en los que cada uno de los actores escolares pueda ser escuchado, conocido y capaz de poner su ladrillo en esa obra por edificar"²⁶. Entonces construir una convivencia escolar democrática requiere básicamente:

- ◆ Respeto por las opiniones de todos y todas.
- ◆ Canales adecuados de comunicación de esas opiniones e intereses.
- ◆ Mecanismos de resolución de conflictos que promuevan la negociación y los acuerdos.

Una convivencia escolar democrática dice relación con la construcción colectiva de las normas que regulen la vida diaria de la comunidad en función de un Proyecto Educativo consensuado, sobre todo en lo referido a normas y sanciones disciplinarias. Esto implica avanzar hacia normas de convivencia que tengan sentido y pertinencia para alumnos, docentes, paradocentes y padres, permitiendo, de esta forma, crear un clima propicio para que se desarrolle el proceso de enseñanza aprendizaje, eje central de la misión educativa.

En el marco anteriormente expuesto queda de manifiesto que la educación por y para la convivencia es una necesidad de la sociedad chilena en general y de las escuelas y liceos en particular.

A juicio del MINEDUC existen a lo menos cuatro grandes fundamentos que en nuestro país, validan la educación para la convivencia, la paz y la democracia:

- a) El diagnóstico de problemáticas psicosociales hace necesario repensar la formación de los jóvenes: El aumento progresivo de problemas psicosociales en la sociedad, como incrementos en las tasas de delincuencia, crímenes, consumo de drogas, suicidios, etc.
- b) Una demanda social amplia en cuanto a la importancia socioafectiva de la escuela: En una época en la que los padres y madres pasan menos tiempo con

²⁶ OP CIT.24

sus hijos, en la que muchas veces estos se sienten además faltos de herramientas para formar valóricamente a sus hijos e hijas, y en donde además los distintos agentes de la sociedad educan en distintas direcciones, ha hecho que las familias pidan hoy, más que nunca, el que la escuela comparta la responsabilidad en la formación personal.

"Detrás de estas demandas está la convicción de que las Escuelas no pueden seguir siendo meros observadores de los problemas psicosociales de la sociedad, sin comprometerse. Por el contrario, las Escuelas, debieran incluir consciente y responsablemente en su currículum, la formación íntegra de sus alumnos/as contribuyendo a su propio desarrollo y al de la sociedad."²⁷

- c) Educar la convivencia social es consistente con la finalidad de la educación integral que el proceso educativo requiere: Cuando logramos que la mayor parte de las dimensiones del ser humano confluyan en la vivencia de una experiencia, esta tiene muchas probabilidades de llegar a convertirse en una experiencia significativa en la formación de las personas que participaron.
- d) La formación de la convivencia es fundamental para el fortalecimiento democrático de Chile: El mantenimiento de una forma de vida democrática dependerá de los valores y de las habilidades de convivencia social que poseen los niños, niñas y jóvenes en su diario vivir, en las distintas etapas de su vida y acorde a su nivel de desarrollo, es por esto que "La inclusión del tema de la convivencia social en la escuela se hace relevante si el interés es fortalecer la sociedad en su estructuración social democrática"²⁸.

Los niños, niñas, jóvenes y docentes, pasan gran parte de su vida en la escuela, por lo tanto es el lugar privilegiado para recrearla, para aprender saberes e irremediablemente para aprender acerca del vivir y con - vivir con otros.

* EL CONFLICTO

▲ Conceptualización General:

En forma general el conflicto puede ser entendido de diferentes maneras: como una diferencia, incompatibilidad de intereses; discrepancias o enfrentamientos

²⁷ EDUCACIÓN "AGENDA DEL SIGLO XXI" Hacia un Desarrollo Humano. Programa De Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D)

Edición en español: PNUD en coedición con Tercer Mundo Ediciones
Colombia, Marzo de 1998

²⁸ OP. CIT. 24

que ocurren entre dos o más partes (personas o grupos) que se interrelacionan. Sin embargo, es importante considerar al conflicto como una reacción normal y natural no sólo en los seres humanos, sino también en otras especies, los que, a través del conflicto, desarrollan nuevos y mejores mecanismos de adaptación y supervivencia:

Es desde esta premisa, que la percepción habitual del conflicto, como algo malo, negativo y dañino, que lleva a la destrucción y al caos, debe ser modificada entendiendo que "Los conflictos forman parte de las relaciones interpersonales y en sí mismos, no son buenos ni malos, sino que constituyen una oportunidad de cambio, desarrollo y crecimiento, dependiendo de la forma como los vivenciamos y conducamos"²⁹ Los conflictos son inevitables, forman parte del diario vivir y son una realidad insoslayable que ha acompañado en distintos grados de intensidad el desarrollo de las personas y las sociedades.

Una definición de conflicto es la entregada por Hocker y Wilmot, quienes señalan que es "Una pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos".³⁰ Para Remo Entelman, conflicto es "Una relación de tal tipo, en las que ambas partes procuran la obtención de objetivos que son, pueden ser o parecen ser, para alguna de las partes, incompatibles"³¹

A partir de las definiciones anteriormente descritas es fácil entender que cual sea la definición que se de al conflicto, éste posee algunos elementos básicos, por medio del cual se puede claramente identificar. En primer lugar existen 2 o más partes involucradas, pero que tienen la característica esencial de mantener una interrelación constante. Por otra parte existe la percepción de alguna de las partes, de una incompatibilidades, divergencia, pugna o desacuerdo con los intereses u objetivos de la otra, y esta incompatibilidad se transforma en el elemento central que determinará la manera en que una de las partes llegue a tratar a la otra en la interacción que deban mantener.

Es así como finalmente y a partir de que sintetiza los factores anteriormente mencionados; para efectos de esta investigación se considerará como conflicto la

²⁹ EL ROL DE LA MEDIACION EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR. Seminario Dirigido a Directores y Orientadores de Departamentos de Educación Municipal ACHNU – PRODENI Santiago, Chile 2000

³⁰ RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS ESCUELAS MANUAL PARA EDUCADORES K Girard – S Koch.

³¹ CONFLICTO, AGRESIVIDAD Y VIOLENCIA ESCOLAR, Artículo publicado en El Diario de Argentina el 27/08/2000 y obtenido desde el sitio web www.mediacioneducativa.com

definición entregada por el autor español Carlos Torrego, que señala que los conflictos son: "Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o que son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto".³²

▲ Conflicto y Poder

En un punto anterior se revisó la importancia del proceso de socialización en la formación del individuo; en cuanto determina la manera en que éste observará su entorno y se relacionará con él. Es entonces una conclusión lógica, el que los sentimientos, pensamientos, reacciones y conductas en torno al conflicto, provengan en gran medida de las creencias, valores, supuestos y experiencias que en torno a él nos han sido desarrolladas a medida que vamos aprendiendo a interactuar socialmente.

Una definición de conflicto diferente de las nombradas anteriormente es la que señala Rummel, y que lo define como "El choque de poder que se manifiesta en la búsqueda de todas las cosas".³³ Analizar el papel que desempeña el poder dentro de un conflicto se torna fundamental, ya que a partir de cómo se estructuran las posiciones entre las partes en conflicto, se determinará la forma de interacción que entre ellas ocurra. A partir de ahí cada una de las partes percibirá a la otra desde sus propias vivencias y conocimientos, situándolo en una posición de mayor o menor poder, que finalmente determinará la manera en que ese conflicto será resuelto. Finalmente en este sentido el poder dentro del conflicto puede ser entendido como la capacidad que tiene cada una de las partes en disputa de influenciar al otro para obtener una determinada respuesta.

Goffman y Blummer señalan que: "Las personas no responden directamente a otras personas. La realidad se construye en la mente de las personas cuando se evalúan mutuamente y tratan de adivinar los sentimientos e impulsos respectivos".³⁴, es por esto, que más allá del poder real que pueda diferenciar a las partes en conflicto (cargos, rangos, edad, etc) existe un componente mucho mayor, que

³² MEDIACION DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS Manual para la formación de Mediadores

•Torrego Juan Carlos (coordinador)

³³ OP.- CIT. I

³⁴ OP. CIT 23

influencia directamente el plano relacional entre las partes y que tiene que ver con el poder que cada uno de las personas involucradas le otorga al otro dentro del espacio relacional, es por esto, que en la medida en la que hay mayor simetría en la relación, es más fácil llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, por medio de un proceso comunicacional que, a partir de una igualdad de poderes entre las individuos en disputa, permita una canalización positiva del conflicto.

El tema del poder está claramente presente en la comunidad educativa, sobre todo cuando hablamos de conflictos entre profesores y alumnos. Ambos estamentos que comparten un espacio común, pero con roles y funciones absolutamente determinados y además con posiciones dentro de la estructura de la escuela diferentes. Desde esta perspectiva es el docente quien tiene el poder y la autoridad; y los estudiantes los que se encuentran en la parte inferior de la estructura jerárquica sometiéndose, la mayoría de las veces a lo que les es impuesto por el sistema educativo. Por una parte el docente desde su perspectiva simbólica asume al estudiante como alguien incapaz de tener una opinión y de ser un sujeto de derecho capaz de influir, desde su posición en el proceso educativo. Por otra parte el alumno atribuye al docente características de desfase cultural e incapacidad de escucha, lo que genera inmediatamente una diferenciación relacional que coarta la posibilidad de resolver los conflictos de una manera que nivele comunicacionalmente a ambas partes, a fin de que puedan convivir de manera sana y pacífica.

▲ Resolución de Conflictos

Existen variados mecanismos de resolución de conflictos en los diferentes tipos de interacciones humanas. Estos mecanismos pueden ir desde la evasión o evitación del problema, hasta la violencia, la que puede ser definida como: "Un comportamiento de prepotencia o abuso injustificado del poder, que unos ejercen sobre otros, afectando el clima de convivencia."³⁵

A partir de las diferentes clasificaciones de formas de resolución de conflictos encontradas en la literatura, mencionaremos las más importantes mecanismos que se pueden observar dentro de una comunidad educativa.

- ◆ Evasión, rechazo o negación: Implica imaginar que el conflicto no existe, evitando el tema o hecho que produce tensión o rechazándolo básicamente por el temor que implica el abordarlo.

³⁵ OP. CIT 23

- ◆ **Negociación:** Parte de la premisa de que las partes involucradas se juntan a dialogar y comunicar sus diferentes apreciaciones con el fin de encontrar la solución más adecuada. Requiere del compromiso de las partes por tratar de entenderse.
- ◆ **Imposición:** Una de las partes involucrada en el conflicto impone su voluntad por medio de la dominación o persuasión.
- ◆ **Decisión administrativa:** Un tercero no necesariamente imparcial, toma la decisión que corresponda, con o sin apoyo de las partes para solucionar el conflicto.
- ◆ **Intervención de un tercero (mediación):** Implica la participación de un tercero imparcial que se introduce con la voluntad de las partes a fin de facilitar la comunicación y la toma de decisiones.
- ◆ **Acciones directas no violentas:** Como protestas, manifestaciones o actividades organizadas con el fin de encontrar una respuesta o solución a partir de la presión de un grupo.
- ◆ **Violencia:** Se orienta a resolver el conflicto por medio del retroceso de la otra parte después de amenaza o daño físico o Psicológico. Implica una disparidad de poderes entre las partes, donde una se somete sin apelación a la voluntad de la otra.

Finalmente es importante consignar que en la escuela, como en la casi totalidad de organizaciones o instituciones, existen 2 maneras o canales básicos de resolución de conflictos, en donde se pueden presentar algunas de los mecanismos anteriormente descritos.

Existen canales formales de resolución , los que podríamos definir como las formas institucionalizadas o normadas por las que se debe resolver cualquier tipo de conflicto. Dentro del aula como el todo el colegio existen diversas situaciones que tienen mecanismos regulares de solución como son: las anotaciones en el libro, el envío a inspección, la suspensión, etc, que ocurren no sólo entre alumno y profesor, sino también en el orden laboral, o entre apoderados y el establecimiento.

Por otra parte existen canales no formales de resolución de conflictos y que están dados por lo que las partes involucradas realizan en un momento determinado más allá de lo que está estipulado o "debe ser". Estos canales utilizados

frecuentemente tienen una base que determina las interacciones en el sistema educativo; estos canales tienen relación con los aspectos comunicacionales asociados a la resolución de conflictos.

* Variables Asociadas al conflicto.

a) El origen:

Estudiar el conflicto en una comunidad educativa implica determinar primeramente quiénes son los grupos o personas que integran dicha comunidad.

A partir de la observación y las clasificaciones del MINEDUC se puede determinar que existen a lo menos 3 grandes grupos de personas que componen la comunidad educativa. Por una parte están los profesionales de la educación, subdivididos en docentes, directivos, paradocentes y personal auxiliar y administrativo. Otro grupo lo componen los alumnos y por otra parte se encuentran los padres y apoderados.

Debido a lo anterior los conflictos en la escuela se pueden presentar en diferentes ámbitos o niveles: entre docentes, docentes y dirección, alumnos versus docentes y dirección, apoderados y docentes, etc; por lo tanto una de las primeras variables a investigar al trabajar el conflicto en la escuela se podría denominar el origen o personas involucradas en el mismo.

Basándonos en la clasificación entregada por Girard y Koch³⁶ el origen puede ser:

- ◆ Intrapersonal: Conflictos que se presentan a cada individuo y que generalmente se asocian a decisiones de "vida" de cada persona.
- ◆ Interpersonal: que involucra a dos o más individuos.
- ◆ Intragrupal: que se genera al interior de los miembros de un grupo, de una comunidad o de un estamento.
- ◆ Intergupal: en donde la divergencia se da entre dos grupos o estamentos diferentes.

³⁶ OP. CIT I

b) Tipos:

Tienen que ver con el contenido que hay detrás del conflicto. Algunos tipos de conflictos mencionados por Moore y Crawford³⁷ son los generados a partir de:

- ◆ Las relaciones (relacionales) que surgen a partir de la interacción diaria en cuanto a formas de actuar o de "hacer".
- ◆ Los valores (valóricos): Tienen una base más profunda, y requieren un grado mayor de tratamiento. Este tipo de conflictos se asocia a las creencias de cada una de las partes.
- ◆ De intereses.
- ◆ De poder.

c) Comunicación:

Asociada a la manera en que las partes en conflicto desarrollan sus relaciones, si existen canales comunicacionales adecuados, hay distorsiones, etc.

Algunas dicotomías relacionales presentes en los conflictos son por ejemplo: confianza / desconfianza; amistad / hostilidad, etc, las que determinan de manera importante el tipo, cantidad y calidad de la comunicación entre las partes.

Otros factores asociados a la comunicación en torno al conflicto tienen que ver con las distorsiones en el proceso; esto es la presencia de rumores, estereotipos, o prejuicios que determinan la percepción que cada una de las partes posee de la otra.

7. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

a) Variables asociadas a la Convivencia Escolar:

- ◆ Límites o normas de Funcionamiento.
- ◆ Planos relacionales.

³⁷ OP. CIT I

- ◆ Percepciones sobre clima escolar
 - ◆ Procedimientos de los docentes en el aula.
 - ◆ Valores involucrados en la convivencia.
- b) Variables asociadas al conflicto:
- ◆ Estamento escolar, mayormente involucrado en conflictos.
 - ◆ Forma en que se manifiestan los conflictos.
 - ◆ Principales divergencias o motivos de conflictos.
- c) Variables asociadas a los mecanismos de resolución de conflictos.
- ◆ Canales formales de resolución de conflictos
 - ◆ Canales informales de resolución de conflictos.

8. TIPO DE INVESTIGACIÓN

A partir de la clasificación señalada en el texto "Metodología de la Investigación"³⁸, de los autores Roberto Hernández Sampieri – Carlos Fernández Collao – Pilar Baptista Lucio; la siguiente investigación puede definirse como: exploratoria – Descriptiva.

Es exploratoria, en la medida en que las variables asociadas a la convivencia escolar y a la resolución de conflictos al interior de las comunidades educativas, es una temática poco estudiada en nuestro país y nunca antes investigada en la Quinta Región. Al mismo tiempo los resultados obtenidos, podrán servir como base o antecedentes a otras investigaciones o intervenciones en el área que sean más completas o que se aboquen a modificar alguna de las variables aquí estudiadas.

Por otra parte es también una investigación de tipo descriptiva, en la medida en que graficará cómo se manifiestan determinados fenómenos asociados a la convivencia como: forma y tipo de las relaciones al interior de la comunidad o cómo se resuelven determinadas situaciones al interior del aula.

³⁸ METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Hernández S. Roberto y otros
Editorias Mcgraw – México 1998. 2º Edición

9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para realizar la investigación el equipo seminarista optará por utilizar un enfoque predominantemente cualitativo.

Dentro de las técnicas cualitativas se encuentran: Las entrevistas en profundidad, los grupos de discusión y la observación, las que permitirán un acercamiento a los pensamientos y emociones asociadas a las temáticas estudiadas, desde distintos puntos de vista abarcando tanto las percepciones individuales (entrevista en profundidad) como las percepciones que los diferentes individuos tienen como seres sociales. (discusión grupal). Las entrevistas en profundidad se realizarán a miembros relevantes de los siguientes estamentos: Alumnos, directivos académicos y docentes.

Además de las técnicas e instrumentos anteriormente descritos, en los aspectos asociados al alumnado, la recolección de datos se realizará también a través de documentos educativos particulares como: fichas, informes de conducta, libros de clase, etc.

10. PLAN DE ANÁLISIS

La información recolectada se analizará interpretando los datos obtenidos por medio de los instrumentos y técnicas cualitativas, datos que se complementarán a través de la utilización de gráficos, análisis porcentual y elaboración de cuadros.

II. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

Hipótesis General de Investigación:

"El desconocimiento de las variables asociadas a la convivencia escolar; junto con las características espaciales y el medio socio – cultural de cada uno de los establecimientos educacionales, determinarían las prácticas de convivencia y los mecanismos de resolución de conflictos utilizados."

CAPITULO 3: DIAGNOSTICO

COLEGIO NACIONAL DE LIMACHE

1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO:A Entorno:

El Colegio Nacional se encuentra emplazado en una de las principales arterias de la comuna de Limache; la Avenida Urmeneta. Es un sector céntrico y con permanente afluencia de público, pues en el sector hay una gran cantidad de locales comerciales.

En cuanto a las vías de acceso, al estar el establecimiento en una arteria principal, posee variada locomoción pública local e Inter. Urbana. También se ubica la estación ferroviaria de Limache a aproximadamente 3 cuadras del centro educacional.

En relación a los servicios, el sector posee una buena luminaria, diferentes tipos de instituciones de servicios (bancarias, de salud, comerciales, educacionales), todas sus calles principales pavimentadas y en buen estado, una plaza con espacios de recreación infantil, etc.

A Construcción:

El establecimiento está construido de material sólido (Concreto y Ladrillo). Es una edificación nueva (un año), de 3 pisos, con amplios espacios destinados a la recepción y oficinas del equipo directivo y una buena iluminación.

En su interior posee dos grandes espacios destinados a la recreación y actividades deportivas, uno de ellos techado y habilitado con diversos implementos deportivos, especialmente destinados a las actividades extra-programáticas.

En cuanto a las salas de clases, posee 7 por piso, utilizadas por los diferentes cursos desde primero básico hasta 2° medio y dos destinadas específicamente para los cursos de educación pre-básica, los que además tienen un patio y baño propio, separados del resto de los alumnos. Posee además un laboratorio de computación,

una sala amplia que frecuentemente es utilizada para educación artística, un laboratorio químico, una biblioteca, una sala de estar habilitada con cocina, la que puede ser usada tanto por docentes y personal del establecimiento, como por el alumnado y un escenario donde se realizan todas las actividades conmemorativas.

▲ Equipo Docente y Directivo:

El equipo docente está formado por un total de 43 profesionales. De ellos 18 son docentes que tienen a su cargo la jefatura de alguno de los cursos, además de alguna asignatura o área. El establecimiento cuenta además con 13 profesores de diversas áreas como: educación física y actividades extra – programáticas y recreacionales; música; idiomas; lógica y filosofía etc y 5 Asistentes de Párvulos.

Dentro del equipo de profesionales no docentes que se desempeñan en el establecimiento se encuentran: 1 psicopedagoga y 2 psicólogas En cuanto al equipo paradocente, éste está conformado por dos inspectores de patio y un encargado de biblioteca.

La dirección del Establecimiento está conformada por un director, un inspector general, los cuales son además docentes en actividad; una Jefa de Unidad Técnico pedagógica, quienes planifican las actividades en conjunto con el Consejo Coordinador conformado por los sostenedores del establecimiento y con el Consejo Asesor del Proceso Educacional, formado por diversos docentes.

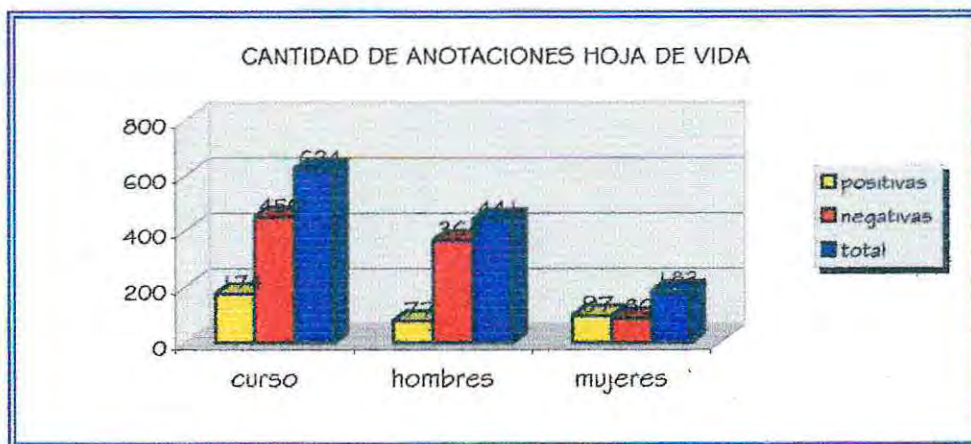
▲ Alumnos sujetos de estudio:

El nivel seleccionado para investigar e implementar los futuros proyectos fue el sexto año básico, esto debido a que, por una parte, es un nivel intermedio cuyos integrantes ya poseen el suficiente desarrollo cognitivo para elaborar y trabajar sobre situaciones hipotéticas y abstractas y por otro, debido a que aún les quedan una cantidad importante de años de estudios por lo que el trabajo realizado y los resultados obtenidos pueden ser retomados en futuras actividades y proyectados en el tiempo.

El sexto año básico está conformado por 39 alumnos de los cuales 15 son mujeres y 24 son hombres. El promedio de edad es de 11 años 10 meses.

Con respecto al comportamiento observado en clase los alumnos presentan gran cantidad de anotaciones en sus hojas de vida. Del total de 39 alumnos todos tienen anotaciones negativas, llegando incluso al punto de que 2 alumnos tengan 4 hojas con anotaciones; 3 alumnos tengan 3 hojas y 10 alumnos estén ya completando la hoja número 2.

Los siguientes gráficos muestran la diferencia entre el promedio de anotaciones negativas y positivas, separados por sexo.



2. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

* OBJETIVO GENERAL N°1

“CONOCER LAS VARIABLES ASOCIADAS A LA CONVIVENCIA ESCOLAR AL INTERIOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA”

▲ Objetivo Específico N°1:

“Identificar los límites o normas de funcionamiento propias de la comunidad escolar”

A partir de los datos obtenidos, por medio de la aplicación de encuestas; entrevistas a miembros relevantes del establecimiento y la observación directa de la dinámica de funcionamiento; es importante señalar que el Colegio Nacional de Limache posee una estructura normativa claramente definida, tanto porque tiene reglamentos no sólo para el alumnado – el que se encuentra en la agenda escolar y es difundido reiteradamente- sino también porque existe un reglamento interno que rige o delimita la conducta de los docentes, como de todo el personal que ahí se desempeña.

Todas estas normativas permiten definir los límites de cada estamento y dan pautas claras de acción. Esto puede ser observado, al momento de consultar a los docentes sobre cuáles son las cinco normativas más utilizadas al interior de la comunidad educativa, en donde, señalaron que las más utilizadas son: llegar a la hora, tanto los alumnos como los trabajadores; llamar o citar a los apoderados, a fin de resolver, analizar o interiorizarse de todo lo que ocurre con los alumnos; usar el uniforme estipulado en el reglamento; anotaciones en el libro de clases y enviar a inspección a los alumnos en situaciones más complicadas.

Junto a los anteriores, 10 de los 34 docentes entrevistados, señalaron como una normativa básica de la interacción el respeto. A partir de este dato y de lo observado, podemos inferir que en este establecimiento educacional existe una fuerte normativa implícita de orden valórico que determina, en forma incluso mayor que la normativa de reglamentos; el tipo de interacción entre los componentes del sistema educativo.



Consultados los docentes por normas de funcionamiento que facilitan la convivencia escolar; las respuestas se enfocaron más hacia alternativas o beneficios a los que los alumnos tienen acceso y que pueden facilitar la convivencia. Estas alternativas son: Las actividades extra-programáticas y recreativas a los que los alumnos deben obligatoriamente acudir; el acceso a atención Psicológica y Psicopedagógica que permite analizar y atender oportunamente a fin de prevenir dificultades mayores y en tercer lugar las normas disciplinarias que al parecer de los docentes guían o enmarcan las relaciones dentro de la comunidad.

Cuando se les consultó a los docentes sobre algunas normas de funcionamiento que de alguna manera dificultaban la convivencia, es importante consignar que de 34 entrevistados 13 de ellos omitieron la respuesta y 3 señalaron no conocer normas que la dificultaran; lo que puede indicar que tal vez los problemas de convivencia no se asocian claramente con normas u obligaciones que determinan el comportamiento diario. Entre las alternativas más mencionadas por quienes sí contestaron la interrogante se señalan: el número de alumnos por curso que limita al docente para mantener una sana convivencia en la medida en que el número es cada vez mayor; o la excesiva burocracia presente en el establecimiento,

Finalmente con el fin de verificar la actitud que cada docente tiene frente a algunas normativas, se les preguntó ¿cual sería el procedimiento a adoptar por cada uno de ellos, frente al atraso de por lo menos 15 minutos de un alumno?. Los

resultados observados indican que el 44.% señaló que lo primero que efectúa es conversar con el afectado, averiguando el motivo del atraso, para después de tener una explicación dejarlo entrar. Junto a esto existe un 17.64% que le permite el ingreso respetuoso a la sala o simplemente no tiene ninguna actitud determinada.

En contraste con los datos anteriores se puede registrar que un 29.41% le solicita el pase entregado por la dirección del establecimiento que según la normativa establecida serían el procedimiento a seguir frente a esta situación, si el menor no lo trae al llegar frente al profesor, éste debería enviarlo a inspección para que lo solicite, actitud que sólo 1 encuestado (2.94%) manifestó realizar.

Lo anteriormente expuesto podría manifestar que, si bien existen normativas claras frente a determinadas situaciones cotidianas, los docentes no siempre las ejecutan, pues determinan soluciones de acuerdo a su propio criterio de lo que es o no correcto, en favor de hacer más sana y expedita la convivencia.

ANÁLISIS GENERAL DEL OBJETIVO: Podemos concluir finalmente que en el Colegio Nacional de Limache, existen una serie de normas y /o límites de funcionamiento propios de la comunidad, establecidos mediante reglamentos conocidos por cada uno de los miembros de la misma y que les permite estructurar en forma clara las relaciones dándoles un marco claro de movimiento.

Sin embargo es fundamental mencionar que junto a lo anterior, existen una fuerte cantidad de normativas de orden implícito con un carácter valórico que determinan más fuertemente la interrelación entre los diferentes estamentos. Esto se evidencia por ejemplo cuando alrededor del 50% de los encuestados menciona el respeto como una de las normativas más frecuentemente utilizadas o también cuando frente a la interrogante del atraso de un alumno cerca del 60% de los encuestados tiene una conducta diferente a la estipulada en el reglamento, pero basada en valores implícitos en la relación profesor – alumno como son el respeto, la confianza y la capacidad de escucha, empatía y comunicación de desde sus perspectivas debe poseer el docente.

▲ Objetivo Especifico N°2:

"Identificar los planos relacionales en los que se ubican los diversos actores de la comunidad escolar".

En el Colegio Nacional de Limache existen 6 estamentos diferentes, claramente definidos que interactúan constantemente en torno al proceso educativo. En primer lugar se encuentra el estamento del Equipo Directivo encargado de determinar y guiar el proceso, en un segundo plano, y con el mismo grado de responsabilidad directa en el desarrollo del proceso educacional, están el equipo de docentes y para docentes. También se encuentra claramente definido el estamento formado por el personal administrativo, el personal auxiliar, el alumnado, y los apoderados.

Cada uno de los estamentos posee actividades claramente determinadas y por lo tanto, son funcionales para el logro de los objetivos propuestos por el establecimiento, con normativas claras que determinan el comportamiento adecuado entre cada uno de ellos; y al mismo tiempo con relaciones puntualmente diferenciadas, horarios diferentes, ubicaciones espaciales distintas etc.

Entre las relaciones que pudieron ser observadas es importante mencionar que el equipo docente y paradocente posee una vinculación directa con el equipo directivo, no sólo a través de la comunicación expedita que se puede dar durante el transcurso de la jornada escolar o en los espacios comunes, si no también, pues realizan reuniones semanales de discusión y reflexión de temáticas relacionadas con el proceso educativo, innovaciones, actividades, etc. Poseen además un grado de relación informal que se manifiesta incluso fuera del horario normal de trabajo, creado a partir de la compatibilidad de intereses, vivencias y metas que cada uno de los integrantes de estos estamentos poseen. Todo lo anterior se ve acentuado en la medida en que de forma espontánea o intencionada por los sostenedores del establecimiento, casi todo el personal que ahí se desempeña, posee en apariencia, un nivel socio - económico similar, se encuentran dentro de las mismas etapas generacionales, y poseen un bagaje cultural equilibrado.

En cuanto a la relación entre el equipo docente, para docente y directivo, con el personal administrativo, es posible evidenciar, que a pesar de que las relaciones se mantienen en un plano de cordialidad y buen trato, esto ocurre no de manera espontánea, pues no existen espacios ni situaciones en que éstos equipos interactúen de manera no formal. A partir de las opiniones manifestadas por algunos de los entrevistados, es con el estamento administrativo, donde se presentan la

mayor cantidad de conflictos entre el personal del establecimiento, conflictos que han llegado o requerir una intervención por parte de la dirección del establecimiento para poder buscar una solución equitativa que permitiera a las partes mejorar sus relaciones interpersonales.

Por otra parte, la relación que se da entre los docentes y dirección con los alumnos, si bien está claramente normada en cuanto a deberes y derechos que cada uno de ellos posee, está fuertemente influenciada por características de interacción como la afectividad; la posibilidad de comunicación, el buen trato y el respeto mutuo. Los docentes y los alumnos poseen por ejemplo un espacio destinado a comedor y cocina el que es compartido, y en donde, en teoría (pues aún este proceso no ha podido ser observado en forma directa por las alumnas seminaristas); los diferentes estamentos pueden compartir el proceso de alimentación y mantención del espacio común.

En virtud de las observaciones realizadas, el equipo investigador ha podido evidenciar también que existe una pequeña brecha generacional entre docentes y alumnos, lo que facilita el acercamiento entre ambos estamentos, pudiendo interactuar de manera natural y espontánea en actividades extraprogramáticas y de recreación.

En este aspecto es muy importante señalar que a diferencia de los demás establecimientos observados, en el Colegio Nacional, el director del establecimiento realiza docencia en las asignaturas de ciencias sociales a diferentes cursos de Educación Básica; esto permite que la cercanía que el alumnado tiene del la máxima cabeza visible del establecimiento sea diferente, ya que por obligación comparten mucho más tiempo con él, dejando de ser una figura inalcanzable al que sólo se visita en ocasiones negativas o especiales. Por otra parte para el equipo directivo, esta cercanía con los alumnos, por medio del ejercicio de la docencia, les permite conocer más a fondo la realidad del alumnado pudiendo abordar de manera oportuna las diferentes necesidades que faciliten su adecuado desarrollo.

Finalmente con respecto al estamento padres y apoderados, se puede señalar que las relaciones que se dan entre éstos y el personal del colegio, si bien es expedita, se ciñe rigurosamente al reglamento, existiendo por ejemplo horarios definidos de atención, conductos a seguir, una puerta específica por donde, por ejemplo, se retiran a los alumnos, etc. Todo lo anterior no quiere decir que los padres y apoderados no tengan un espacio dentro de la comunidad educativa, sino

más bien que este espacio, a diferencia de todos los anteriores, está claramente regulado.

Un factor importante que en alguna medida dificulta la relación entre los padres y apoderados y el colegio, es que aún no está en funcionamiento el Centro General de Padres y Apoderados, instancia que se encuentra en etapa de formación y que comenzará a ejercer un papel protagónico en la dinámica de refuerzo del aprendizaje a partir del año 2002 cuando comience su funcionamiento.

ANÁLISIS GENERAL DEL OBJETIVO: Finalmente se puede concluir que en el Colegio Nacional de Limache, tanto los estamentos, como la forma en que éstos se relacionan, están determinados, con límites claros y espacios delimitados, etc, lo que permite distinguir de manera efectiva, por ejemplo las obligaciones, derechos y funciones que cada uno de ellos debe de responsabilizarse, a fin de que el proceso educacional pueda realizarse de manera completa y satisfactoria.

Sin embargo es importante mencionar que la variable que sostiene una convivencia adecuada entre los estamentos directivos, docentes, paradocentes y alumnos, a nivel relacional, es un fuerte componente valórico y afectivo presente en cada uno de quienes interactúan, lo que permite un acercamiento mucho más directo y efectivo entre cada uno de ellos.

▲ Objetivo Específico N°3:

"Identificar las percepciones sobre clima escolar que tienen determinados miembros de la comunidad educativa"

Para poder recopilar la información necesaria en relación a este objetivo, se realizó un proceso de discusión grupal sobre variables previamente conversadas a lo largo de la sesión, esto permitió agrupar y clasificar la información recopilada en 3 grandes ejes de análisis, propuestos por el equipo investigador y que se generaron a partir de una pregunta inicial: "¿Cómo clasificaría la convivencia escolar en su escuela?". Uno de los objetivos de realizar esta pregunta única y abierta fue permitir que cada grupo de discusión – en total 6 -, compuestos por aproximadamente 6 a 7 personas cada uno, fueran capaces de describir y conversar en forma espontánea lo que para ellos fuera más sentido en cuanto a la convivencia.

Los siguientes son los ejes de análisis delimitados por el equipo seminarista, en los cuales se agrupó la información obtenida:

2. A qué nivel de la comunidad educativa (docentes – docentes; docentes – alumnos; docentes – apoderados) se abocaban a discutir y describir en primer lugar.
3. Cómo clasificarían dentro de los rangos buena – mala – regular, la convivencia al interior de su comunidad educativa.
4. Qué factores se mencionan más como facilitadores de la convivencia en la comunidad educativa.

Al analizar el primer eje, con respecto a qué nivel de la comunidad educativa discutan en primer lugar, 5 de las 6 encuestas se refirieron en primer término a los profesores o al equipo docente y directivo, definiéndola en su totalidad como: buena, cordial y respetuosa. Como causales de esta buena convivencia se señalan: un mismo nivel generacional y de intereses de los docentes; relaciones humanas auténticas lo que permite compartir tanto sus problemas personales como los del proceso educativo; espacios físicos que permiten compartir con los demás profesionales; respeto a la individualidad de cada persona y los éxitos que cada una de ellas tenga, etc.

Uno de los grupos de trabajo realizó un análisis completo de la convivencia entrelazando todos los estamentos descritos. Planteó que en general esta puede ser catalogada de buena pues el colegio tiene aspectos "ideales"; es nuevo, por lo tanto tiene espacios que permiten una adecuada convivencia; tiene un estilo de gestión directiva muy democrática con un estilo comunicacional horizontal, lo que genera y refuerza la confianza entre todos los integrantes de la comunidad y finalmente porque al llevar un año de funcionamiento las personas forman historia juntas y por lo tanto no se insertan en un sistema cerrado sin entender cómo se han ido generando las diferentes relaciones y situaciones.

Con respecto a qué nivel de la comunidad educativa es mencionado en segundo lugar sólo 2 de los 6 grupos analizó también la convivencia entre alumnos. En ambos casos esta es catalogada como buena, fundamentalmente porque la relación se basa en el respeto entre profesor – alumno y por otros factores como: un espacio físico agradable, lo que hace que quieran venir al colegio; se les escucha y se les refuerza la imagen positiva de sí mismo etc. Es importante mencionar que se hacen 2 distinciones inmediatas, una entre el sexo de los alumnos, planteando que

los hombres tienen mayores problemas de convivencia entre sí, pues son más inquietos y resuelven generalmente sus conflictos de manera más violenta que las mujeres, y otra a partir de la edad de los educandos, pues mientras es mayor es la edad de los alumnos, sobre todo en la etapa adolescente, el problema de convivencia es similar (entre hombres y mujeres), y son generados por celos, envidia, egocentrismo, etc. características propias de la etapa del proceso evolutivo en el que se encuentran.

Es importante considerar, al finalizar este primer punto de análisis que el resto de los grupos de trabajo (4) ni siquiera consideró el estamento alumnos en su análisis, si no que más bien se centraron en analizar detalladamente el proceso de convivencia de los docentes, otorgándole una importancia determinante frente al resto de las relaciones, como pueden ser la generada con los alumnos, los apoderados, los administrativos, etc.

Al analizar el segundo eje de trabajo con respecto a cómo clasificarían la convivencia en su comunidad educativa, la totalidad de los grupos, la definió como buena o muy buena, por todos los factores anteriormente mencionados en el eje anterior. En cuanto al estamento alumnos y su relación con los profesores, de los dos grupos que abordaron la relación, uno la define como buena, cordial, basada en el respeto, mientras que el otro grupo la define sólo como regular. Algunos de los aspectos mencionados como entorpecedores de la convivencia son por ejemplo el involucramiento de los padres en el quehacer educativo, aspecto que está mencionado en dos de los grupos y los problemas asociados a la etapa del desarrollo de los alumnos que se transforma en determinante en los cursos superiores.

En la siguiente tabla se sintetizan en orden decreciente los principales aspectos mencionados, -por los docentes-, como facilitadores de la convivencia en la comunidad educativa:

FACTORES FACILITADORES DE LA CONVIVENCIA	
Entre los Docentes	Entre Docentes y Alumnos
Los valores y principios comunes que tienen los miembros de este estamento.	Valores comunes entre profesores y alumnos que hace que la relación se base en el respeto mutuo.
Comunicación Intergrupala.	La infraestructura y equipamiento del colegio.
La edad común y vivencias similares de los integrantes del equipo docente.	El estilo de gestión que facilita la comunicación y la relación entre profesor y alumno.
La infraestructura del establecimiento que facilita el desempeño y permite espacios de relación informal.	
El respeto a la diversidad y la individualidad humana.	
El estilo de gestión que tiene el equipo directivo.	

ANÁLISIS GENERAL DEL OBJETIVO: Después de observar las respuestas a cada uno de los ejes temáticos tratados, es importante considerar en primer lugar, la importancia que los educadores le otorgan a la convivencia o clima que se da entre ellos como equipo gestor fundamental en el proceso educativo.

Otro aspecto que es mencionado tiene relación con los aspectos valóricos que están presentes en el desempeño profesional, y en general en todas las interacciones al interior de este establecimiento educacional los que determinan tanto los conductos o vías de comunicación, como la forma de resolver las contingencias.

Es importante destacar el sentido de Comunidad que se evidencia entre los docentes, ellos se consideran una unidad, participa como un todo en la toma de decisiones de cómo se desarrollará el proceso educativo

▲ Objetivo Específico N°4:

"Identificar los procedimientos personales que adoptan los docentes frente a situaciones cotidianas en el aula"

Este objetivo se midió por medio de una encuesta en donde se le entregaban a cada docente una serie de situaciones con posibilidades diferentes de solución, de modo tal de que especificara cuáles eran las actitudes que más frecuentemente tenía frente a cada una de ellas. Para que la información pueda ser más fácilmente entendida se desarrollarán cada una de las interrogantes con las respuestas obtenidas.

1. Frente al atraso de un alumno al ingreso a la sala de clases el procedimiento que adopta es:

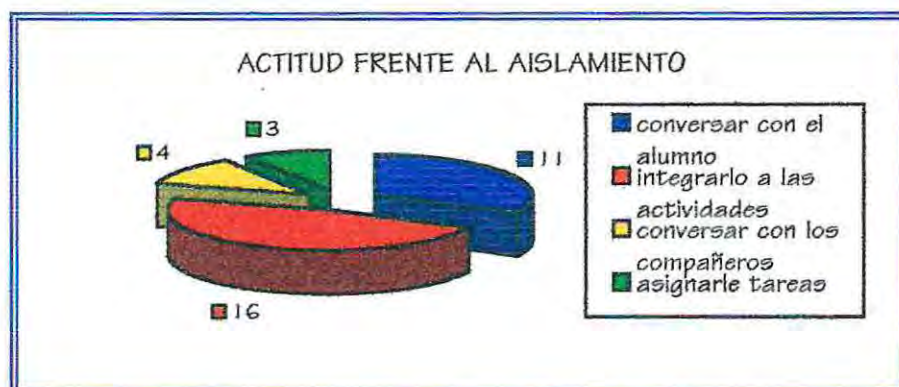
A pesar de que existen procedimientos estipulados en las normativas del establecimiento, el 44% de los docentes encuestados procede en primer lugar preguntándole al alumno el motivo de su atraso, tratando de entender qué pasó, para posteriormente dejarlo entrar integrándolo a las actividades. En contraste con esto un 29,4% no los dejan entrar si es que no traen un pase entregado por la dirección o el inspector del establecimiento. Existe además un 26,4% de docentes que tienen diversos procedimientos como anotar al alumno en el libro de clases, mandarlo a inspección o no tener una actitud determinada frente a la situación.

2. Si un alumno es discriminado por el resto de la clase mi actitud es:

Frente a la posibilidad de discriminación el 53% de los docentes señaló que su primera reacción sería conversar con el curso en general para poder entender por qué lo discriminan, cuáles son las causas, y a partir de eso intentar tomar alguna medida. El 24% restante señaló que realizaría actividades tendientes a afianzar los valores positivos de la interacción, como son el compañerismo y la solidaridad.

Por otra parte 6 de los encuestados (18%) señalaron que realizarían actividades especiales, (como encargarle repartir útiles, cambiarlo de asiento) dirigidas especialmente para que el alumno sea aceptado por sus compañeros. Finalmente sólo un 2.5% del total, (equivalente a una encuestado), señaló que reforzaría la enseñanza de habilidades sociales como la empatía, la tolerancia y el respeto mutuo; mientras que una igual cantidad señaló que se entrevistaría con la familia del menor, para desde ahí, intentar hacer algo.

3. Cuando un alumno se encuentra aislado del grupo de pares yo ...



A partir de lo observado del gráfico anterior se consigna que la actitud más frecuente de los docentes frente al aislamiento de un alumno, es en un 47% intentar integrarlo a las actividades planificadas, guiando las actividades hacia el menor, preguntándole más, dirigiendo la conversación hacia él.

En segunda instancia se presentan las posibilidades de diálogo, tanto con el alumno en cuestión, - en un 32% - o con los demás compañeros, - en un 12% a fin de que a partir del conocimiento de las posibles causas del aislamiento poder buscar una solución integradora que permita realizar con éxito el proceso educativo.

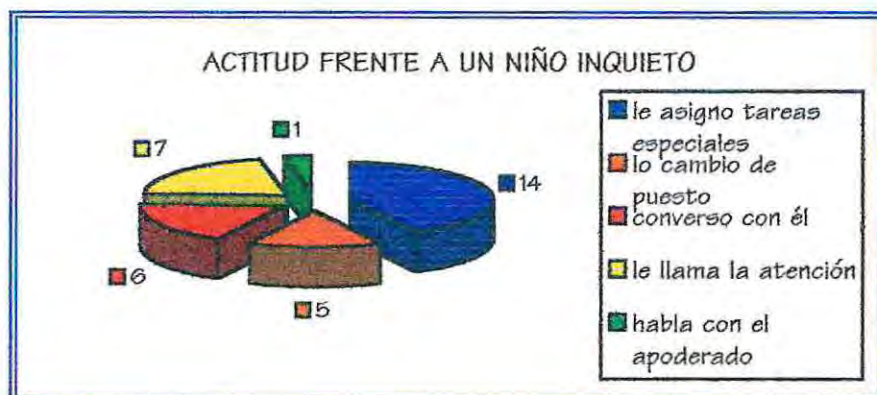
4. Si un menor se muestra apático y negativo frente a los contenidos entregados yo:

La primera actitud frente a la apatía o negatividad hacia la entrega de contenidos es en un 59% conversar con el alumno a fin de entender si su apatía tiene que ver con la clase o con algo en particular de él.

Por otra parte existe un 30% de docentes que se inclinan por no consultar sino que, directamente cambiar o modificar la entrega de contenidos, ya sea intentando hacer la clase de una manera más motivadora (15%) o definitivamente cambiando la actividad o tareas (15%)

Un mínimo de utilización presentan las alternativas hablar con el apoderado o sólo dejar tranquilo al menor, ambas con un sólo encuestado, lo que representa el 2.9% del total. Es importante consignar que frente a esta pregunta hubo una omisión y una encuesta que señaló: "Me desmoralizo con respecto a mí mismo."

5.Cuál es mi actitud frente a un niño inquieto, que distrae las actividades planificadas

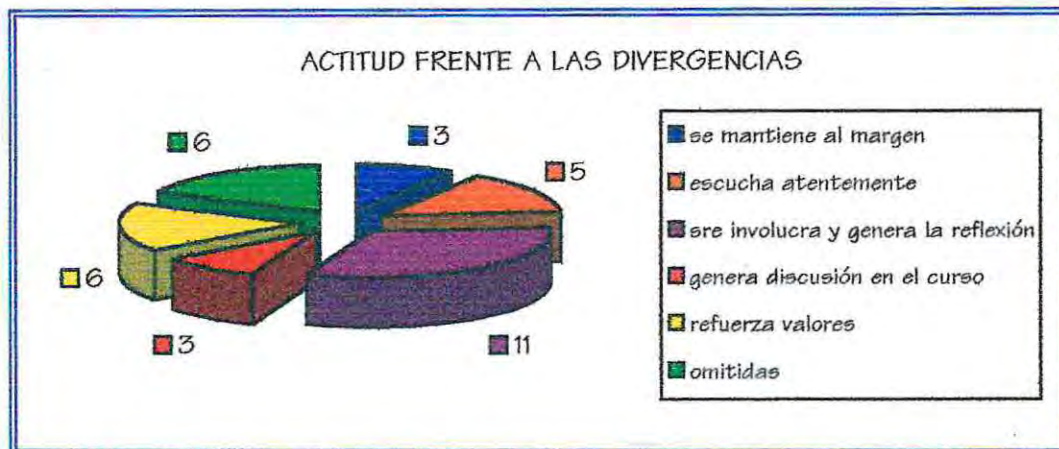


El 43% de los docentes señala que frente a un niño inquieto prefiere asignarle tareas especiales enfocadas principalmente a ayudar en la clase, como repartir materiales, escribir en la pizarra etc, a fin de permitirle un desplazamiento y canalización de energía pero de manera constructiva. Sin embargo existe un 21% de docentes que se inclinan por llamarle la atención todas las veces que la situación se presente; o en un 15% cambiarlo de puesto.

En cuanto a la posibilidad de conversar con el alumno para conocer las causas de su inquietud sólo un 18% señala efectuarlas en primer lugar, para desde

ahí realizar medidas tendientes a ayudarlo. Un solo encuestado señala que su actitud es llamar al apoderado para conversar con él. Frente a esta pregunta hubo una omisión.

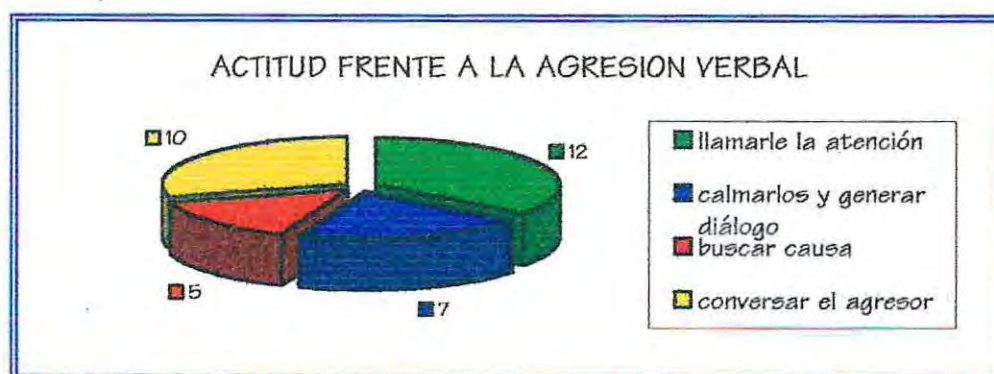
7. Cuando enfrento divergencias de opiniones entre los alumnos de mi curso yo



Consultados sobre qué hacían cuando en su clase se generaban, entre los alumnos, divergencias de intereses, tanto sobre la temática tratada en la clase o frente algún tema particular, un 41% se involucra en la conversación tratando de generar una reflexión al interior del curso, mientras que un 18% se involucra sólo para reforzar los valores involucrados en el tema o situación que se discute. Se evidencia en esta misma línea de acción un 15% de docentes que no se involucran, pero que sí permiten la discusión y participación de los alumnos, observándolos atentamente.

Esta pregunta es la que generó mayor cantidad de omisiones, un total de 6 encuestados optó por no contestar al respecto, lo que podría implicar que no tienen una postura frente a las divergencias o no las enfrentan en su desempeño. Al mismo tiempo 3 encuestados declararon mantenerse al margen de lo que ocurre.

7. Cuando un niño manifiesta agresión verbal frente a otro mi actitud es:



La primera actitud al observar que un alumno ataca verbalmente a otro es, en un 35% de los encuestados, llamarle la atención por el comportamiento negativo, sumado a esto un 29% señala conversar de manera privada con el agresor a fin de hacerlo reflexionar sobre su actitud, y reforzar las normas de comportamiento esperadas y aceptadas.

Existe un 21% los docentes que se inclinan por calmar a las partes e intentar generar el diálogo para que de esta manera puedan entenderse. Sólo un 15% investiga con las dos partes a fin de encontrar la causa del conflicto.

8. Cuando un niño pretende resolver sus divergencias mediante el uso de la agresión física



Un 35% los docentes declaran separarlos y conversar con ambos, primero para tratar de calmarlos y posteriormente para entender qué ocurre y cómo se puede solucionar. Como segunda opción un 26% de los encuestados se inclina por separarlos pero conversar sólo con el agresor para hacerlo reflexionar sobre lo negativo de su actitud.

Sólo un 12% del total (4 encuestados) los separa y los envía a inspección para que sean aplicadas las sanciones correspondientes, de acuerdo a la normativa del establecimiento (suspensión – anotación – citación al apoderado).

Opciones menos mencionadas son el intentar que resuelvan sus diferencias a través del diálogo para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos, en donde el docente sólo guíe el proceso de acuerdo. Esta opción es realizada por 3 entrevistados (9% del total); o el sólo separarlos sin realizar ninguna otra medida,

cosa que hacen sólo 2 de los encuestados (6%). Esta pregunta presenta una omisión.

9. Alguna Vez ha enfrentado una agresión verbal de parte de un alumno; si es así de que manera ha procedido.



Del total de 34 encuestados sólo 6, equivalente a un 17,6% declara haber sufrido en algún momento de su desempeño profesional una agresión verbal por parte de algún alumno.

De ellos 3 señalan haber conversado con el alumno buscando la causa de la agresión y reforzando valores. Dos de los afectados señalaron haber enviado al agresor a inspección a fin de que se le sancionara de acuerdo a las normativas; mientras que 1 de los afectados señaló no hacer caso de la agresión y actuar con indiferencia.

ANÁLISIS GENERAL DEL OBJETIVO: Una de las principales características detectadas en el equipo docente y directivo, es que frente a situaciones que alteraban la dinámica de la clase, pero que no involucraban conflicto entre ellos y los alumnos, como son: el atraso de un alumno; la discriminación de un alumno por el resto de la clase; el aislamiento o la apatía; lo que mayoritariamente realizan en conversar con el alumno o con el curso, a fin de conocer las causas o motivaciones presentes en la conducta, para desde ahí realizar acciones innovadoras que permitan contrarrestar las actitudes mencionadas, incluso cuando estas acciones innovadoras impliquen un cambio en los contenidos planificados o en la forma en que estos deben ser entregados.

Sin embargo cuando se les planteaban situaciones en donde sí había de manera evidente un conflicto o choque de intereses que se manifestaba por ejemplo con una agresión verbal entre los alumnos; agresión física o agresiones hacia los docentes, la reacción primera no es el diálogo, si no que se les llama la atención

* OBJETIVO GENERAL 2:

"CONOCER LOS FACTORES ASOCIADOS AL CONFLICTO AL INTERIOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA"

▲ Objetivo Específico N°1

"Identificar los agentes de la Comunidad educativa más frecuentemente involucrados en conflictos".

Para conocer según los docentes qué estamento o grupos de estamentos eran los que más frecuentemente estaban involucrados en conflictos se les entregó a cada uno de ellos una lista con las siguientes posibilidades, a fin de que eligieran y ordenaran las 3 más frecuentemente involucradas. Se les solicitó también que señalaran cuáles eran las principales causas de esos conflictos o diferencias.

- ◆ Entre Docentes y/o Paradoctentes
- ◆ Entre Alumnos
- ◆ Entre Apoderados
- ◆ Entre Personal Administrativo.
- ◆ Entre Docentes y/o Paradoctentes y alumnado
- ◆ Entre Docentes y/o Paradoctentes y Apoderados
- ◆ Entre Docentes y/o Paradoctentes y Equipo Directivo.

Los estamentos que en primer lugar se señalan con mayor cantidad de conflictos fueron: Los estudiantes, que pelean y discuten entre ellos y los que ocurren entre Docentes y Apoderados, quienes critican e intentan intervenir en el proceso educativo desde el punto de vista pedagógico, y no reforzando los aspectos del proceso educativo que facilitaría este proceso. Finalmente se menciona la mala comunicación como una de las causas de los conflictos, entre dichos grupos, básicamente porque ellos (apoderados) entienden algo diferente de lo que el docente quiso decir, sobre todo en lo que tiene que ver con asumir y reaccionar frente a la indisciplina de sus pupilos.



En segundo lugar de frecuencia de conflictos Inter-estamentales, los docentes señalan que mayoritariamente estos se dan entre Docentes y alumnos.

ANÁLISIS GENERAL DEL OBJETIVO: El orden de los estamentos que según los docentes más frecuentemente se encuentran involucrados en conflictos son:

- ◆ Entre los Alumnos
- ◆ Entre Docentes y Alumnos
- ◆ Entre Docentes y Apoderados.

▲ Objetivo Específico N°2:

"Identificar las formas en que se manifiestan los conflictos al interior de la comunidad educativa"

Para poder medir este objetivo se les entregó a los docentes una hoja de consulta en donde ellos tenían que optar, en una escala porcentual, cuántas de las veces en que se vivenciaba algún tipo de conflicto, se manifestaban tanto de manera verbal, como de manera física.

A partir de lo anterior 19 docentes, equivalentes a un 55,8% del total de 34 docentes encuestados, considera que los conflictos en al menos un 70% de las veces se manifiestan de manera verbal, ya sea conversando o generando el diálogo, hasta discutiendo acaloradamente. Así mismo existe un total de 13 docentes (38.2%) que considera que los conflictos se manifiestan de manera verbal una menor cantidad de veces; al rededor del 30% de las ocasiones.

Por otra parte, consultados sobre la cantidad de veces en que los conflictos se manifiestan de manera física, 26 docentes, equivalentes al 76.4% del total, señaló que menos del 20% de los conflictos se evidencia de esta forma; mientras que un 23,5% de los encuestados (8 docentes) señaló que se manifiestan de manera física alrededor de un 50% de las veces.

Consultados los alumnos sobre las mismas variables un 53.1% de los encuestados señala que los problemas se manifiestan de manera verbal, ya sea con peleas a gritos, garabatos e insultos de todo tipo, hasta conversaciones con rabia. Por el contrario un 46.8% de los encuestados señala que la gran mayoría de las

veces los conflictos se solucionan por medio de la agresión física, como por ejemplo, tirones de pelo, empujones o golpes.

ANÁLISIS GENERAL DEL OBJETIVO: Al parecer de los docentes y directivos los conflictos se manifiestan mayoritariamente de manera verbal – un 70% de las veces – en cualquiera de sus formas desde el diálogo hasta la agresión; mientras que sólo se manifiestan de manera física menos de un 20% de los casos. Sin embargo los alumnos consideran que más del 40% se solucionan violentamente.

▲ **Objetivo Específico N°3:**

"Registrar las principales divergencias de intereses presentadas entre los distintos actores de la comunidad educativa".

En el siguiente cuadro se señalan las principales divergencias que a juicio de los docentes ocurren entre los distintos estamentos anteriormente señalados, es importante consignar que la totalidad de los encuestados señala no haber registrado nunca conflictos entre los docentes y el equipo directivo; como tampoco se señalaron conflictos entre el Equipo Docente y/o Paradocente con el personal administrativo y auxiliar.

ESTAMENTO	DIVERGENCIAS
Entre Docentes y/o Paradocentes	<ul style="list-style-type: none"> * Diferencias de opiniones con respecto a metodologías o técnicas de trabajo. * Roces en el trato entre cada uno, por ejemplo en la forma de pedir las cosas. * Existe una buena cantidad de docentes (en total 12) que señala nunca haber observado conflictos en este estamento.
Entre Alumnos	<ul style="list-style-type: none"> * Envidias * Diferencias de opiniones * Falta de respeto al otro. * Necesidad de poder * Diferencias de caracteres * Celos * Poca comunicación – Poca conocimiento
Entre Docentes y Apoderados	<ul style="list-style-type: none"> * Diferencias en el proceso de Socialización. * Contenidos del proceso educativo. * Dificultades comunicativas. * Falta de capacidad para reconocer errores o faltas de sus hijos y tomar las medidas pertinentes.
Docentes y Alumnos	<ul style="list-style-type: none"> * Diferentes criterios frente a una misma temática. * Poca tolerancia. * Desmotivación. * Falta de empatía * Indisciplina * Bajo rendimiento * Incumplimiento.

Consultados los alumnos sobre cuáles son las causas por las que ellos tienen mayor cantidad de problemas, dos fueron las alternativas más mencionadas. Por una parte los conflictos se producen porque alguno de ellos los molesta o los insulta, opción que es señalada por el 75% de los encuestados. El 25% restante señala que los problemas se generan a partir de las bromas que se hacen entre pares y que muchas veces no es agradable para quien la sufre, generándose discusiones y peleas.

* OBJETIVO GENERAL N.º:

"CONOCER LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS UTILIZADOS EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA"

▲ Objetivo Específico N.º1:

"Identificar los canales formales de resolución de conflictos"

En cuanto a los canales o mecanismos formales de resolución de conflictos se debe señalar que éstos se generan a partir de los estatutos o normativas de la institución y de acuerdo a la estructura jerárquica presente,

Lo anterior se puede evidenciar, puesto que la estructura jerárquica del establecimiento es clara, en que el máximo estamento al que se recurre formalmente, frente a un conflicto de cualquier índole es el director del establecimiento o cualquiera de los integrantes del mismo (inspector general, jefe U.T.P.).

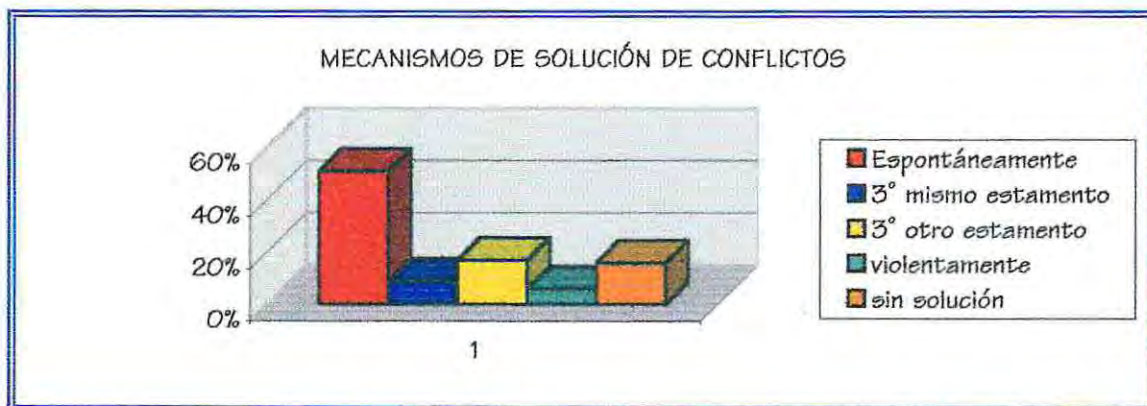
Ahora bien, dependiendo del estamento en el que se manifiesten los conflictos se recurre a distintos canales formales de resolución. Si la diferencia se presenta por ejemplo entre los alumnos y el profesor, se entrega, unilateralmente, una solución al problema de acuerdo a la reglamentación; la que es ejecutada por el inspector general, con medidas disciplinarias en contra del alumno, como anotaciones en el libro de clases, citación al apoderado o suspensión de actividades. Por otra parte cuando se manifiestan conflictos entre alumnos se puede observar como principal agente formal de resolución de conflictos al docente a cargo de ellos, quien, al igual que la situación anterior, a partir del mayor poder que posee, señala alguna medida o acción destinada a terminar con las diferencias.

Es importante consignar por último que estos canales formales de resolución de conflictos no utilizan mecanismos que permitan la satisfacción o el acuerdo de ambas partes, por el contrario, en la medida en que se basan en estructuras formales y de poder, y al mismo tiempo en la utilización de un tercero muchas veces no parcial que impone una sanción o veredicto, es que necesariamente tiene como resultado el que una de las partes gana y la otra pierde o que ambas partes son obligadas a finalizar la manifestación del problema pero no su causa, por lo que los roces dentro del proceso interaccional aumentan.

▲ Objetivo Específico N°2:

"Identificar los canales informales de resolución de conflictos"

En cuanto a los canales informales, dentro del Colegio Nacional existen diferentes mecanismos. El siguiente gráfico señala las principales alternativas señaladas por los docentes.

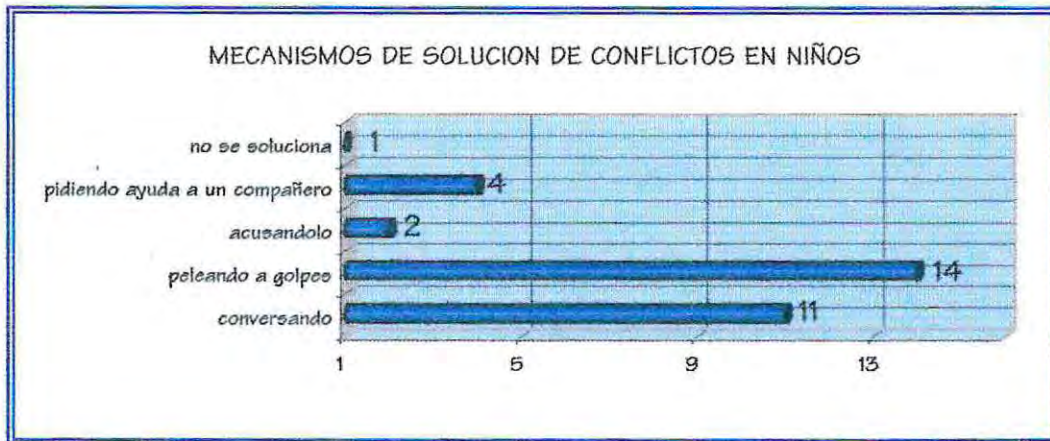


A partir de la imagen anterior se puede concluir que los docentes piensan que en el Colegio Nacional de Limache mayoritariamente las partes en conflicto solucionan sus diferencias de manera espontánea, esto quiere decir que discuten y buscan una forma en que se llegue a un acuerdo (por medio de diferentes acciones que van desde la indiferencia, hasta la agresión), sin recurrir a ningún otro agente de la comunidad que les señale qué hacer. Junto a esto también llama la atención el que un 16% de los docentes señala que el problema no se soluciona, lo que implicaría que a partir de que buscan solos una solución, esta no estaría dando los resultados necesarios, si no por el contrario manteniendo las diferencias y con ello dificultando la convivencia.

Finalmente llama la atención el menor porcentaje que tienen las opciones recurrir a un tercero, del mismo estamento o de otro diferente, lo que estaría

evidenciando una dificultad para buscar un intermediario (mediador) que permita que las partes dialoguen en busca de un acuerdo satisfactorio.

Sin embargo si observamos el siguiente grafico, podremos darnos cuenta que los alumnos entrevistados señalan dos opciones mayoritariamente, al ser consultados sobre la forma en que se solucionan los conflictos o se solucionan conversando entre las partes (opción preferida por el sexo femenino) o se solucionan por medio de la utilización de golpes hasta que son separados por otra persona.



ESCUELA E- 373 ENRIQUE CÁRDENAS DE VIÑA DEL MAR

1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

A Entorno

La escuela básica E – 373 Enrique Cárdenas se encuentra ubicada en la población de Reñaca Alto, en la comuna de Viña del Mar, en un sector periférico que colinda con parte de la zona rural de la comuna de Con –Con.

El entorno geográfico que rodea al establecimiento educacional, tiene características propias de un sector periférico, que está alejado del centro de la ciudad por aproximadamente 20 kilómetros. El acceso es dificultoso, con particularidad en la temporada de invierno, ya que, la gran mayoría de las calles cercanas no están pavimentadas, por lo que el barro y la tierra son abundantes. La movilización más cercana de acceso al establecimiento es escasa y solo se accede a ella desde el centro de Viña del Mar.

▲ Acceso a Servicios

El entorno del establecimiento carece en gran medida de Servicios, incluso de los básicos, encontrando incluso una población contigua a al escuela que carece de alcantarillado, al igual que varias de las "tomas" de terreno emplazadas en las proximidades del establecimiento, que carecen también de energía eléctrica.

A menos de 100 metros del establecimiento se encuentra el Consultorio de Atención Primaria de Salud "Eugenio Cienfuegos", al igual que la Iglesia Católica, la sede de la Junta de Vecinos y la Radio Comunitaria. Sin embargo el sector carece de otros servicios básicos cercanos, importantes como son Bomberos, Carabineros y Servicios Médicos de Urgencia.

▲ Infraestructura

En relación al propio establecimiento educacional, corresponde mencionar las más importantes características físicas de infraestructura propias de este. La construcción del establecimiento en su mayoría es de material sólido, sin embargo las salas aledañas que se han ido incluyendo con el tiempo, como la de profesores, las de los párvulos y las del centro General de Padre y Apoderados, son completamente de madera. Es importante mencionar la edificación es completamente de un piso.

Existen 11 salas de clases que son compartidas por la jornada de la mañana y la jornada de la tarde; además de otras dos que son de uso exclusivo de los preescolares; se encuentra habilitado un casino que proporciona desayuno y almuerzo a aproximadamente el 65% de la población escolar, sin embargo este tiene capacidad para atender a 60 personas a la vez, lo que frecuentemente se constituye en un problema.

Existen además, un laboratorio de computación, una pequeña biblioteca que debido al espacio es utilizada solo como depósito de libros, una sala de reuniones del Taller de Padres (construida por los propios apoderados), una sala de Educación Diferencial; y una pequeña sala destinada a ser la Enfermería; cuentan además con 4 oficinas para labores de administración (Dirección, U.T.P, Secretaria).

En cuanto a la infraestructura es muy importante constatar que existe una sala de profesores que tiene la particularidad de ser una casa con distintas dependencias como un living, un baño, cocina, comedor, escritorio y sala de reuniones. Es esta particularidad del espacio propio de los docentes lo que les permite tener un adecuado espacio de relajación y/o recreación, lo que facilita las buenas relaciones entre los mismos.

En cuanto a los espacios comunes de recreación para los alumnos, existe una multicancha de cemento en el medio del patio de tierra, lo que les permite a los alumnos utilizarla en distintos juegos deportivos y recreativos. El espacio que circunda a la multicancha es bastante amplio, encontrando, incluso un kiosko, sin embargo es importante señalar que en época de lluvia, los alumnos ven absolutamente coartadas sus posibilidades de jugar en los recreos o realizar algún tipo de deportes, ya que, ninguno de los espacios mencionados anteriormente está techado.

▲ Equipo Docente y Directivo:

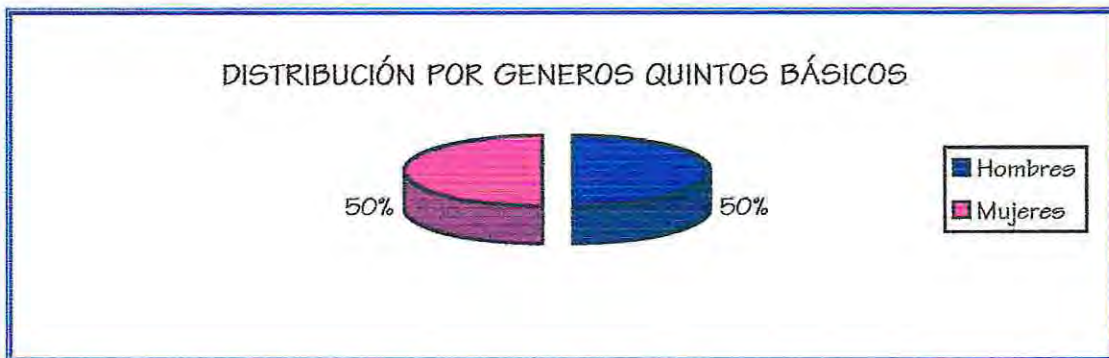
El establecimiento cuenta con un cuerpo docente integrado por 29 profesores, un inspector general, la Directora y la Jefa de U.T.P., es importante mencionar que en este establecimiento educacional el equipo directivo está conformado solo por la Directora y la Jefa de U.T.P.. Por otra parte existe una secretaria Administrativa, dos auxiliares y tres manipuladores de alimentos. Se puede constatar entonces que el personal que labora en el establecimiento es escaso, sobretudo en lo referido a auxiliares y paradocentes, es por esto que los docentes tienen que incluso cumplir labores extraordinarias, como turnarse en los recreos largos para supervigilar la disciplina de los alumnos. Además, se cuenta con la colaboración desinteresada de distintas apoderadas, que ayuda a atender la biblioteca, hacer el aseo, o servir los alimentos en el casino.

▲ Alumnos sujetos de estudio:

En el ámbito más particular y referido específicamente a los cursos donde se encuentra inserto el trabajo del equipo seminarista, es decir el 5° año básico A y el 5° año Básico B, esto debido a que por una parte es un nivel intermedio de preadolescentes que ya pueden trabajar sobre situaciones hipotéticas y abstractas y por otro debido a que aun les quedan una cantidad

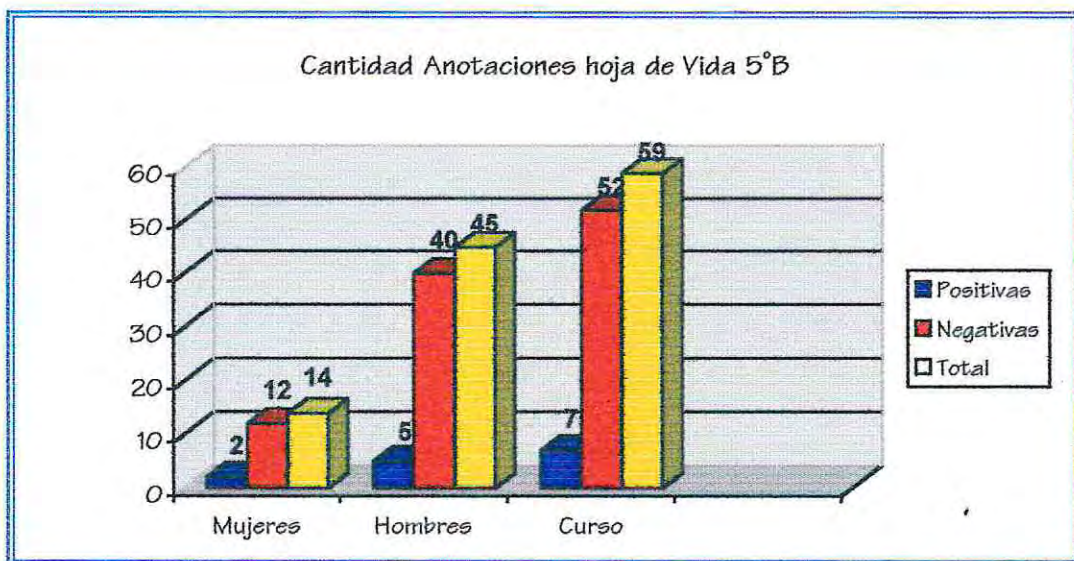
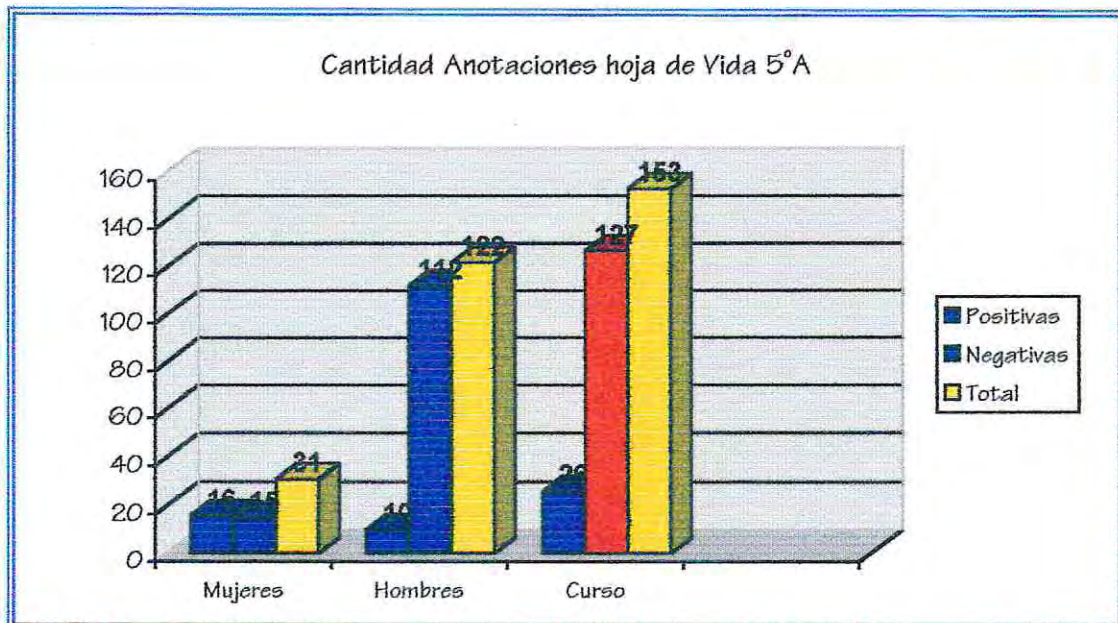
importante de años de estudios, por lo que el trabajo realizado y los resultados obtenidos pueden ser retomados en futuras actividades y proyectados en el tiempo.

El 5 básico A tiene como Profesora Jefe a la Sra. Teresa Fernández, y cuenta con un total de 41 alumnos, distribuidos por género de la siguiente forma: 21 mujeres y 20 hombres. El Quinto básico B tiene como profesor jefe al Señor Carlos Núñez y cuenta con un total de 39 alumnos, de los cuales 19 son mujeres y 20 son hombres.



Como se observa en gráfico anterior la distribución por género del universo de alumnos de 5 básico es absolutamente homogénea, lo que facilita las relaciones entre pares, generalmente del mismo sexo. En ambos cursos del promedio de edad es de 11 años.

En relación a los antecedentes recopilados respecto de la conducta de los alumnos es importante constatar que gran parte de ellos consigna una cantidad importante de anotaciones negativas en su hoja de vida del Libro de Clase, particularmente los varones del 5º básico A. El antecedente, de ambos cursos por separado, queda consignado con más detalle en los siguientes gráficos:



Como queda de manifiesto en los gráficos precedentes, existen importantes diferencias, en cuanto a la conducta de los alumnos de ambos cursos, donde, los alumnos varones del 5°A son acreedores de una gran cantidad de anotaciones negativas, superando a los varones del curso paralelo en un 90%. Es en este curso donde uno de los varones acumula 19 anotaciones negativas y ni una sola positiva.

2. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los antecedentes recopilados por el equipo seminarista, con técnicas propias al Trabajo Social como son la entrevista, la observación

estructurada, y la aplicación de instrumentos de recolección de datos como cuestionarios y hojas de trabajos grupales, se está en condiciones de realizar un análisis de los objetivos de investigación previamente planteados, para finalmente concluir sobre los déficit o carencias que será necesario abordar posteriormente en el proceso de intervención.

A continuación se realizará un análisis exhaustivo de los resultados de la investigación respecto a cada objetivo, tanto específico como generales, lo que concluirá con un análisis general de la situación del establecimiento educacional en relación a las variables contenidas en los objetivos.

* OBJETIVO GENERAL N°1:

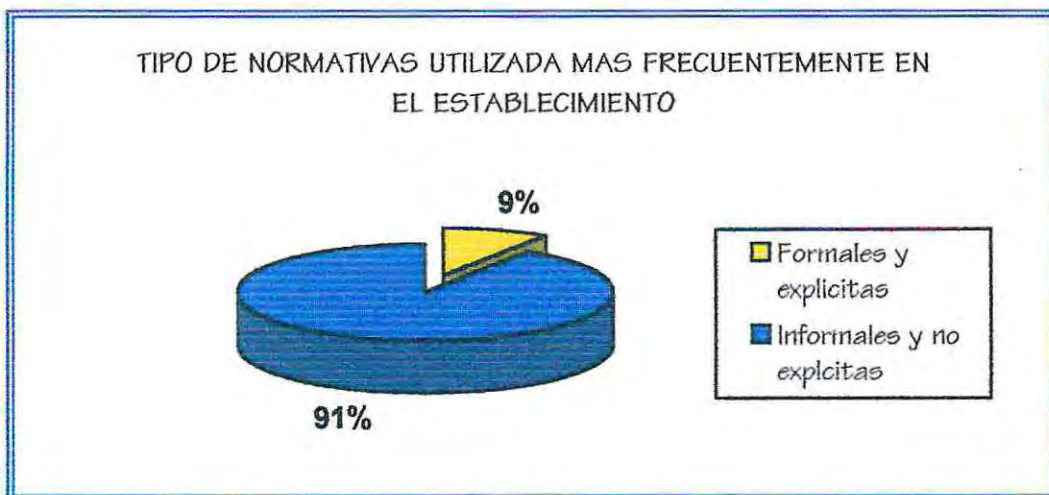
"CONOCER LAS VARIABLES ASOCIADAS A LA CONVIVENCIA ESCOLAR"

▲ Objetivo Específico N°1:

"Identificar los límites o normas de funcionamiento propias de la comunidad escolar"

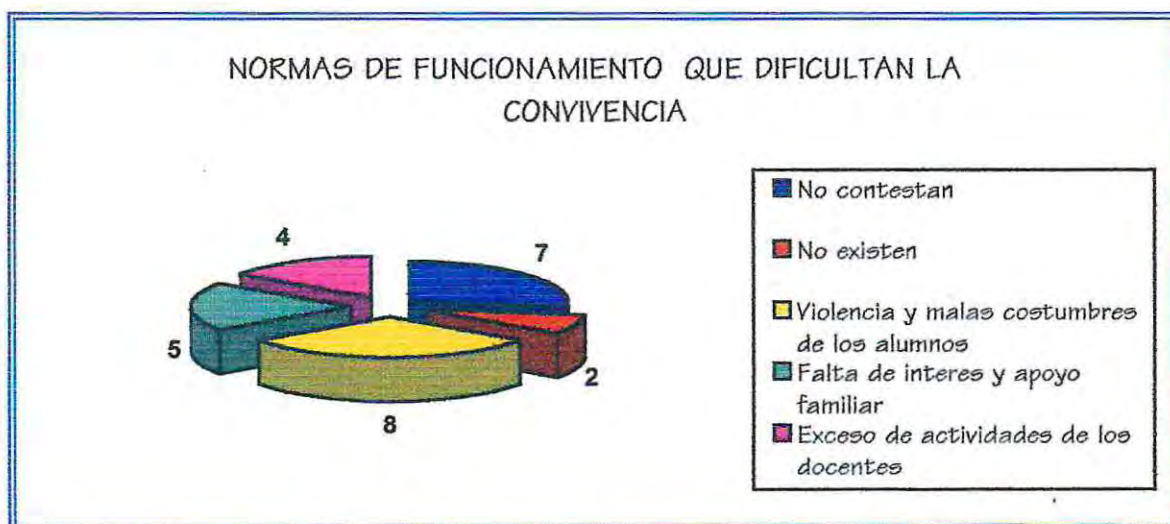
Para realizar el análisis de este objetivo es importante constatar que basaremos en los antecedentes recopilados mediante la observación estructurada y principalmente mediante la aplicación del segundo instrumento de recolección de datos, el que fue aplicado en este establecimiento educacional el día 10 de mayo a un total de 22 docentes, de un universo de 29 que laboran en el establecimiento.

Cuando los docentes se refieren a ¿cuáles son las normativas más frecuentemente utilizadas al interior de su comunidad educativa?, es importante consignar que solo dos de ellos no se refirieron a normas formales o explícitas; es decir, la gran mayoría señala como normas más importantes aquellas que dicen relación con valores que regulan la interacción diaria, pero que no son explícitamente formales o reconocidas como normativas propias del establecimiento.



En primer lugar se señala como norma "el respeto" ya sea con los pares o con los propios alumnos, en segundo lugar se encuentra "la responsabilidad", pero con el mismo nivel de importancia que esta se considera como norma "fomentar la solidaridad". Luego, la cuarta más importante norma es cuidar el aseo y los bienes del establecimiento, lo que puede ser considerado como la primera norma más técnica o instrumental a pesar de no estar señalada como una norma explícita en el reglamento interno del establecimiento. Solo en quinto lugar de importancia surge la formación diaria que realizan los alumnos antes de entrar a clases y la puntualidad al respecto.

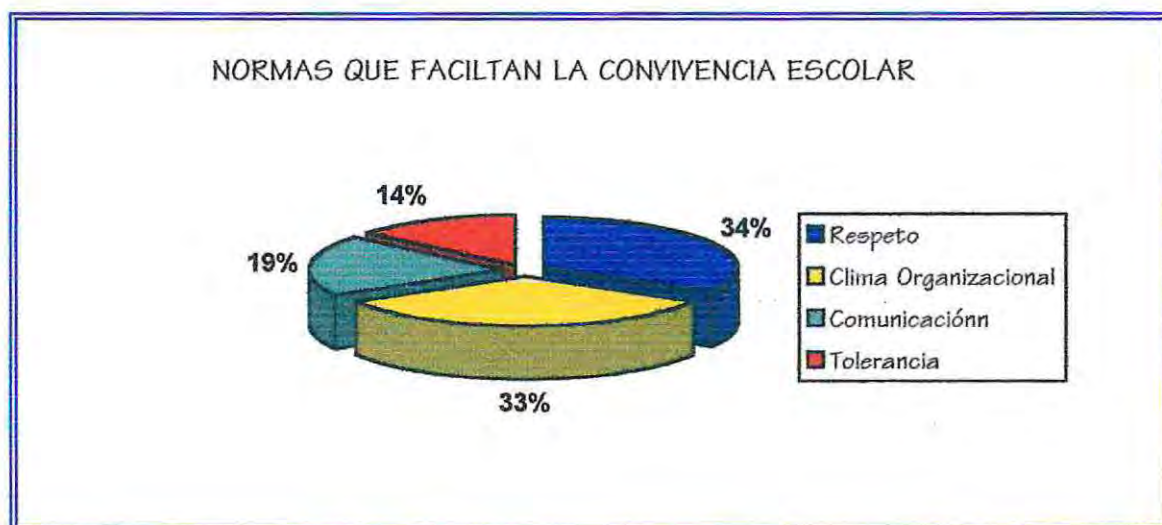
Al momento de referirse a las normas de funcionamiento propias del establecimiento que dificulten la convivencia escolar, hay 7 docentes que simplemente no contestan la pregunta, lo que podría interpretarse como que para ellos no existen normas que dificulten la convivencia; en tanto que solo dos señalan explícitamente que no existen normas que dificulten la convivencia.



En cuanto al resto de los encuestados, la mayoría considera como "normas" obstaculizadoras o que atentan contra las buenas prácticas de convivencia, básicamente que muchos de "los alumnos son violentos y traen malas costumbres". No es menos importante consignar que también se aduce a una "importante y generalizada falta de interés de los padres por apoyar la labor educativa". También como tercer factor obstaculizador en la convivencia escolar se refieren a que ellos como docentes están permanentemente expuestos a un exceso de actividades y compromisos para con el establecimiento y los programas y proyectos a los que este se adscribe, lo que hace para ellos más agotadora las jornadas y por ende dificulta la convivencia.

Es importante constatar entonces que como quedó demostrado en los párrafos precedentes, los docentes enfocaron sus respuestas a señalar factores varios, propios del establecimiento que inciden o dificultan la convivencia, pero no respondieron específicamente lo que les señalaban las preguntas en cuanto a referirse a normas.

En tanto, cuando son consultados respecto a normas que faciliten la convivencia escolar, nuevamente señalan factores mas que normas, otorgándole mayor importancia al respeto y al buen clima organizacional, señalando en segundo lugar de importancia a la comunicación y a la tolerancia.



Cuando los docentes deben referirse al procedimiento regular que adoptan en situaciones diarias en que los alumnos infringen una norma explícita como es el atraso o la impuntualidad para ingresar a la sala de clases, no existe un criterio uniforme a pesar de existir un procedimiento regular que se encuentra normado. El 55% flexibiliza el proceso conversando con el alumno y/o el apoderado y

averiguando el motivo y posteriormente decidir respecto a autorizar o no su ingreso, en tanto que el resto es más estricto en cuanto al cumplimiento de la norma, es decir, derivan a los alumnos a inspección o a dirección a pedir un pase o le permiten el ingreso pero anotándolo en el libro de clases; lo que estaría evidenciando que a pesar de existir normativas claras respecto a situaciones cotidianas, son muchas las veces en las que los docentes optan por determinar soluciones de acuerdo a su propio criterio, en favor de hacer más expeditos los procedimientos y de favorecer la convivencia.

Finalmente y considerando los antecedentes anteriormente expuestos junto a los datos recopilados mediante la observación y las entrevistas, es posible constatar que los docentes identifican someramente normas de funcionamiento propias a su comunidad escolar, o no fueron lo suficientemente claros en su planteamientos. Sin embargo es importante constatar que existen normativas propias y distintivas de este establecimiento, que dicen relación principalmente con la relación que se establece con los apoderados, la comunidad y también con los alumnos.

▲ Objetivo Específico N°2:

"Identificar los planos relacionales en los que se ubican los distintos actores de la comunidad educativa".

De acuerdo a los antecedentes recopilados se puede señalar que en este establecimiento en particular, los planos relacionales en los que se ubican los distintos actores de la comunidad educativa a pesar de estar delimitados claramente en términos de los deberes y responsabilidades de cada estamento -vale decir, los docentes y paradocentes, el equipo directivo, los padres y apoderados, los alumnos, y el personal auxiliar y administrativo- hay importantes particularidades en términos de las relaciones entre los estamentos y de tareas que asumen en forma compartida.

Cabe mencionar por ejemplo, que en esta escuela hay espacios propios y acondicionados para los docentes, como lo es la sala de profesores que en este establecimiento en particular es una casa, con todas sus dependencias y por lo tanto bastante amplio. A pesar de que este lugar es un espacio propio de los docentes y cuyo acceso se encuentra restringido a los alumnos, esto no constituye una norma estricta como suele suceder en los establecimientos educacionales, lo que nos proporciona un indicador de la cercanía de las relaciones entre docentes y alumnos.

Además, otro punto muy importante a considerar y que nos proporciona más elementos para conocer el estilo de relaciones establecidas entre alumnos y docentes, es el compromiso que existe por parte de los docentes por dedicar a lo menos uno de los recreos de la jornada a compartir con los alumnos permaneciendo en el patio central, lo que pretende por una parte, afianzar lazos y relaciones con los alumnos y por otra colaborar en la labor de inspección, supervigilando la conducta de los alumnos en cuanto a juegos agresivos o episodios de violencia.

Por otra parte, las relaciones que se establecen con los apoderados es bastante particular, ya que el establecimiento funciona con un sistema de "puertas abiertas" a los apoderados y a la comunidad en general, teniendo ellos libre acceso a la escuela, por lo que es muy frecuente que los apoderados lleguen a dejar a los alumnos hasta las mismas salas, que presencien la formación o los recreos sin dificultad, lo que por una parte facilita y hace más fluida la relación de los apoderados con los docentes y que por otra parte no está exenta de dificultades o de riesgos por las singulares características socioeconómicas del entorno geográfico en el que está inserto el establecimiento.

Otro factor distintivo en plano de las relaciones y responsabilidades dice relación con el apoyo permanente que proporcionan los apoderados en labores cotidianas del establecimiento como colaborar atendiendo la biblioteca. Además, funciona un taller permanente de apoderados, el TADÉFF, (Taller de Desarrollo Familiar) que es coordinado y dirigido por el profesor Emilio Rojas y que se define como un taller de apoyo familiar, que funciona dentro del establecimiento pero en un espacio físico propio construido por ellos.

Además, es importante constatar que el estamento de docentes, y el equipo directivo, conforman un conglomerado que actúa como bloque en términos de relaciones, lo que es propiciado por las buenas relaciones que en términos generales se mantiene entre ellos, generando un clima organizacional que facilita las labores de los involucrados.

▲ Objetivo Específico N°3:

"Identificar las percepciones sobre el clima escolar que tienen determinados miembros de los distintos estamentos de la comunidad educativa"

Para identificar las variables propias a este objetivo, el equipo seminarista tomará como principal referencia las distintas entrevistas realizadas a algunos miembros del equipo docente, directivo y paradocente, además de un trabajo grupal realizado el día 26 de abril del presente año, en el que participaron 22 personas, entre Directivos, Docentes y Paradocentes. Este trabajo grupal preguntaba abiertamente *¿ como es la convivencia en mi escuela y por qué?*

Los siguientes son los ejes de análisis delimitados por el equipo seminarista, en los cuales se agrupó la información obtenida:

- ◆ A qué nivel de la comunidad educativa (docentes – docentes; docentes – alumnos; docentes – apoderados) se abocaban a discutir y describir en primer lugar.
- ◆ Cómo clasificarían dentro de los rangos buena – mala – regular, la convivencia al interior de su comunidad educativa.
- ◆ Qué factores se mencionan más como facilitadores de la convivencia en la comunidad educativa.

En relación al análisis del trabajo grupal mencionado anteriormente, es importante destacar que la mitad de los docentes se inclina a consensuar las primeras opiniones refiriéndose en primer lugar y por ende dando mayor importancia a la relación de convivencia entre docentes y alumnos, en tanto que la otra mitad considera prioritario analizar el tema de la convivencia escolar entre los mismos docentes. Esta actitud nos demuestra que en la totalidad del grupo no existe consenso al momento de priorizar un estamento desde el punto de vista de la convivencia escolar.

Al momento de profundizar el análisis el 70% de los docentes señala que la convivencia entre los docentes es o puede ser considerada como buena, en tanto que el resto señala que se puede calificar solo como regular. Como queda demostrado en el siguiente gráfico, cuando se refieren a la convivencia y el clima escolar entre los

alumnos solo la mitad la califica como buena, en tanto que el resto la considera como regular e incluso mala.



Entre los factores que son señalados como facilitadores de la convivencia escolar se mencionan con mayor frecuencia los valores como la tolerancia, el compromiso y el respeto, y en segundo lugar se reconoce la importancia del cariño, del afecto y la comunicaciones en las relaciones entre profesores y entre profesores y alumnos. Al momento de reflexionar sobre los factores que dificultan la convivencia escolar al interior del establecimiento, en primer lugar es necesario destacar que se refieren solo a factores que obstaculizan la convivencia entre los alumnos, mencionando en primer lugar el entorno social desfavorable (del que provienen los alumnos), la violencia y la agresividad por parte de los alumnos, y la falta de respeto de los mismos para con los docentes, problema que se va agudizando hacia los curso superiores, es decir, a mayor edad de los alumnos, es más difícil para los docentes hacerse respetar.

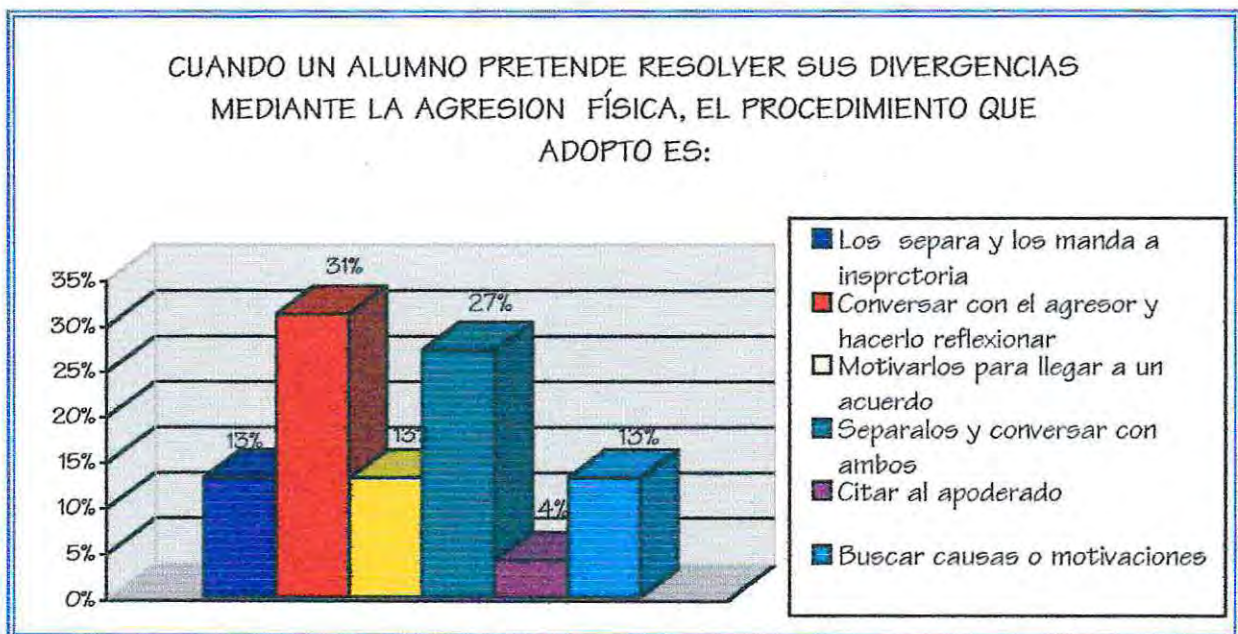
▲ Objetivo específico N° 4

"Identificar los procedimientos personales que adoptan los docentes frente a situaciones cotidianas en el aula"

Para realizar el análisis de este objetivo el equipo seminarista se basará en las opiniones vertidas por los docentes en el segundo instrumento de recolección de datos, el que fue aplicado en este establecimiento educacional el día 10 de mayo a un universo de 22 docentes, entre los que se incluyen el equipo directivo y paradocente.

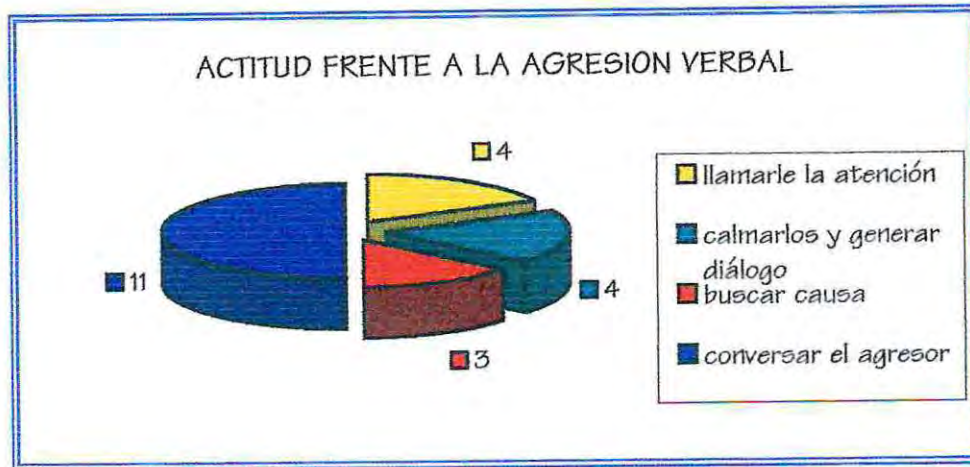
Al momento de referirse a los procedimientos que adoptan como docentes frente a situaciones cotidianas como: "el atraso de un alumno en el ingreso a la sala

de clases", la gran mayoría se inclina por procedimientos no formales, como conversar con el alumno y posteriormente discriminar si se le deja entrar o se sigue el procedimiento "normal" de enviarlo a buscar un pase a la oficina del Inspector. Sin embargo la mayoría señala que como no es una falta grave, lo dejan ingresar después de las explicaciones respectivas. es muy importante constatar que los docentes señalan que frente a una situación, que también es cotidiana, pero es más grave, como cuando los alumnos pretenden resolver sus divergencias mediante la agresión física; como queda demostrado en el siguiente grafico; la mayoría de los docentes intervienen en el conflicto separándolos y conversando con ambos involucrados pero con especial énfasis se destaca la importancia de hacer reflexionar al agresor. Solo pocos docentes señalan que se limitan a seguir el conducto regular sin involucrarse, es decir, los separa y manda a ambos alumnos a inspección.



No obstante y considerando el alto nivel de agresividad de gran número de los alumnos de este establecimiento se rescata que la gran mayoría de los docentes opta por involucrarse de alguna forma por resolver la problemática y son los menos los que no se involucran derivando la situación conflictiva. Así también es importante rescatar desde el gráfico anterior, la poca relevancia que se le otorga a potenciar a los alumnos como gestores de las soluciones a sus problemáticas, ya que, solo es un porcentaje pequeño de docentes los que intentan que los menores involucrados en un conflicto traten de llegar a un acuerdo y solucionarlo vía consenso de los propios involucrados.

En relación a las actitudes y procedimiento que adoptan los docentes en relación a la agresión verbal de parte de un niño frente a otro, los docentes manifiestan actuar de la siguiente forma:



De acuerdo a los antecedentes proporcionados por el grafico precedente es importante consignar, que como las situaciones de este tipo son bastante frecuentes en el establecimiento os docentes prefieren como primera y más adecuada opción, conversar de manera privada con el agresor a fin de hacerlo reflexionar sobre su actitud, y reforzar las normas de comportamiento esperadas y aceptadas.

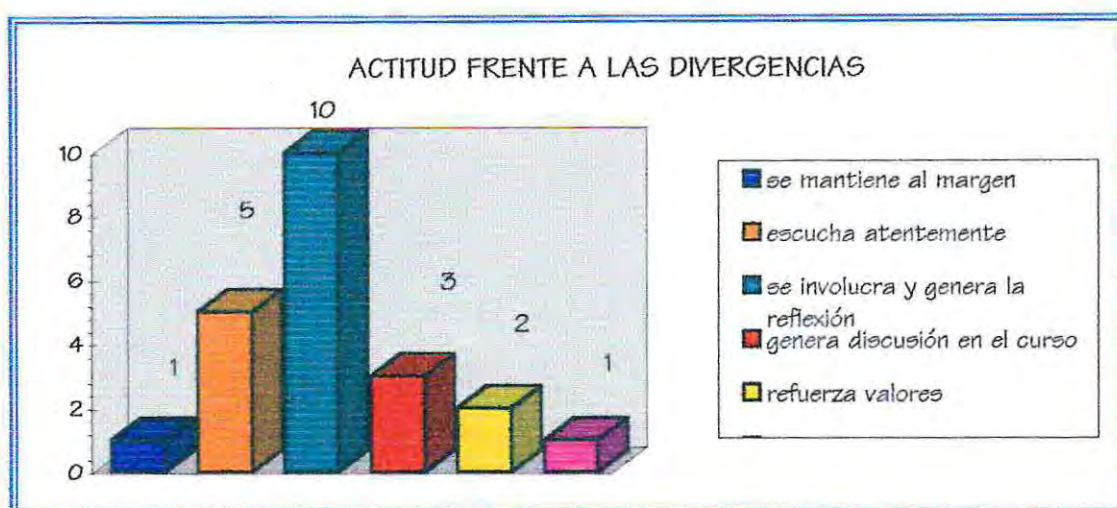
Es importante consignar que una de las opciones a las que menos se recurre es el intentar que los alumnos resuelvan sus diferencias a través del diálogo para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos, en donde el docente sólo guíe el proceso de acuerdo.

Un importante dato que tiene mucha relación con los procedimientos que adoptan los docentes frente a determinadas situaciones, especialmente aquellas conflictivas, dice relación con las agresiones que enfrentan algunos docentes de parte de los alumnos, lo que se grafica de la siguiente forma:



El dato expuesto en el gráfico precedente nos proporciona un indicador del nivel de violencia en el trato y en las relaciones entre alumnos y docentes, donde el 45% señala haber sido víctima a lo menos una vez de alguna agresión verbal directa por parte de los alumnos, sin embargo a pesar de esto, los docentes aún se sienten capaz en su gran mayoría, de enfrentar con sus propios recursos este problema, conversando en privado con el agresor, solo 2 profesores que han sido víctimas de este tipo de agresión señalan que lo primero que hacen es mandar al alumno a la inspección y citar a su apoderado.

Cuando los docentes son consultados respecto a otro tipo de situaciones cotidianas . como " ¿ Cuando enfrento divergencias de opiniones entre los alumnos de mi curso yo



En relación a esta interrogante llama la atención que menos de la mitad de los docentes consultados se involucren en situaciones en las que los alumnos enfrenten una divergencia, cualquiera sea el tipo de esta, y traten de generar la reflexión, existiendo incluso docentes que se mantienen al margen de situaciones como esta o que prefieren no responder la pregunta, demostrando que no tienen una postura clara al respecto.

La misma tendencia a utilizar los propios recursos, antes de acudir a la norma establecida en el establecimiento, queda de manifiesto cuando son consultados acerca de su forma de proceder en situaciones como: la discriminación de uno de los alumnos por parte del resto del curso, manejar a una alumno apático y negativo, la actitud frente a un alumno inquieto que distrae la clase. En todas estas categorías la primera opción es siempre la comunicación ya sea con el o los afectados, así como también con los agresores. Se recurre en primera instancia a solucionar los problemas dentro del aula mediante la conversación, si esto no da resultado se procede a

"retar" al alumno y posteriormente se adoptan medidas como mandar a los involucrados a la inspección y/o citar al apoderado.

▲ Objetivo específico nº 5:

"Identificar los valores que para los docentes inciden positivamente o negativamente en la convivencia escolar"

Para realizar el análisis de este objetivo el equipo seminarista se basará en los antecedentes recopilados el primer trabajo grupal realizado el 26 de abril con 22 docentes y especialmente en el segundo trabajo grupal realizado el 24 de mayo a un total de 16 docentes, incluidos el equipo directivo y Paradocente.

De acuerdo a los antecedentes recopilados se puede concluir:

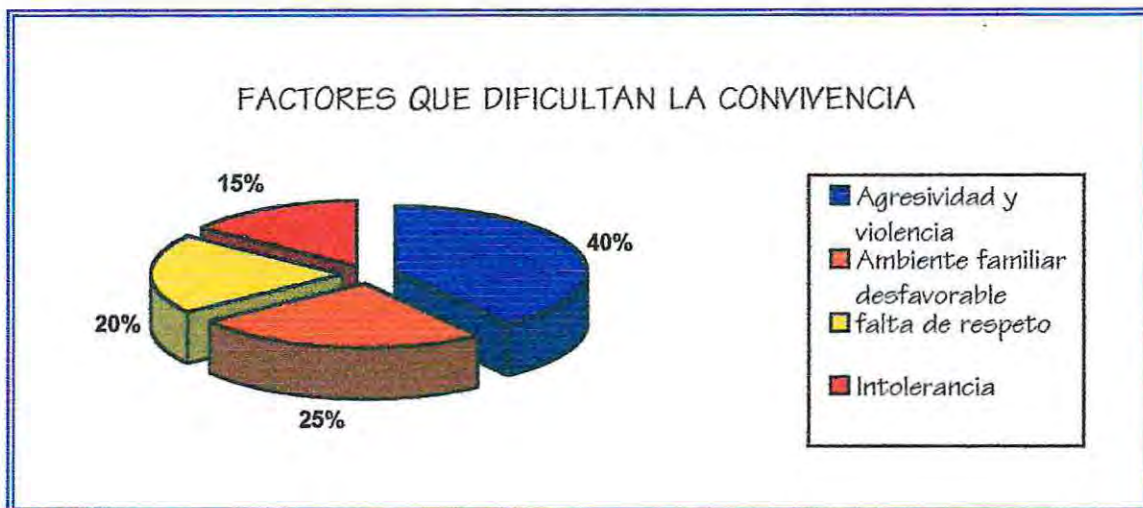


Como queda de manifiesto en el gráfico precedente, los docentes consideran que existen distintos valores que facilitan y promueven la convivencia en interior de la comunidad educativa, ya sea entre los docentes, entre los alumnos y entre alumnos y docentes. Entre los valores mencionados destaca en primer lugar el "respeto", luego los más importante es "la solidaridad", y finalmente "la participación" y "el compañerismo" tienen el mismo grado de importancia.

Sin embargo, existen varios valores que son mencionados con menor frecuencia, pero que no dejan de ser importantes como "la importancia del trabajo en equipo", la "tolerancia" y la "afectividad". Es muy importante señalar y hacer precisiones respecto a la afectividad y el clima afectivo que se establece particularmente entre docentes y alumnos; en muchos casos y con varios docentes, los niños, sobretodo los mas pequeños, establecen fuertes lazos afectivos con sus

maestros, lo que se evidencia al momento de observar el trato diario que buscan los niños con sus profesores; los esperan a la salida de la sala de profesores, incluso algunos se instalan en la puerta durante todo el recreo, solo para que el profesor lo tome de la mano o lo abrace y caminen juntos a la sala de clases. El clima afectivo es frecuentemente promovido con practicas como la señalada anteriormente, ya que los docentes no niegan nunca sus caricias o su atención a los niños.

Al momento de reflexionar sobre las características psicosociales que más frecuentemente dificultan o interfieren en las buenas practicas de convivencia, las opiniones no son muy variadas y en su totalidad se distribuye de la siguiente forma:



Como ha quedado de manifiesto en el gráfico precedente, a juicio de los docentes el factor que más dificulta la Convivencia Escolar es la agresividad y violencia que muchos de los niños manifiesta en el trato diario, particularmente con sus pares; en segundo lugar se alude a el ambiente familiar de origen de los menores, el cual es considerado en la gran mayoría de los casos como desfavorable, en tanto que generalmente no colabora con la educación y formación que se pretende entregar a los niños. En tercer lugar de importancia se ubica a lo que consideran "falta de respeto" que los menores manifiestan hacia los docentes, no reconociéndolos como figuras de autoridad validas; y como último factor importante que dificulta la convivencia escolar se considera a la "Intolerancia", reconocida esta como la incapacidad de aceptar las diferencias.

* OBJETIVO GENERAL 2:

“CONOCER LOS FACTORES ASOCIADOS AL CONFLICTO AL INTERIOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA”

▲ Objetivo Específico N°1

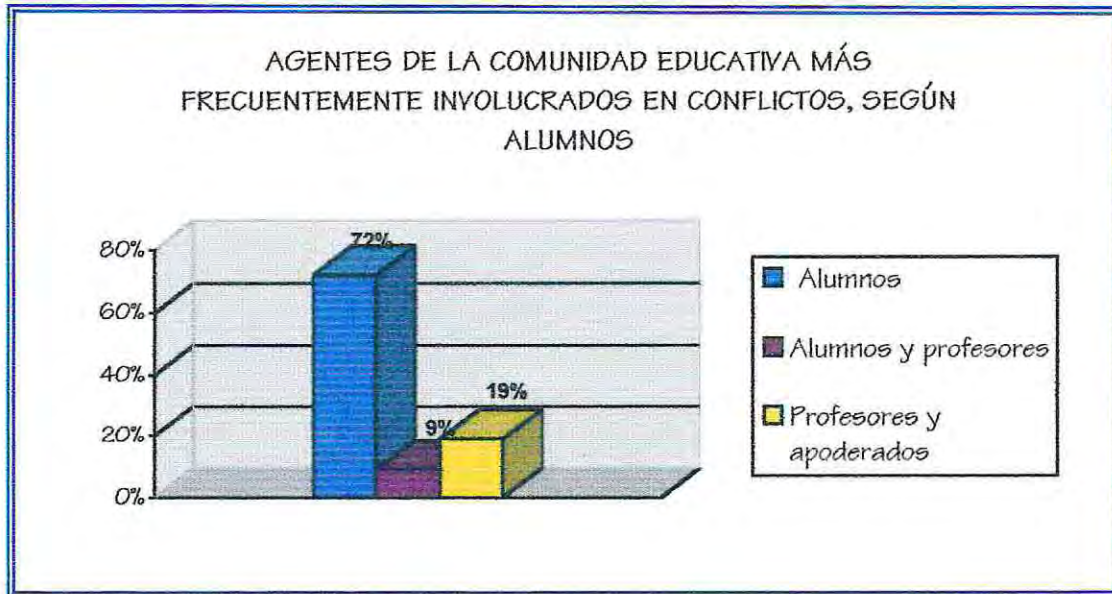
“Identificar los agentes de la Comunidad educativa más frecuentemente involucrados en conflictos”.

Para conocer según los docentes qué estamento o grupos de estamentos eran los que más frecuentemente estaban involucrados en conflictos se les entregó a cada uno de ellos una lista con las siguientes posibilidades, a fin de que eligieran y ordenaran las 3 más frecuentemente involucradas. Se les solicitó también que señalaran cuáles eran las principales causas de esos conflictos o diferencias.

- ◆ Entre Docentes y/o Paradoctentes
- ◆ Entre Alumnos
- ◆ Entre Apoderados
- ◆ Entre Personal Administrativo.
- ◆ Entre Docentes y/o Paradoctentes y alumnado
- ◆ Entre Docentes y/o Paradoctentes y Apoderados
- ◆ Entre Docentes y/o Paradoctentes y Equipo Directivo.

Los estamentos más mencionados como los que en primera instancia muestran mayor cantidad de conflictos fueron: Los estudiantes, en segundo lugar señalaron que los mayores conflictos se generaban entre Docentes y Alumnos, Finalmente se menciona como tercer estamento más afectado por los conflictos, el de Los Apoderados.

Por otra parte los alumnos de los quintos años básicos señalan que para ellos los agentes de la comunidad educativa más frecuentemente involucrados en conflictos según el grafico que sigue son:



▲ Objetivo Específico N°2:

"Identificar las formas en que se manifiestan los conflictos al interior de la comunidad educativa"

Para poder medir este objetivo se les entregó a los docentes una hoja de consulta en donde ellos tenían que optar en una escala porcentual cuántas de las veces en que se vivenciaba algún tipo de conflicto, se manifestaban tanto de manera verbal, como de manera física.

A partir de lo anterior 10 docentes, equivalentes a un 43% del total de 23 docentes encuestados, considera que los conflictos en al menos un 55% de las veces se manifiestan de manera verbal, ya sea conversando o generando el diálogo, hasta discutiendo acaloradamente. Así mismo existe un total de 13 docentes (5.2%) que considera que los conflictos se manifiestan de manera verbal una menor cantidad de veces; al rededor del 45% de las ocasiones.

Por otra parte, consultados sobre la cantidad de veces en que los conflictos se manifiestan de manera física, 11 docentes, equivalentes al 4.4% del total, señaló que menos del 25% de los conflictos se evidencia de esta forma; mientras que un 66% de los encuestados señaló que se manifiestan de manera física alrededor de un 85% de las veces. Según lo señalado por los docentes esta apreciación fue realizada teniendo como principal referencia los conflictos que se establecen entre el alumnado.

▲ Objetivo Específico N°3:

"Registrar las principales divergencias de intereses presentadas entre los distintos actores de la comunidad educativa".

En el siguiente cuadro se señalan las principales divergencias que a juicio de los docentes ocurren entre los distintos estamentos anteriormente señalados, es importante consignar que la totalidad de los encuestados señala no haber registrado nunca conflictos entre los Docentes y Paradocentes; como tampoco se señalaron conflictos entre el Equipo Docente y/o Paradocente con el personal administrativo y auxiliar.

ESTAMENTO	DIVERGENCIAS
ENTRE DOCENTES Y EQUIPO DIRECTIVO	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Malos entendidos ◆ Falta de canales expeditos de comunicación ◆ Falta de comunicación
ENTRE ALUMNOS	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Utilización de apodos o sobrenombres ◆ Agresiones físicas y Verbales ◆ Fila en el almuerzo ◆ Diferencias de opiniones ◆ Falta de respeto al otro. ◆ Diferencias de caracteres ◆ Uso de juegos agresivos y violentos. ◆ Mala comunicación ◆ Malos entendidos.
ENTRE DOCENTES Y APODERADOS	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dificultades comunicativas. ◆ Falta de capacidad para reconocer errores o faltas de sus hijos y tomar las medidas pertinentes. ◆ Diferencias de criterios
DOCENTES Y ALUMNOS	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Poca tolerancia. ◆ Desmotivación. ◆ Falta de empatía ◆ Indisciplina ◆ Bajo rendimiento ◆ Irresponsabilidad ◆ Agresiones verbales y físicas
ENTRE APODERADOS	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Problemas personales ◆ Rencillas Familiares ◆ Desinformación ◆ Agresiones verbales ◆ Escasa capacidad de dialogo.

* OBJETIVO GENERAL N° 3

"CONOCER LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS UTILIZADOS EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA"

▲ Objetivo específico N° 1

"Identificar los canales formales de resolución de conflictos"

Con relación a este objetivo específico es importante constatar previamente, que en la escuela Enrique Cárdenas, los canales formales de resolución de conflictos y los procedimientos regulares a seguir están establecidos en reglamento interno.

Se pudo constatar que la estructura jerárquica del establecimiento está delimitada claramente, ya que, el máximo estamento al que se recurre formalmente, frente a un conflicto de cualquier índole es al equipo directivo, es decir, a la directora del establecimiento o a la jefa de U.T.P..

Sin embargo, va a depender del estamento en el que se presenten los conflictos, cual va a ser el canal formal de resolución, es decir, si la diferencia se presenta entre los alumnos de un mismo curso, es el docente el que procede a solucionar el conflicto, considerando o no, y según su propio criterio y la condición de poder en la que se encuentra, la opinión de los alumnos involucrados. Ahora bien, si la diferencia se presenta por ejemplo entre los alumnos y el profesor, se entrega, unilateralmente, una solución al problema de acuerdo a la reglamentación, con medidas disciplinarias en contra del alumno, como anotaciones en el libro de clases, mandarlo a la oficina de la directora o citación al apoderado.

Para finalizar, es importante señalar que estos canales formales de resolución de conflictos no utilizan mecanismos de solución que permitan la satisfacción o el acuerdo de ambas partes, por el contrario, en la medida en que se basan en estructuras formales y de poder, la complacencia de los alumnos con las soluciones otorgadas es deficiente, y obviamente las soluciones que les proporcionan, son sentidas como exigencias en las que no tienen derecho a reclamo.

Además, cuando encontramos la participación de un tercero que interviene en la solución de los conflictos, como el inspector o la directora, que tienen la capacidad de imponer una resolución, sucede que siempre hay una parte que gana y

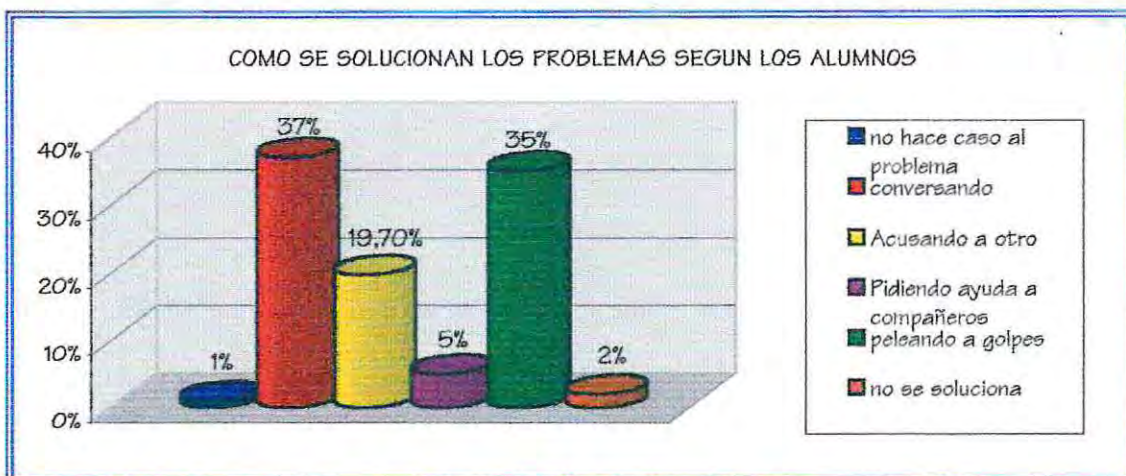
otra que pierde, lo que junto a lo señalado anteriormente atentan abiertamente contra la mejora en las interacciones personales y por ende en las buenas practicas de convivencia.

▲ Objetivo Específico N°2:

"Identificar los canales informales de resolución de conflictos"

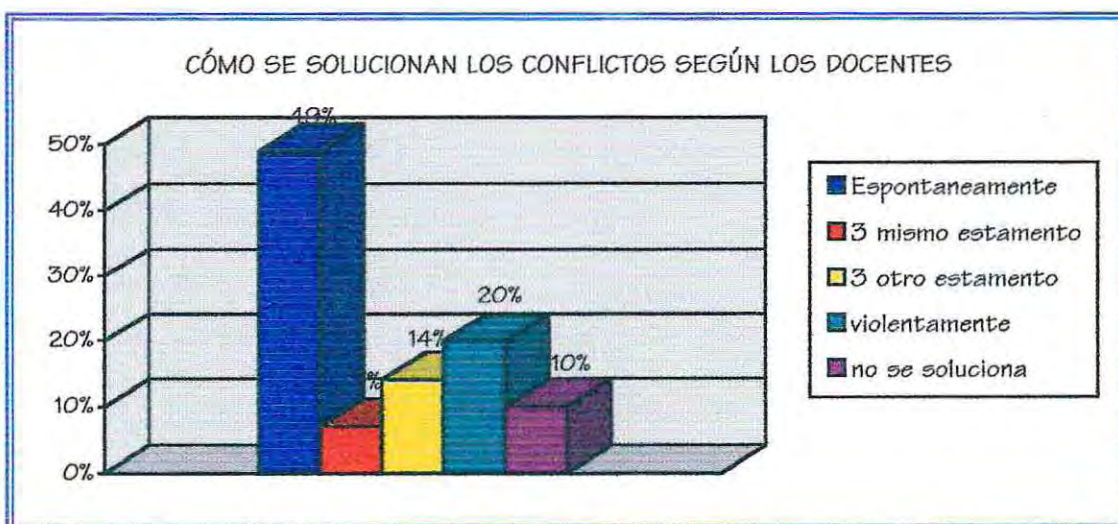
En relación a los canales formales de resolución de conflictos, en la escuela Enrique Cárdenas, se utilizan variados mecanismos que se encuentran fuera del marco normativo regular del establecimiento y que principalmente dicen relación con procedimientos que adoptan tanto los alumnos como los docentes.

Por un parte, los alumnos manifiestan que para resolver los conflictos que se suscitan entre ellos, adoptan diferentes mecanismos de resolución que van desde ignorar el problema, hasta pelearse a golpes. El siguiente gráfico ilustra la opinión de los alumnos de 5° básico al respecto:



Como se observa en el gráfico precedente cabe destacar la preponderancia que tienen las conductas agresivas y violentas como medios de resolución de conflictos entre los alumnos, lo que da cuenta de como es el trato diario que establecen entre ellos, y que generalmente está atravesado por conductas violentas. Sin embargo el porcentaje de alumnos que dicen resolver sus diferencias conversando, es también uno de los más elevados, lo que por lo menos demuestra la disposición a resolver los conflictos incluyendo practicas mas adecuadas.

Por otra parte los canales informales que señalan los docentes que siguen para resolver los conflictos son:



Como queda de manifiesto en el gráfico anterior, se puede concluir que en la escuela Enrique Cárdenas, al menos en el estamento docente, estiman que la mayor parte de las veces los conflictos se solucionan de manera espontánea, esto significa que las partes involucradas discuten y buscan una solución al conflicto, sin recurrir, a ningún otro miembro de la comunidad educativa. junto a esto llama la atención el consignar el alto porcentaje de docentes que considera que el problema simplemente no se soluciona, lo que quiere decir, que por una parte las partes involucradas no tratan de buscar una solución al conflicto y por otra que la solución a la que hubiesen llegado no logró los objetivos esperados, sino que por el contrario, el conflicto sigue latente e interfiriendo la convivencia escolar.

Por último no se puede dejar de consignar el alto porcentaje que considera que los conflictos se solucionan violentamente, ya sea con violencia verbal o con violencia que incluye agresiones físicas, factor que contribuye a desmejorar aún más la convivencia al interior de la comunidad educativa.

CAPITULO 4: PROGRAMACION

I FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA:

A partir del análisis de los antecedentes recopilados durante la fase diagnóstica, fue posible detectar que tanto el estamento conformado por el equipo docente, paradocente y directivo, como el estamento alumnos presentan un déficit en la utilización de habilidades sociales que permitan una mejor convivencia escolar. Al mismo tiempo también se constató que hay un desconocimiento, y por lo tanto una no utilización de mecanismos no adversariales de resolución de conflictos.

Es también posible afirmar, a partir de la investigación diagnóstica, que este desconocimiento interfiere en las buenas prácticas de convivencia al interior de las comunidades educativas, e incide de manera directa en que el proceso de enseñanza – aprendizaje no se desarrolle en condiciones más apropiadas,

A partir de lo anterior el equipo seminarista propone como intervención profesional el programa "DESARROLLO DE HABILIDADES ASOCIADAS A LA RESOLUCION DE CONFLICTO E IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACION AL INTERIOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA". Este proceso de intervención abordará las problemáticas detectadas, desde tres líneas de acción. Un primer lineamiento está dirigido a trabajar con el equipo de docentes, paradocentes y directivos de ambos establecimientos educacionales, enfocando el proceso a la capacitación y entrega de conocimientos relacionados con las habilidades implícitas dentro de la resolución de conflictos y la forma en que se implementa la mediación en la comunidad educativa.

En forma paralela, se trabajará como segunda línea de acción con los alumnos de sexto básico del Colegio Nacional de Limache, con quienes, además de abordar los aspectos teóricos asociados a las habilidades para resolver conflictos, se implementará la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos. En un tercer lineamiento se encuentran los alumnos de los quintos años básicos de la Escuela E-373 Enrique Cárdenas, con quienes, sólo se abordarán los aspectos teóricos y prácticos asociados a las habilidades para resolver conflictos.

2. PARADIGMAS DE LA MEDIACION DE CONFLICTOS: PILARES PARA LA PROGRAMACION EN MEDIACION

A partir de los datos obtenidos durante el proceso de diagnóstico, fue posible detectar, que en mayor o menor medida, los estamentos investigados desconocen tanto mecanismos no adversariales de resolución de conflictos; como las habilidades sociales y comunicacionales que permitan, paulatinamente, mejorar la convivencia en todos los aspectos relacionales.

Es por esto que el proceso de intervención estará centrado en realizar diversas actividades que propendan al conocimiento, adquisición y potenciación de herramientas que permitan posteriormente implementar, al interior de las comunidades educativas, la Mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

Todas las técnicas alternativas de resolución de conflictos, abordan el conflicto desde una perspectiva que lo plantea como un proceso natural y normal en las interacciones, promoviendo su solución a través de procesos no adversariales que permitan a ambas partes ganar de la misma manera. Es así como la mediación se desarrolla a través de una serie de pasos organizados, por medio de la cuales son las partes inmersas en un conflicto, los que tratan de llegar a un acuerdo. Para lograr este objetivo esta técnica se desarrolla, con ayuda de un tercero imparcial denominado mediador, quien no tiene y no debe tener, ninguna facultad de decisión sobre las temáticas discutidas.

El objetivo principal de la mediación es lograr la resolución del conflicto a partir de la facilitación del proceso comunicativo entre las partes, para que esto, les permita expresar los diferentes puntos de vista entendiendo y respetando la opinión del otro; por esta razón enmarca dentro de las denominadas negociaciones cooperativas o colaborativas, designada así en la medida en que la solución que se obtiene, satisface a todas las partes implicadas, evitando la forma tradicional de solución donde uno gana y otro pierde, modificándola por una en que tú ganas y yo gano.

* Características de Mediación

- ◆ Voluntario: las partes deben decidir de manera autónoma su participación en el proceso, no puede ser impuesto debido a que, a través de la voluntad de las partes para encontrar una solución, se desarrollan los pasos para facilitar este proceso.
- ◆ Confidencial: A partir de que durante el proceso de mediación las partes son guiadas a expresar libremente lo que sienten y piensan, lo que ahí es tratado está resguardado de no ser utilizado nuevamente.
- ◆ Formalmente flexible: Aunque cuenta con pasos determinados, los que deben ser ejecutados en su totalidad, la manera de organizarlos, el tiempo ocupado en cada uno de ellos y en general cómo se desarrolla todo el proceso dependerán de cada realidad particular.
- ◆ Limitado en el tiempo: El proceso, se logre llegar o no a una solución favorable tiene una etapa de inicio y de fin. Consta de una serie de etapas conocidas y aceptadas por las partes con anterioridad al inicio del proceso.

* Mediación en la escuela

A partir del papel que cumple el sistema educativo como uno de los principales agentes socializadores encargado de la formación de sujetos que puedan interactuar socialmente de manera adecuada, la mediación puede ser entendida como un proceso formativo, que se sustenta en el reconocimiento de los conflictos como parte integral de la convivencia .

Es así como entonces entendemos la mediación en educación como un proceso de aprendizaje, adquisición, potenciación y entrenamiento de habilidades sociales que permitirán a todos los integrantes de la comunidad educativa resolver cooperativamente los conflictos. La implementación de la mediación al interior de la escuela permitirá, en la medida en que sea utilizada de manera constante y espontánea:

- ◆ Una concepción positiva del conflicto: entendiéndolo como algo natural en los seres humanos, presente en la vida social y que según cómo se afronte, puede resultar constructivo y beneficioso para las partes.

- ◆ Uso del diálogo: Como primera alternativa frente a otras respuestas menos constructivas.
- ◆ Desarrollo de habilidades: como el autocontrol; cooperación en la medida en que los niños aprenden a trabajar con los demás, respetando y confiando en el otro; Comunicación utilizada de manera en que sean capaces de observar y escuchar al otro; Tolerancia que facilita el respeto y la valoración de las diferencias de cada uno; a asertividad que permita la expresión de lo que se siente y piensa; expresión de sentimientos de manera sana etc.
- ◆ Participación democrática: a partir del desarrollo de las habilidades anteriormente mencionadas, los estudiantes podrán conocer sus derechos y deberes generándose, a partir del desarrollo de la capacidad de la participación, la conciencia de una vida democrática.

Finalmente a partir de la adquisición de las habilidades implícitas en las formas de resolución alternativas de conflictos como la mediación, la escuela se convierte en un lugar más pacífico y productivo, debido a que todos los estamentos que la componen (estudiantes, docentes apoderados y directivos), pueden juntos centrarse en el aprendizaje como proceso de preparación integral de las nuevas generaciones que no sólo los capaciten en aspectos cognitivos y técnicos, sino también valóricos y vivenciales que los beneficiarán no sólo en la escuela, sino en todos los demás espacios en los que interactúan como el hogar o el barrio.

* Modelos de mediación

La mediación, a partir de sus diferentes concepciones ideológicas y teóricas en la que se basa, adquiere modelos y metodologías particulares para su aplicación e intervención en la realidad. A partir de lo anterior es posible señalar algunos de los más importantes modelos,

- ◆ Modelo Tradicional - Líneal (Ury y Fisher, Harvard): Este modelo parte de la premisa de que el conflicto está determinado por un desacuerdo puntual, el que se manifiesta a través de la interacción de las partes en torno al proceso comunicativo; por lo tanto el objetivo principal de este tipo de mediación no es investigar las causas anteriores que pudieran haber generado el conflicto, si no que por el contrario, trabajar potenciando la comunicación entre las partes para que así, a través de la expresión de necesidades, expectativas y emociones, se puedan disminuir las diferencias aumentando las semejanzas.

Este modelo es conocido como modelo lineal, en la medida en que plantea que el proceso comunicativo de las partes en conflicto sigue una secuencia lineal en donde un emisor expresa el contenido de la información, mientras que el receptor escucha alternando las funciones en el proceso. No se basa en aspectos relacionales de la interacción o del proceso comunicativo, si no que trabaja sólo los aspectos verbales del mismo, en donde el mediador su principal facilitador.

- ◆ Modelo transformativo (Bush y Folger): Este modelo a diferencia del anterior se basa en el tipo y calidad de la relación entre las partes en conflicto, más que el problema puntual por el que se ha desencadenado una diferencia. De esta manera el proceso de mediación será más exitoso en la medida en que el proceso logre "transformar" a las partes y con ellos la situación de conflicto.

Este modelo pone acento tanto a la comunicación verbal como la analógica permitiendo por una parte la revalorización de cada uno de los individuos (por medio del desarrollo y potenciación de habilidades sociales y comunicacionales o una mejor autopercepción) y por otra el reconocimiento de las partes por medio de la comprensión del otro y de su postura en el conflicto.

- ◆ Modelo Circular Narrativo (Sara Cobb): Es un modelo, de origen sistémico que plantea que la causa del conflicto no es una sola, sino obedece a una multicausalidad que constantemente se retroalimenta por medio de la interacción de las partes de un sistema en conflicto. El objetivo de la mediación bajo esta perspectiva es permitir que cada parte exprese su visión de la situación problema legitimándola frente a la otra parte, para posteriormente cambiar el significado de la visión que se presenta por medio del trabajo del mediador quien facilitará a las partes ver el problema desde todos los ángulos posibles.

* Fases de un proceso de mediación³⁹



El siguiente cuadro, extraído desde el texto español "Mediación de conflictos en instituciones educativas", señala, de manera simple, las principales fases de un proceso de mediación modelo Harvard, adaptado a la realidad del sistema educativo

³⁹ MEDICACION DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS: Manual para la formación de mediadores
TORREGO JUAN CARLOS (compilador) Editorial Narcea Madrid España 2000

FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL MEDIADOR
PREMEDIACIÓN: Fase previa a la mediación propiamente dicha.	Crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación	<ul style="list-style-type: none"> * Presentación * Explicación del proceso a las partes por separado, reglas y compromisos * Determinación por parte del mediador si: la mediación es apropiada; las partes están dispuestas; el espacio y tiempo es favorable para la mediación.
PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO: Se define quiénes somos y cómo va a ser el proceso	Crear confianza en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> * Presentaciones personales * Explicación del proceso: objetivos, expectativas, Roles. * Delimitación de normas básicas: confidencialidad, respeto etc.
CUÉNTAME: Qué ha pasado	Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> * Generar un ambiente que permita pensar y dialogar sobre el conflicto. * Explorar mediante técnicas (parfraseo, preguntas) el problema real, escuchando ambas partes.
ACLARAR EL PROBLEMA: Dónde estamos	Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.	<ul style="list-style-type: none"> * Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a fin de avanzar hacer una solución. * Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia el entendimiento. * Pedirles que valoren las posibles soluciones.
PROPONER SOLUCIONES: Cómo salimos	Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.	<ul style="list-style-type: none"> * Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de soluciones * Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y a pedir * Solicitar la conformidad o no conformidad con cada una de las propuestas.
LLEGAR A UN ACUERDO: Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde	Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.	<ul style="list-style-type: none"> * Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo para que sea: claro, simple, realista, posible, aceptable por las partes y evaluable. * Redactar el acuerdo y firmarlo por ambas partes dejando una copia para cada una.

* La comunicación y su relación con los conflictos

En términos lingüísticos básicos, la comunicación es el proceso de enviar y recibir mensajes. Sin embargo este proceso se hace cada vez más complejo en la medida en que, en la relación interpersonal, se hace necesaria la búsqueda de un código común que permita el entendimiento de ambas partes.

En una situación de conflicto algunos de los principales inconvenientes detectados están en el proceso comunicacional y tienen relación con: que el emisor no tenga claro qué es lo que realmente quiere expresar; el emisor elige un código equivocado; el emisor utiliza mal el código; el receptor puede decodificar mal el mensaje; el receptor presupone elementos que el emisor no ha dicho etc.

Según Fisher y Ury⁴⁰, dos de los más importantes teóricos de la mediación, señalan que en los conflictos se pueden observar tres grandes problemas en la comunicación.

- ◆ las partes pueden no estar hablándose de un modo comprensible, pues al menos una de ellas adopta posturas que dificultan o bloquean la entrega de información.
- ◆ Las partes pueden presentar un problema de atención en donde, a pesar de que se hable, puede ser que ninguna parte escucha lo que dice la otra.
- ◆ Mala interpretación: esto es tanto un problema de transmisión como de recepción. Lo que uno quiere comunicar, raramente es exactamente lo que se comunica y lo que se dice a menudo es malinterpretado.

Algunas de las habilidades sociales y comunicacionales más importantes dentro del proceso de mediación son:

- ◆ Emitir mensajes en primera persona: Ayuda al emisor a reducir los errores en la utilización del código, es decir a que el emisor emita mensajes más claros. El objetivo principal de esta habilidad es conseguir que la persona que recibe el mensaje cambie su comportamiento después de recibir la información sobre cómo el conflicto reduciendo las posibilidades de malos entendidos
- ◆ Escucha activa: Es la habilidad más importante en el proceso de interacción, pues disminuye las posibilidades de error en la decodificación de un mensaje y permite comprender lo que el emisor quiere transmitir. En forma práctica se observa cuando ante un mensaje que se ha recibido se le dice al interlocutor lo que se ha entendido de lo dicho, destacando el sentimiento que hay detrás de ese mensaje.

La escucha activa a partir del mediador implica el desarrollo de habilidades como: mostrar interés tanto de manera digital como analógica. Clarificar (hacer más claro un mensaje) utilizando preguntas abiertas para provocar una respuesta más amplia en el interlocutor. Parafrasear que consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por el que habla, para comprobar que se ha entendido lo que el otro ha dicho. Reflejar que consiste en decir con tus propias palabras los

⁴⁰ MEDIACION, UNA TRANSFORMACION PARA LA CULTURA
GOTTHEIL JULIO – SCHIFFRIN ADRIANA (compiladores) Editorial Paidós, Buenos Aires Argentina, 1996.

sentimientos existentes bajo lo que otro ha expresado; y finalmente **Resumir** que consiste en agrupar la información que nos van dando, tanto la que se refiere a sentimientos como a hechos para que nada importante quede olvidado.

- ◆ **Concreción:** Implica ser precisos y directos en lo que decimos. Algunos errores frecuentes de concreción son por ejemplo darnos vueltas para decir lo que se quería decir confundiendo a quien hablamos; emitir mensajes globales como "nunca me escuchan" en vez de decir "parece que hoy no me escuchan cuando intento pasarles la materia"; decir las cosas indirectamente por ejemplo hablando de alguien como si no estuviera presente; hacer preguntas que tendrán la respuesta que nosotros queremos obtener.
- ◆ **Empatía:** Es la capacidad para comprender las actitudes y sentimientos de los demás, de darnos cuenta de lo que le está pasando al otro cuando se está comunicando con nosotros. Al ser empáticos, podemos reconocer y responder, a lo que se nos dice (contenido) y a los sentimientos que a la persona le provoca lo que nos está comunicando, sin evaluar o emitir juicios de valor y respetando cabalmente a la persona.
- ◆ **Expresión de sentimientos:** Es imponer lo racional por sobre lo emocional sin negar los sentimientos que están siempre presentes, sino que manifestándolos de manera consciente y clara. En el proceso de enseñanza - aprendizaje encuentra un mejor soporte si se fundamenta en la generación de vínculos afectivos y relaciones significativas, tanto entre docentes y estudiantes, como entre quienes conducen y guían este proceso.
- ◆ **Respeto:** Es la capacidad de aceptar y apreciar a las personas por el sólo hecho de ser seres humanos; por lo tanto, implica en otras palabras, aceptar la realidad del otro como válida, a pesar de que desde mi perspectiva lo que siente, piensa o crea pueda parecer para una realidad imposible.
- ◆ **Asertividad:** Ser asertivo es ser consciente de uno mismo, de la realidad de nuestros sentimientos y conductas. Al ser asertivos pedimos lo que necesitamos, decimos lo que nos gusta o no, y expresamos lo que sentimos cuando es necesario. Implica hablar en primera persona y de manera responsable tratando con dignidad al otro, teniendo en consideración no sólo el "qué" se dice, si no también en "cómo" se dice.

3. NOMBRE DEL PROGRAMA

"DESARROLLO DE HABILIDADES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS E IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN AL INTERIOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA"

4. DEPENDENCIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA

- ◆ Secretaría Regional Ministerial de Educación V Región
- ◆ Escuela E- 373 Enrique Cárdenas, Reñaca Alto, Viña del Mar
- ◆ Colegio Nacional de Limache
- ◆ Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso.

5. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

* OBJETIVO GENERAL:

"Propender a que los miembros de la comunidad educativa conozcan e implementen la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, a fin de mejorar la convivencia escolar, previniendo conductas de riesgo como la violencia y favoreciendo el proceso de enseñanza – aprendizaje."

▲ Objetivos específicos

- ◆ "Generar con el equipo Docente, paradocente y directivo, espacios de reflexión, diálogo y capacitación, en torno a las variables asociadas a la convivencia escolar, los mecanismos de resolución de conflictos y la mediación."
- ◆ "Capacitar a los alumnos del 6º año básico del Colegio Nacional de Limache en torno a las principales habilidades sociales que favorecen la convivencia escolar, para posteriormente implementar la mediación entre pares como mecanismo de resolución de conflictos."
- ◆ "Implementar con los alumnos de los Quintos años básico de la Escuela E- 373 Enrique Cárdenas, estrategias de desarrollo de habilidades sociales asociadas a la resolución de conflictos en el proceso de convivencia escolar."

6. ESTRATEGIAS EVALUATIVAS DEL PROGRAMA

A partir de las clasificaciones entregadas en el texto "Evaluación de programas de Trabajo Social" de Ezequiel Ander - Egg, el proceso evaluativo, en base al momento en que se realizará, puede definirse como una evaluación final, en la medida en que se efectuará una vez terminado el proceso de intervención y "Está orientada a medir, analizar y estimar el desarrollo total de un proceso"⁴¹

Bajo esta misma perspectiva teórica del proceso evaluativo; el análisis general del mismo se basará en los siguientes criterios:

- ◆ Pertinencia de la investigación e intervención a las necesidades diagnosticadas.
- ◆ Idoneidad en relación a la coherencia entre los objetivos planteados y las actividades, técnicas utilizadas para su cumplimiento.
- ◆ Eficacia en torno al cumplimiento real de los objetivos planificados. Estos se considerarán logrados si se realizan, al menos el 80% de las actividades de cada uno de los proyectos a ejecutar; medianamente logrado si se ejecutan al menos el 55% de las actividades planificadas en cada proyecto y finalmente se considerará no logrado si se cumplen el 54% o menos de las actividades contenidas en los objetivos de cada proyecto.

Algunos de los aspectos que permitirán medir la eficacia de los proyectos tienen que ver con la evaluación del cumplimiento de los tiempos programados y con la participación de los beneficiarios en las actividades programadas.

- ◆ Eficiencia asociado a la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos

⁴¹ EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE TRABAJO SOCIAL
Ander - Egg, Ezequiel,
Editorial Hvanitas, Buenos Aires Argentina, 1990

7. BENEFICIARIOS

El primer proyecto está dirigido a: Docentes, paradocentes y directivos de los Establecimientos educacionales: Colegio Nacional de Limache y Escuela E-373 Enrique Cárdenas de Reñaca Alto, Viña del mar.

El segundo proyecto se realizará con los alumnos del alumnos de sexto año básico del Colegio Nacional de Limache.

Finalmente el tercer proyecto se realizará con los alumnos de Quintos años básicos de la Escuela E-373 Enrique Cárdenas de Reñaca Alto Viña del Mar.

8. RESPONSABLES DEL PROGRAMA

Alumnas Seminaristas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, señoritas: Paola Novoa Mancilla y Nicolte Penaglia Vásquez.

9. TIEMPO PROYECTADO PARA LA EJECUCION

PROYECTO	SEMANAS																			
	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE				OCTUBRE					
	2	9	16	23	30	6	13	20	27	4	10	24	1	8	16	22	29			
Proyecto N°1 Docentes	-----																			
Proyecto N°2 Alumnos Limache						-----														
Proyecto N°3 Alumnos Reñaca						-----														

PROYECTO N°: EQUIPO DE DOCENCIA

OBJETIVO GENERAL: "GENERAR CON EL EQUIPO DOCENTE, PARA-DOCENTE Y DIRECTIVO, ESPACIOS DE REFLEXIÓN, DIÁLOGO Y CAPACITACIÓN, EN TORNO A LAS VARIABLES ASOCIADAS A LA CONVENCIA ESCOLAR, A LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y A LA MEDIACIÓN"				
FASE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS
M O T I V A C I O N	<ul style="list-style-type: none"> * Incentivar la participación y el compromiso de los equipos directivos, docentes y paradocentes de los colegios seleccionados, en las actividades programadas que se desarrollarán en cada establecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> * Reuniones de coordinación con los equipos directivos de ambos establecimientos educacionales. * Invitación formal a cada docente de los establecimientos. * Entrevistas con docentes de mayor liderazgo. * Presentación de la calendarización de actividades del proyecto a todos los docentes reunidos en reunión técnica semanal. 	<p>2 Semanas 02/07 al 06/07 09/07 al 13/07</p>	<p><u>Humanos:</u> Equipos docentes, paradocentes y directivos de cada establecimiento; alumnas seminaristas.</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * papel * sobres * Traspapeancias * Espacio físico del establecimiento. * Material fungible.
	<p>TECNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Entrevistas * Métodos audiovisuales. * Exposiciones 	<p>INDICADORES</p> <p>El objetivo se considerará logrado si al menos el 70% de los integrantes de los diferentes equipos asisten a la primera sesión de trabajo con los alumnos.</p>	<p>MEDIOS DE VERIFICACION</p> <p>Hoja de asistencia.</p>	

FASE	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS
<h1 style="margin: 0;">E D U C A T I V A</h1>	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a la convivencia escolar, mecanismos de resolución de conflictos y mediación. * Análisis y discusión teórico práctica sobre las diferentes temáticas trabajadas en cada sesión. 	<p>Taller grupal con equipos directivos, docentes y para-docentes de los establecimientos educacionales.</p> <p>Entrega de "guía de apoyo docente : COMO MEJORAR LA CONVIVENCIA ESCOLAR A TRAVES DE LA MEDIACION" Material elaborado por las alumnas seminaristas y que sintetiza las principales temáticas abordadas durante el proceso educativo.</p>	<p>7 sesiones de trabajo de aproximadamente 1 hora de duración, contempladas entre las semanas 30/07 al 26/10</p>	<p><u>Humanos:</u> Equipos docentes, paradocentes y directivos de cada establecimiento; alumnas seminaristas.</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * material fungible * manual * Trasparencias * Espacio físico del establecimiento.
	<p style="text-align: center;">TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Trabajos de reflexión individual. * Discusiones grupales * Plenarios * Lluvia de ideas * Exposición de contenidos * De animación y recreación * Audiovisuales. * Asignación de tareas. 	<p style="text-align: center;">INDICADORES</p> <p>Se entenderán cumplidos los objetivos de esta fase en la medida en que, del total de sesiones realizadas exista:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Un 70% de asistencia promedio. * Se logren desarrollar, al menos, el 85% de las actividades planificadas. * Exista una participación de la mayoría de los integrantes del grupo en las diversas actividades. 	<p style="text-align: center;">MEDIOS DE VERIFICACION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Registro de asistencia. * Observación de las alumnas. * Registro de sesiones. * Entrega de tareas asignadas. 	

FASE	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS
<h1>EVALUATIVA</h1>	<ul style="list-style-type: none"> * Analizar el desarrollo general del proceso de trabajo con el equipo directivo, docente y paradoctentes de los establecimientos educacionales. * Detectar los aspectos que deben ser fortalecidos en futuras intervenciones profesionales que aborden las problemáticas asociadas a la convivencia escolar. 	<p>Sesión de reflexión y evaluación del proceso y los contenidos tratados.</p> <p>Aplicación de instrumento de evaluación.</p>	<p>1 sesión de 1:30 minutos aproximadamente e realizada en la semana del 29/10 al 02/11.</p>	<p><u>Humanos:</u> Equipos docentes, paradoctentes y directivos de cada establecimiento; alumnas seminaristas.</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * material fungible * trípticos * Transparencias * - Espacio físico del establecimiento.
	<p style="text-align: center;">TECNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Discusión grupal. * Reflexión individual. * Lluvia de ideas 	<p style="text-align: center;">INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> * El objetivo N°1 se entenderá logrado en la medida en que: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Los integrantes del grupo participen activamente en el proceso de evaluación. ◆ La calificación promedio del proceso sea superior a 5.5. ◆ Si la asistencia es superior a 75% * El objetivo N° 2 se entenderá logrado si los miembros del equipo presentes en la sesión establecen cuales son los factores que deben ser fortalecidos en futuras intervenciones 	<p style="text-align: center;">MEDIOS DE VERIFICACION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Registro de asistencia. * Registro de sesión * Observación de las alumnas. 	

PROYECTO N°2: ALUMNOS 6 AÑO BASICO, COLEGIO NACIONAL DE LIMACHE

OBJETIVO GENERAL: "CAPACITAR A LOS ALUMNOS DEL 6º AÑO BÁSICO DEL COLEGIO NACIONAL DE LIMACHE EN TORNO A LAS PRINCIPALES HABILIDADES SOCIALES QUE FAVORECEN LA CONVIVENCIA ESCOLAR, PARA POSTERIORMENTE IMPLEMENTAR LA MEDIACIÓN ENTRE PARES COMO MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

FASE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS
M O T I V A C I O N	<ul style="list-style-type: none"> * Incentivar la participación y el compromiso de los alumnos, en las actividades que se desarrollarán. 	<ul style="list-style-type: none"> * Reuniones de coordinación con profesor jefe Sr., Eduardo Yañez, a fin de que promociione en su curso la segunda etapa del trabajo del equipo seminarista. * Sesión recreativa de motivación, en relación a las temáticas involucradas en el proyecto. * Entrevistas con alumnos pertenecientes a la directiva del curso, para afianzar el compromiso de cooperación mutua. 	1 Semana 30/07 al 03/08	<p><u>Humanos:</u> Alumnos de 6º año básico y alumnos seminaristas.</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Material fungible. * - Espacio físico del establecimiento.
	<p style="text-align: center;">TECNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Recreativos. * Discusión grupal. * Exposiciones. 	<p style="text-align: center;">INDICADORES</p> <p>El objetivo se considerará logrado si al menos el 90% de los alumnos participan activamente en la sesión.</p>	<p style="text-align: center;">Observación de las alumnas.</p>	<p style="text-align: center;">MEDIOS DE VERIFICACION</p>

FASE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS
<h1 style="margin: 0;">E D U C A T I V A</h1>	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a las habilidades sociales involucradas en la convivencia escolar, en la resolución de conflictos y en la mediación. * Apoyar a los alumnos en la aplicación de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Sesiones grupales de reflexión, análisis y discusión teórico práctica sobre las diferentes temáticas a abordar. * Juegos y dinámicas grupales. * Simulación de situaciones de conflicto cotidianas para los alumnos, de manera de que puedan ser resueltas a través de la mediación. 	<p>9 sesiones de 45 minutos aproximadamente. Cada una, Desarrolladas durante las semanas del 06/08 al 12/10.</p>	<p>Humanos: Alumnos de 6º año básico y alumnos seminaristas.</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * papel * cartulina * plumones * lápices de colores * radio * transparencias. * Trípticos. * Espacio físico del establecimiento. * Pegamento * - Tiza
	<p style="text-align: center;">TECNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Trabajos de reflexión individual. * Discusiones grupales * Plenarios * Lluvia de ideas * Exposición de contenidos * De animación y recreación * Audiovisuales. * Asignación de tareas 	<p style="text-align: center;">INDICADORES</p> <p>Se entenderán cumplidos los objetivos de esta fase en la medida en que,</p> <ul style="list-style-type: none"> * Se logren desarrollar, al menos, el 85% de las actividades planificadas. * - Exista una participación activa y voluntaria de la mayoría de los integrantes del curso en las diversas actividades. 	<p style="text-align: center;">MEDIOS DE VERIFICACION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Observación de los alumnos. * Registro de sesiones. * Entrega de tareas asignadas. 	

FASE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS
EVALUATIVA	<ul style="list-style-type: none"> * Analizar el desarrollo general del proceso de trabajo con los alumnos. * Realizar una reflexión conjunta para constatar la viabilidad de utilización permanente de la mediación para la resolución de conflictos entre pares. * Realizar con los alumnos y el profesor jefe una sesión recreativa y de esparcimiento que permita compartir de manera informal, sus experiencias sobre el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> * Sesión de reflexión y evaluación del proceso y los contenidos tratados. * Juegos y dinámicas grupales. 	<p>2 sesiones de aproximadamente una hora cada una, a realizar entre las semanas del 15/10 al 26/10.</p>	<p><u>Humanos:</u> Alumnos de 6º año básico y alumnas seminaristas.</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Material fungible. * Comestibles. * - Espacio físico del establecimiento
	<p style="text-align: center;">TECNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Discusión grupal. * Reflexión individual. * Lluvia de ideas * De animación y recreación 	<p style="text-align: center;">INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> * -El objetivo N°1 se entenderá logrado en la medida en que: <ul style="list-style-type: none"> ◆ La mayoría de los integrantes del grupo participen activamente en el proceso de evaluación. ◆ - Constatar si en sus actividades diarias aplican la mediación para resolver sus conflictos. 	<p style="text-align: center;">MEDIOS DE VERIFICACION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Registro de sesión * Observación de las alumnas. 	

PROYECTO Nº3: ALUMNOS 3 AÑO BASICO A Y B, ESCUELA E-377 ENRIQUE CARDENAS

OBJETIVO GENERAL: "IMPLEMENTAR CON LOS ALUMNOS DE LOS QUINTOS AÑOS BÁSICOS, ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL PROCESO DE CONVIVENCIA ESCOLAR."				
FASE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS
MOTIVACIÓN	Incentivar la participación y el compromiso de los alumnos, en las actividades que se desarrollarán.	<ul style="list-style-type: none"> * Reuniones de coordinación con los profesores jefes Sr., Carlos Nuñez y Sra, Teresa Fernández a fin de que promocionen en su curso la segunda etapa del trabajo de las alumnas seminaristas. * Sesión recreativa de motivación, en relación a las temáticas involucradas en el proyecto. * Entrevistas con alumnos pertenecientes a la directiva del curso, para afianzar el compromiso de cooperación mutua. 	2 Semanas 30/07 al 03/08	<p><u>Humanos:</u> Alumnos de 6º año básico y alumnos seminaristas.</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Material fungible. * Espacio físico del establecimiento.
	<p>TECNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Recreativas. * Discusión grupal. * Exposiciones. 	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	
		<ul style="list-style-type: none"> * El objetivo se considerará logrado si al menos el 90% de los alumnos participan activamente en la sesión. 	Observación de las alumnas.	

FASE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS
E D U C A T I V A	<p>Entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a las habilidades sociales involucradas en la convivencia escolar y en la resolución de conflictos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Sesiones grupales de reflexión, análisis y discusión teórico práctica sobre las diferentes temáticas a abordar. * Juegos y dinámicas grupales. * Simulación de situaciones de conflicto cotidianas para los alumnos, de manera de que puedan ser resueltas aplicando diversas habilidades sociales. 	<p>9 sesiones de 45 minutos aproximadamente. Desarrolladas durante las semanas del 06/08 al 12/10.</p>	<p><u>Humanos:</u> Alumnos de 6º año básico y alumnos seminaristas.</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * papel * cartulina * plumones * lápices de colores * radio * transparencias. * Trípticos. * Espacio físico del establecimiento. * Pegamento * Tiza
	<p style="text-align: center;">TECNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Trabajos de reflexión individual. * Discusiones grupales * Plenarios * Lluvia de ideas * Exposición de contenidos * De animación y recreación * Audiovisuales. * Asignación de tareas 	<p style="text-align: center;">INDICADORES</p> <p>Se entenderán cumplidos los objetivos de esta fase en la medida en que,</p> <ul style="list-style-type: none"> * Se logren desarrollar, al menos, el 85% de las actividades planificadas. * - Exista una participación activa y voluntaria de la mayoría de los integrantes del curso en las diversas actividades. 	<p style="text-align: center;">MEDIOS DE VERIFICACION</p> <ul style="list-style-type: none"> * Observación de los alumnos. * Registro de sesiones. * Entrega de tareas asignadas. 	

FASE	EVALUATIVA						
OBJETIVOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"> * Analizar el desarrollo general del proceso de trabajo con los alumnos. * Realizar con los alumnos y el profesor jefe una sesión recreativa y de esparcimiento que permita compartir de manera informal, sus experiencias sobre el proceso. 	ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> * Sesión de reflexión y evaluación del proceso y los contenidos tratados. * Juegos y dinámicas grupales. 	TIEMPO	<p>1 sesiones de aproximadamente una hora cada una, a realizar en la semana del 16/10</p>	RECURSOS	<p><u>Humanos:</u> Alumnos de 6º año básico y alumnas seminaristas. <u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Material fungible. * Comestibles. * - Espacio físico del establecimiento
	TECNICAS		INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACION		
	<ul style="list-style-type: none"> * Discusión grupal. * Reflexión individual. * Lluvia de ideas * De animación y recreación 		<p>El objetivo se entenderá logrado en la medida en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Los integrantes del grupo participen activamente en el proceso de evaluación. 		<ul style="list-style-type: none"> * Registro de sesión * Observación de las alumnas. 		

CAPITULO 5:
EJECUCIÓN

I INTRODUCCIÓN

El siguiente capítulo pretende dar a conocer la sistematización del proceso de intervención profesional realizado por el equipo seminarista entre los meses de julio a noviembre del presente año. El objetivo principal de esta intervención, fue ejecutar el programa denominado "DESARROLLO DE HABILIDADES ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS E IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN AL INTERIOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA".

Debido a lo extenso que resultaría sistematizar la información detallada en crónicas que dan cuenta del proceso de intervención profesional, el equipo seminarista ha optado por sistematizar el proceso de ejecución en forma de matrices por cada uno de los proyectos que comprende el programa, a fin de que se pueda entender de una manera fácil y clara..

PROYECTO N.º: EQUIPO DE DOCENCIACOLEGIO NACIONAL DE LIMACHE* OBJETIVO GENERAL:

"Generar con el equipo Docente, para-docente y Directivo, espacios de reflexión, diálogo y capacitación, en torno a las variables asociadas a la convivencia escolar, a los mecanismos de resolución de conflictos y a la mediación."

❖ FASE I: MOTIVADORA

▲ Objetivo

"Incentivar la participación y el compromiso de los equipos directivos, docentes y paradocentes de los colegios seleccionados, en las actividades programadas que se desarrollarán en cada establecimiento"

FECHA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
2/07	Reunión de coordinación con Equipo directivo del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> * Director: Sr Juan Candia * Sostenedora del establecimiento: Jessica Osorio * Inspector General: Hernán Salazar * Equipo Seminarista 	En esta actividad se señalan al equipo directivo la totalidad de las actividades a realizar, los objetivos propuestos, las fechas programadas y los recursos necesarios.
2/07	Invitación formal a cada docente del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> * Totalidad del Equipo docente * equipo seminarista 	Se repartió a cada docente como a todo el personal que trabaja directamente con los alumnos, invitaciones escritas para participar en el proceso de actividades a realizar.
9/07	Entrevistas con docentes de mayor liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> * -Entrevista con el profesor jefe del 6º año básico, Sr. Eduardo Yañez. * Entrevista con el Director del Establecimiento Sr. Juan Candia. 	Se consulta a cada persona por separado, los diferentes ítems contenidos en la pauta de entrevista, a fin de conocer aspectos relevantes de la convivencia escolar y los mecanismos de resolución de conflictos, además de la pertinencia de las actividades planificadas
9/07	Presentación de la calendarización de actividades del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> * Totalidad del equipo directivo, docente y paradocente del establecimiento. * Equipo seminarista. 	Exposición del cronograma del proyecto, actividades y temáticas a tratar a través el proceso de intervención. Esto se realizó durante una reunión técnica (consejo de profesores).

❖ FASE N° 2: EDUCATIVA

▲ objetivos

- ◆ "Entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a la convivencia escolar, mecanismos de resolución de conflictos y mediación"
- ◆ "Análisis y discusión teórico – práctico sobre las diferentes temáticas trabajadas en cada sesión".

Es importante consignar que todas las sesiones de esta fase tuvieron aproximadamente la misma estructura:

- ◆ Se inicia con una dinámica de animación a fin de distender el ambiente y lograr que los participantes se concentraran en las actividades a realizar.
- ◆ En segundo lugar se llevó a cabo la entrega de los contenidos planificados, por medio de exposiciones teóricas efectuadas en su gran mayoría con material de apoyo visual (transparencias).
- ◆ Posteriormente se realizaron trabajos de discusión y análisis grupal o individual que permitiera el refuerzo práctico de los contenidos teóricos revisados anteriormente.
- ◆ Finalmente se finalizaba cada sesión con un plenario de discusión general entre todos los participantes, a fin de que se unificaran criterios de acción y se resolvieran inquietudes.

FECHA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
30/08 y 13/08	Dos sesiones grupales destinadas a la entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a la convivencia escolar.	* 34 miembros del equipo docente, directivo y paraprofesor del establecimiento. * Equipo seminarista	La primera sesión se llevó a cabo revisando los principales aspectos asociados a la convivencia en general, y la importancia y rol del educador en el proceso de socialización de los educandos. La segunda sesión tenía como temática principal conocer los principales aspectos relacionados con la convivencia escolar, como son: los límites o normas; las vivencias; el conflicto y los principales planos de relaciones al interior del establecimiento..
27/08 y 10/09	Entrega de contenidos teóricos sobre las principales	* 32 miembros del equipo docente, directivo y paraprofesor del	La primera sesión para esta actividad se efectuó revisando los principales aspectos asociados al conflicto u la apreciación positiva del

	variables asociadas a los mecanismos de resolución de conflictos.	establecimiento. * Equipo seminarista	mismo como agente de cambio positivo en el proceso de convivencia escolar. La segunda sesión se abocó a reforzar la utilización positiva del conflicto y a conocer los principales mecanismos de resolución con sus manifestaciones prácticas al interior de los establecimientos educacionales.
24/09 8/10	Entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a la mediación.	* 33 miembros del equipo docente, directivo y paraprofesionales del establecimiento. * Equipo seminarista	Esta actividad comienza con la entrega de la teoría de los contenidos de la mediación y su importancia como mecanismo de resolución de conflictos al interior de los establecimientos educacionales. En la segunda sesión se revisaron las fases del proceso de mediación Modelo Harvard en la educación y su metodología de desarrollo.

❖ FASE N° 3 EVALUATIVA:

▲ Objetivos:

- ◆ "Analizar el desarrollo general del proceso de trabajo con el equipo directivo, docente y paraprofesionales de los establecimientos educacionales".
- ◆ "Detectar las variables que deben ser fortalecidas en futuras intervenciones profesionales que aborden las problemáticas asociadas a la convivencia escolar".

FECHA	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
29/10	Sesión de reflexión y evaluación del proceso y los contenidos tratados	* 34 integrantes docentes, paraprofesionales y equipo directivo. * Equipo Seminarista.	En esta sesión se realizó una síntesis total de los contenidos trabajados y una discusión grupal acerca del proceso de intervención, de la importancia de las temáticas en el proceso educativo y la forma de implementación concreta en las actividades diarias, a partir de la detección conjunta de las variables que deberán ser fortalecidas en futuras intervenciones. Finalmente se les hace entrega de una guía de apoyo docente elaborada por el equipo seminarista y denominada "Cómo mejorar la convivencia escolar a través de la mediación".

PROYECTO Nº1: EQUIPO DE DOCENCIA ESCUELA BÁSICA E- 373* OBJETIVO GENERAL:

"Generar con el equipo Docente, para-docente y Directivo, espacios de reflexión, diálogo y capacitación, en torno a las variables asociadas a la convivencia escolar, a los mecanismos de resolución de conflictos y a la mediación."

❖ FASE I: MOTIVADORA

▲ Objetivo

- ◆ "Incentivar la participación y el compromiso de los equipos directivos, docentes y paradocentes de los colegios seleccionados, en las actividades programadas que se desarrollarán en cada establecimiento"

FECHA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
3/07	Reunión de coordinación con Equipo Directivo del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> * Directora: Sra. María Teresa Hidalgo * Profesora Jefe de UTP: Sra. María Violeta Hidalgo. * Equipo Seminarista 	En esta actividad se establecen con el equipo directivo la totalidad de las actividades a realizar, los objetivos propuestos, las fechas y los recursos necesarios.
3/07	Invitación formal a cada docente del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> * Totalidad del Equipo docente. * Equipo seminarista 	Se repartió a cada docente y paradocentes, como a todo el personal que trabaja directamente con los alumnos, invitaciones escritas para participar en el próximo proceso a realizar.
6/07	Entrevistas con docentes representativos y de mayor liderazgo en el establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> * Entrevista con la Directora del Establecimiento Sra. María Teresa Hidalgo * Entrevista con la jefa de UTP Sra. María Violeta Hidalgo. * Entrevista con el profesor jefe del 5 año básico B, Carlos Núñez. * Entrevista con el profesor Emilio Fuentes, docente a cargo del TADEFF 	Se consultaron a cada persona por separado los diferentes items contenidos en la pauta de entrevista, a fin de conocer aspectos relevantes de la convivencia escolar y los mecanismos de resolución de conflictos, además de la pertinencia de las actividades planificadas

12/07	Presentación de la calendarización de actividades del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> * Totalidad del equipo directivo, docente y paraprofesor del establecimiento. * Equipo seminarista. 	Exposición del cronograma del proyecto, actividades y temáticas a tratar a través del proceso de intervención. Esto se realizó durante una reunión técnica (consejo de profesores).
-------	---	--	---

❖ FASE N° 2: EDUCATIVA

▲ Objetivos

- ◆ "Entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a la convivencia escolar, mecanismos de resolución de conflictos y mediación"
- ◆ "Análisis y discusión teórico – práctico sobre las diferentes temáticas trabajadas en cada sesión".

Es importante consignar que todas las sesiones de esta fase tuvieron aproximadamente la misma estructura:

- ◆ Se inicia con una dinámica de animación a fin de distender el ambiente y lograr que los participantes se concentraran en las actividades a realizar.
- ◆ En segundo lugar se llevó a cabo la entrega de los contenidos planificados, por medio de exposiciones teóricas efectuadas en su gran mayoría con material de apoyo visual (transparencias).
- ◆ Posteriormente se realizaron trabajos de discusión y análisis grupal o individual que permitiera el refuerzo práctico de los contenidos teóricos revisados anteriormente.
- ◆ Finalmente se finalizaba cada sesión con un plenario de discusión general entre todos los participantes, a fin de que se unificaran criterios de acción y se resolvieran inquietudes.

- ♦ "Detectar las variables que deben ser fortalecidas en futuras intervenciones profesionales que aborden las problemáticas asociadas a la convivencia escolar".

FECHA	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
25/10	Sesión de reflexión y evaluación del proceso y los contenidos tratados.	<ul style="list-style-type: none"> * 24 integrantes del equipo docente, paradocentes y directivo. * Equipo seminarista 	<p>En esta sesión se realizó una síntesis total de los contenidos trabajados y una discusión grupal acerca del proceso de intervención, de la importancia de las temáticas en el proceso educativo y la forma de implementación concreta en las actividades diarias, a partir de la detección conjunta de las variables que deberán ser fortalecidas en futuras intervenciones.</p> <p>Finalmente se les hace entrega de una guía de apoyo docente elaborada por el equipo seminarista y denominada "Cómo mejorar la convivencia escolar a través de la mediación".</p>

2. PROYECTO N° 2

ALUMNOS 6 AÑO BASICO, COLEGIO NACIONAL DE LIMACHE

* OBJETIVO GENERAL:

"Capacitar a los alumnos del 6° año básico del colegio nacional de Limache en torno a las principales habilidades sociales que favorecen la convivencia escolar, para posteriormente implementar la mediación entre pares como mecanismo de resolución de conflictos"

❖ FASE N° 1: MOTIVADORA

▲ Objetivo:

- ♦ "Incentivar la participación y el compromiso de los alumnos en las actividades que se desarrollarán"

FECHA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
30/07 al 3/08	Reuniones de coordinación con profesor jefe Sr., Eduardo Yañez, a fin de que promueva en su curso la segunda etapa del trabajo de las alumnas seminaristas.	* Sr. Eduardo Yañez * Equipo seminarista	Coordinar con el profesor jefe del curso la metodología de trabajo, los horarios y recursos necesarios, a sí como las temáticas a tratar.
30/07	Entrevistas con alumnos pertenecientes a la directiva del curso, para afianzar el compromiso de cooperación mutua.	* Alumnos de la directiva: Srta. Verónica Gajardo; Sr. Franco Marzal; Sr. Mijael Gajardo; Srta. Jasmín Donoso * Equipo seminarista	Se les explicó en que consistía el trabajo y como se realizaría, recogiendo sus percepciones y opiniones al respecto.
3/08	Sesión recreativa de motivación, en relación a las temáticas involucradas en el proyecto.	* Totalidad de alumnos de sexto año básico * profesor jefe Sr. Eduardo Yañez * Equipo seminaristas.	En esta sesión se realizó la presentación de las alumnas seminaristas a la totalidad del curso, explicándoles de qué se trataba el proyecto, cuáles serían las modalidades de trabajo. Motivando y participación y solicitando su colaboración Finalmente se realizó una actividad lúdica en el patio del establecimiento.

❖ FASE N°2 EDUCATIVA

▲ Objetivo:

- ◆ "Capacitar a los alumnos del 6° año básico del Colegio Nacional de Limache en torno a las principales habilidades sociales que favorecen la convivencia escolar, para posteriormente implementar la mediación entre pares como mecanismo de resolución de conflictos".

A fin de facilitar la entrega de contenidos y optimizar el trabajo, y teniendo en cuenta las características relacionales de los alumnos, se decidió dividir el curso en dos grupos de trabajo y realizar las actividades en 2 sesiones diferentes en distintos días a la semana.

Como metodología de trabajo se realizaron sesiones que, por una parte debieron ser muy lúdicas y recreativas pero que además permitieran la entrega de

los contenidos teóricos planificados por medio de materiales de apoyo audio visuales, posteriormente se realizaron trabajos grupales e individuales de reforzamiento práctico de los contenidos teóricos y finalmente una exposición general o plenario.

También como técnicas de trabajo se efectuaron, durante el proceso de entregas de contenidos asociados a la mediación representaciones de diferentes situaciones y su forma de resolución a través de la mediación.

Se consigna que la descripción de las actividades se realizará con fecha semanal, debido a que se efectuó la misma actividad para ambos grupos de trabajo.

FECHA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCION
13/8 al 17/8	Entrega de contenidos teóricos asociados a la convivencia	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de sexto año básico * Equipo seminarista 	En esta actividad se revisaron todos los aspectos teóricos relacionados con la convivencia social en términos generales, a nivel familiar, social, etc.
20/8 al 24/8			La sesión se enfocó a reforzar los contenidos de convivencia social revisados en la reunión anterior, y a revisar los aspectos asociados a la convivencia escolar, como las normativas, los deberes y derechos, los conflictos, etc.
27/8 al 31/8	Entrega de los contenidos teóricos y prácticos asociados a las Habilidades Sociales.	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de sexto año básico * Equipo seminarista 	En esta sesión se comienza la entrega de contenidos teóricos y prácticos sobre habilidades sociales, reforzando: el respeto; la escucha activa y la expresión de sentimientos.
03/9 al 07/9			Continúa la entrega de elementos relacionados con las habilidades sociales, esta vez particularmente lo relacionado con asertividad y empatía.
10/9 al 14/9	Revisión teórico y práctica de elementos asociados al conflicto	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de sexto año básico * Equipo seminarista 	Esta sesión se enfocó a revisar los aspectos positivos que tiene el conflicto y la manera en que puede ser utilizado para afianzar y desarrollar la amistad y afectividad entre los alumnos del curso. Así mismo se efectuó un trabajo de plenario a fin de consensuar una definición propia de conflicto en la escuela.

24/9 al 28/9			Una vez vueltos a reforzar los aspectos generales relacionados con el conflicto, en esta sesión se profundizaron los mecanismos de resolución de conflictos desde de indiferencia hasta los mecanismos violentos y agresivos.
01/10 al 05/10	Entrega de contenidos teóricos relacionados con la mediación modelo Harvard como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de sexto año básico * Equipo seminarista 	Esta sesión se efectúa de manera de revisar la totalidad de los aspectos teóricos asociados a la mediación como las cualidades del mediador, los requisitos necesarios para realizarla, etc.
08/10 al 12/10	Reforzamiento de aspectos teóricos de la mediación y entrega de actividades prácticas de aplicación del mecanismo de resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de sexto año básico * Equipo seminarista 	Además de reforzar los aspectos teóricos tratados en la sesión anterior, se realizó un juego de roles, donde los alumnos, apoyados y guiados por las alumnas seminaristas, practicaron y resolvieron distintas problemáticas a través de la metodología enseñada.
22/10 al 26/10	Aplicación práctica de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> * Totalidad de Alumnos y alumnas de sexto año básico * Profesor jefe Sr. Eduardo Yañez. * Equipo seminarista 	Esta sesión, a partir de la tarea asignada la sesión anterior, se abocó únicamente a la presentación, por medio de juego de roles, de distintas formas de resolución de un conflicto por medio de la mediación. Esta actividad se realizó con la totalidad del curso, en presentaciones grupales, en donde cada integrante del grupo tiene un papel que desempeñar dentro del proceso de resolución de conflictos.

❖ FASE N° 3 EVALUATIVA

▲ Objetivos:

- ◆ "Analizar el desarrollo general del proceso de trabajo con los alumnos".
- ◆ "Realizar una reflexión conjunta para constatar la viabilidad de utilización permanente de la mediación para la resolución de conflictos entre pares".

- ♦ "Realizar con los alumnos y el profesor jefe una sesión recreativa y de esparcimiento que permita compartir de manera informal, sus experiencias sobre el proceso".

FECHA	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
29/10/	Sesión de reflexión y evaluación del proceso y los contenidos tratados.	<ul style="list-style-type: none"> * Totalidad de alumnos y alumnas del 6° básico * Profesor jefe Sr. Eduardo Yañez * Equipo seminarista 	<p>En esta sesión se realizó una breve síntesis total de los contenidos trabajados y una discusión grupal acerca del proceso de intervención, de la importancia de las temáticas tratadas, no tan solo en el ámbito educativo, sino también en el de las relaciones personales.</p> <p>Se realizó un plenario reflexivo respecto a las dudas e inquietudes de los alumnos, rescatando las fortalezas del trabajo realizado.</p>
5/11	Sesión de clausura del proceso de trabajo con los alumnos.	<ul style="list-style-type: none"> * Totalidad de alumnos y alumnas del 6° básico * Profesor jefe Sr. Eduardo Yañez * Equipo seminarista 	<p>Como última sesión de cierre del proceso y despedida del equipo, se realizó una distendida convivencia, que dio paso a una dinámica grupal y a un juego en el patio del establecimiento.</p>

4. PROYECTO N°3:

ALUMNOS 5 AÑO BASICO A y B, ESCUELA ENRIQUE CARDENAS.

* OBJETIVO GENERAL:

"Implementar con los alumnos de los quintos años básicos, estrategias de desarrollo de habilidades sociales asociadas a la resolución de conflictos en el proceso de convivencia escolar"

Es necesario consignar que en este establecimiento educacional se trabajó paralelamente con dos cursos, el 5° básico A y el 5° básico B, pero para ambos se realizaron las mismas sesiones durante todo el proceso, durante los mismos días pero en espacios diferentes.

❖ FASE N° 1: MOTIVADORA

▲ Objetivo:

- ◆ "Incentivar la participación y el compromiso de los alumnos en las actividades que se desarrollarán"

FECHA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
30/7 al 3/08	Reuniones de trabajo con los profesores jefes de los quintos básicos, a fin de que promuevan en su curso la segunda etapa del trabajo de las alumnas seminaristas.	<ul style="list-style-type: none"> * Sr. Carlos Nuñez, profesor jefe 5° B * Sra., Teresa Fernández, profesora jefa del 5° A * Equipo seminarista 	Coordinar con los profesores jefes de ambos cursos la metodología de trabajo, los horarios y recursos necesarios, a si como las temáticas a tratar.
30/07	Entrevistas con alumnos pertenecientes a la directiva del curso, para afianzar el compromiso de cooperación mutua	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos de la directiva de ambos cursos. * Equipo seminarista 	Se les explicó en que consistía el trabajo y como se realizaría, recogiendo sus percepciones y opiniones al respecto.
3/08	Sesión recreativa de motivación, en relación a las temáticas involucradas en el proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> * Totalidad de alumnos del 5 básico A y 5° básico B * Profesores jefes. * Equipo seminarista 	En esta sesión se realizó la presentación de las alumnas seminaristas a la totalidad del curso, explicándoles de qué se trataba el proyecto, cuáles serían las modalidades de trabajo. Motivando y solicitando su colaboración en el proceso Finalmente se realizó una actividad lúdica en el patio del establecimiento

❖ FASE N°2 EDUCATIVA

▲ Objetivo:

- ◆ "Entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a las habilidades sociales involucradas en la convivencia escolar y en la resolución de conflictos."

Como metodología de trabajo se realizaron sesiones que, por una parte debieron ser muy lúdicas y recreativas pero que además permitieron la entrega de los contenidos teóricos planificados por medio de materiales de apoyo audio visuales, posteriormente se realizaron trabajos grupales e individuales de reforzamiento práctico de los contenidos teóricos y finalmente una exposición general o plenario.

También como técnicas de trabajo se efectuaron, durante el proceso de entregas de contenidos asociados a la resolución de conflictos, representaciones de diferentes situaciones y su forma de resolución a través de mecanismos no adversariales.

FECHA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCION
13/8 al 17/8	Sesiones grupales de reflexión, análisis y discusión teórico práctica sobre habilidades sociales.	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de 5° año básico A y B. * Equipo seminarista 	En esta primera sesión se revisaron gran parte de los aspectos teóricos y prácticos relacionados con el Respeto como habilidad social, primero en términos generales en las relaciones personales, luego a nivel familiar y finalmente en el ámbito escolar.
20/8 al 24/8	Sesiones grupales de reflexión, análisis y discusión teórico práctica sobre habilidades sociales.	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de 5° año básico A y B. * Equipo seminarista 	La sesión se enfocó a reforzar los contenidos de habilidades sociales considerados en la reunión anterior, y a revisar los aspectos asociados a la Escucha activa como Habilidad Social, muy particular e importante en el ámbito escolar, enfocando el tema desde , los deberes y derechos, de las personas
27/8 al 31/8	Entrega de los contenidos teóricos y prácticos asociados a las Habilidades Sociales.	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de 5° año básico A y B. * Equipo seminarista 	En esta sesión se comienza la entrega de contenidos teóricos y prácticos sobre habilidades sociales, reforzando : la autoestima
03/9 AL 07/9			En esta sesión se continua trabajando en la entrega de contenidos prácticos sobre la autoestima
10/9 al 14/9	Entrega de los contenidos teóricos y prácticos asociados a las Habilidades Sociales.	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de 5° año básico A y B. * Equipo seminarista 	Continúa la entrega de elementos relacionados con las habilidades sociales, esta vez particularmente lo relacionado con asertividad

24/9 al 28/9			Se retoma y se refuerza la temática tratada en la sesión anterior fin de vincularla con un nuevo contenido que en esta ocasión fue la empatía
01/10 al 05/10	Entrega de contenidos teóricos asociados a la convivencia	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de 5° año básico A y B. * Equipo seminarista 	La sesión se enfocó a reforzar los contenidos de habilidades sociales abordados en las sesiones anteriores, y a revisar los aspectos asociados a la convivencia escolar, como las normativas, los deberes y derechos, los conflictos, etc.
08/10 al 12/10	Revisión teórico y práctica de elementos asociados al conflicto	<ul style="list-style-type: none"> * Alumnos y alumnas de 5° año básico A y B. * Equipo seminarista 	Esta sesión se enfocó a revisar los aspectos positivos que tiene el conflicto y la manera en que puede ser utilizado para afianzar y desarrollar la amistad y afectividad entre los alumnos del curso. Así mismo se efectuó un trabajo de plenario a fin de consensuar una definición propia de conflicto en la escuela.
15/10 al 19/10			Una vez vueltos a reforzar los aspectos generales relacionados con el conflicto, en esta sesión se profundizaron los mecanismos de resolución de conflictos desde de indiferencia hasta los mecanismos violentos y agresivos.

❖ FASE N° 3 EVALUATIVA

▲ Objetivos:

- ◆ "Analizar el desarrollo general del proceso de trabajo con los alumnos"
- ◆ "Realizar con los alumnos y los profesores jefes una sesión recreativa y de esparcimiento que permita compartir de manera informal, sus experiencias sobre el proceso"

FECHA	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
29/10	Sesión de reflexión y evaluación del proceso y los contenidos tratados.	<ul style="list-style-type: none"> * Totalidad de alumnos y alumnas de ambos cursos * Profesor jefe respectivo * Equipo seminarista 	<p>En esta sesión se realizó una breve síntesis total de los contenidos trabajados y una discusión grupal acerca del proceso de intervención, de la importancia de las temáticas tratadas, no tan solo en el ámbito educativo, sino también en el de las relaciones personales.</p> <p>Se realizó un plenario reflexivo</p>

			respecto a las dudas e inquietudes de los alumnos, rescatando las fortalezas del trabajo realizado.
5/11	Sesión de clausura del proceso de trabajo con los alumnos	<ul style="list-style-type: none"> * Totalidad de alumnos y alumnas del 6° básico * Profesor jefe Sr. Eduardo Yañez * Equipo seminarista 	Como última sesión de cierre del proceso y despedida del equipo, se realizó una distendida convivencia, que dio paso a una dinámica grupal y a un juego en el patio del establecimiento.

CAPITULO 6: EVALUACION

I ASPECTOS GENERALES DEL PROCESOS DE EVALUACION

Para realizar el siguiente análisis evaluativo se entenderá, a partir de los descrito por Briones como Evaluación a: "Un tipo de Investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones"⁴²

Es así como este proceso evaluativo, que puede clasificarse según el momento en que se evalúa, como de tipo final, pues se realiza una vez terminado el trabajo de intervención con la totalidad de los beneficiarios; se realizará para cada uno de los diferentes proyectos, de la siguiente manera:

- ◆ Análisis y descripción del cumplimiento de los objetivos específicos y las actividades de cada uno de ellos.
- ◆ Evaluación de cada proyecto en base a los siguientes criterios: Participación, a partir de la disposición (observada por las investigadoras) de los beneficiarios en las actividades propuestas, Asistencia, tiempo.
- ◆ Evaluación de las técnicas utilizadas.
- ◆ Análisis y evaluación de los recursos.
- ◆ Cumplimiento del objetivo general del proyecto.

A continuación del análisis de cada uno de los tres proyectos, se realizará una evaluación del proceso metodológico, a partir de cada una de sus fases, señalando los principales logros y dificultades presentadas en cada una de ellas.

Finalmente se analizará el programa en su totalidad a partir de los siguientes criterios: Pertinencia de la intervención, idoneidad de los contenidos, Eficacia, Eficiencia, tiempo, recursos.

⁴² EVALUACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES: Teoría y Metodología de la Investigación Evaluativa. BRIONES GUILLERMO. Editorial P.I.I.E. Santiago, Chile, 1985

2. EVALUACION PROYECTO N°1 EQUIPO DE DOCENCIA

* OBJETIVO GENERAL

"Generar con el equipo Docente, Para Docente y Directivo, espacios de reflexión, diálogo y capacitación, en torno a las variables asociadas a la convivencia escolar, a los mecanismos de resolución de conflictos y a la mediación".

▲ Objetivo Específico N°1:

"Incentivar la participación y el compromiso de los equipos directivos, docentes y paradocentes de los colegios seleccionados, en las actividades programadas que se desarrollarán en cada establecimiento."

En ambos establecimientos educacionales donde se realizó la intervención se presentaron a la primera reunión grupal de trabajo, más del 70% de los docentes de cada colegio, por lo tanto este primer objetivo se considerará logrado.

Esto se logró por medio de diversas actividades, como reuniones de coordinación con los equipos directivos de ambos establecimientos educacionales y las invitaciones formales a cada docente del establecimiento.

En el Colegio Nacional de Limache, durante la primera sesión de trabajo se contó con casi la totalidad de los miembros del equipo de trabajo (93%). Esto se puede atribuir, entre otras cosas, a que esta reunión, como todas las que se efectuaron en el establecimiento con este grupo de trabajo, no estaba destinada exclusivamente sólo al trabajo del equipo seminaristas, si no que éste formaba parte de las temáticas a tratar en una de las reuniones de coordinación quincenales.

De esta misma manera es importante destacar la asistencia de los miembros del grupo de la Escuela Enrique Cárdenas, que alcanzó un 78% en la primera convocatoria. Este porcentaje es especialmente importante si se considera que el horario de trabajo fue entre ambas jornadas, esto es desde las 12:45 a las 13:45 y que al asistir a las actividades los docentes perdían su hora de colación.

▲ Objetivo Específico N°2 y N°3:

"Entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a la convivencia escolar, mecanismos de resolución de conflictos y mediación." "Análisis y discusión teórico práctica sobre las diferentes temáticas tratadas en cada sesión"

◆ Colegio Nacional de Limache:

Se realizaron un total de 7 sesiones de trabajo con una asistencia promedio de 35 personas, lo que equivale a un 81% del total. Del total de las actividades planificadas se lograron desarrollar un 95% de ellas, mientras que el 5% restante no fueron ejecutadas básicamente por problemas de tiempo sobre todo debido a que las actividades recreativas, que tenían una mayor aceptación, ocupaban más tiempo de lo previsto.

En cuanto a la participación, no fue difícil lograr en un 100% la integración en actividades recreativas; un poco menos de aceptación (al rededor de 90%) tuvieron las actividades de análisis individual o grupal de acuerdo a los contenidos previamente revisados. Sin embargo cuando se realizaban las actividades de discusión grupal y plenarios, la participación voluntaria disminuía hasta en 50%, lo que se manifestaba en que el porcentaje de personas que no participaba, realizaba diversas actividades, que iban, desde sólo observar lo que sucedía, hasta "completar los libros de clase" mostrando un absoluto desinterés.

◆ Escuela Enrique Cárdenas:

En este establecimiento se realizaron un total de 6 sesiones, esto porque una de las reuniones planificadas no se pudo realizar por descordinación del equipo directivo el que no citó correctamente a los docentes el día y la hora previamente acordada con los seminaristas. En cuanto al porcentaje promedio de asistencia a las sesiones este alcanzó un total de 22 personas, lo que equivale a un 70.9% del total.

Con el objetivo de aumentar la participación de los integrantes del equipo docente, se decidió cambiar el día y hora de las sesiones, a fin de que no se realizara entre jornadas con el consiguiente perjuicio para los participantes. Se optó por anexar este proyecto a las actividades realizadas por la Sra. Soledad Gajardo, supervisora de la Dirección Provincial, quien desarrollaba actividades en torno al programa P-900. Sin embargo este cambio tampoco fue significativo en cuanto a

motivar la asistencia, pues la participación en el programa gubernamental era bajo, por lo que se decidió volver a retomar el horario de exclusividad de las alumnas

En cuanto a la participación, nuevamente no fue difícil lograr en un 100% la integración en actividades recreativas; sin embargo, a diferencia del establecimiento anterior, las actividades de análisis individual o grupal de acuerdo a los contenidos previamente revisados, como las actividades de discusión grupal y plenarios tenían un 95% de aceptación y participación por parte de los miembros del grupo, existiendo sesiones en que la totalidad de los asistentes se involucraba en las discusiones grupales.

Finalmente, a partir de los datos anteriormente expuestos de ambos establecimientos educacionales la entrega de contenidos teóricos y la discusión y análisis de esos contenidos se realizaron de manera exitosa, por lo tanto se consideran logrados ambos objetivos.

▲ Objetivos Específicos N°4 y N°5:

"Analizar el desarrollo general del proceso de trabajo con el equipo Directivo, Docente y para Docente de los establecimientos educacionales". "Detectar los aspectos que deben ser fortalecidos en futuras intervenciones profesionales, que aborden las problemáticas asociadas a la convivencia escolar"

◆ Colegio Nacional de Limache:

Para el cumplimiento de los objetivos previamente señalados se contemplaba una sesión de trabajo a la que lamentablemente en este caso acudieron sólo 25 docentes, equivalentes al 58% del total, esto debido a que paralelamente se estaba realizando una jornada extraordinaria de trabajo con las Educadoras de Párvulos, Psicopedagoga, Psicólogas y Profesores de Educación Física.

Después de dialogar con los docentes sobre su percepción del desarrollo general del proceso de trabajo, se les solicitó representar su apreciación por medio de una calificación, la que en promedio alcanzó a un 6.0.

En cuanto a la participación en la actividad de análisis y evaluación, esta, a pesar de que la asistencia fue baja en comparación a las reuniones anteriores,

alcanzó a cerca del 80% de los docentes ahí presentes que participaron activamente en la discusión.

Finalmente algunos de los aspectos que los participantes señalaron como necesarios de fortalecer en futuras intervenciones fueron:

- ◆ Mayor cantidad de tiempo de trabajo por sesión y en la totalidad de las intervenciones dentro del establecimiento.
- ◆ Expandir el proyecto a una mayor cantidad de cursos, aumentando así el impacto.
- ◆ Realizar, por estamento, pero a la totalidad del establecimiento, talleres de desarrollo de habilidades sociales.
- ◆ Tratar de implementar La Mediación como mecanismo de resolución de conflictos previo a la sanción disciplinaria.

◆ Escuela Enrique Cárdenas:

A esta última sesión de trabajo realizada con el equipo docente, para docente y directivo del establecimiento acudieron 24 docentes, equivalentes al 77% del total,

Posteriormente se dialogó con los docentes sobre su percepción del desarrollo general del proceso de trabajo realizado por las alumnas, solicitándoles representar su apreciación por medio de una calificación, la que en promedio alcanzó a un 6,6

La participación en esta actividad de análisis y evaluación del proceso, al igual que en las reuniones anteriores, fue buena y alcanzó un total de 90% de los docentes ahí presentes.

Finalmente algunos de los aspectos que los participantes señalaron como necesarios de fortalecer en futuras intervenciones fueron:

- ◆ Comenzar el trabajo con el alumnado en cursos inferiores donde el impacto y la durabilidad de los aprendizajes puede ser mayor.

- ◆ Realizar actividades que desarrollen y potencien las habilidades sociales, pero enfocadas a la prevención de la violencia.
- ◆ Realizar actividades en conjunto con las familias de los menores.
- ◆ El tiempo de intervención sea mayor.

3. EVALUACION PROYECTO N°2: ALUMNOS 6° AÑO BÁSICO, COLEGIO NACIONAL DE LIMACHE

* OBJETIVO GENERAL:

"CAPACITAR A LOS ALUMNOS DE 6° AÑO BÁSICO DEL COLEGIO NACIONAL DE LIMACHE, EN TORNADO A LAS PRINCIPALES HABILIDADES SOCIALES QUE FAVORECEN LA CONVIVENCIA ESCOLAR, PARA POSTERIORMENTE IMPLEMENTAR LA MEDIACIÓN ENTRE PARES COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.

▲ Objetivo Específico N°1

"Incentivar la participación y el compromiso de los alumnos en las actividades que se desarrollarán"

Para el logro de este objetivo se realizaron diferentes actividades durante una semana. Entre estas se encuentran: una reunión de coordinación con el profesor jefe del curso Sr. Eduardo Yañez a fin de que durante su interacción diaria, promocionara el trabajo del equipo seminarista. En una segunda etapa se realizó una entrevista con los alumnos miembros de la directiva del curso, con el objetivo de explicar, las temáticas a trabajar, la metodología y para que ellos también reforzaran el interés de sus demás compañeros.

Finalmente se realizó una actividad recreativa con la totalidad de los alumnos a fin de motivar e interiorizarlos en las temáticas a desarrollar en el proyecto. A partir de que la actividad tenía un carácter mayoritariamente recreativa no fue difícil contar con la participación activa de más del 90% de los alumnos, quienes demostraron su interés por medio de interrogantes sobre el tipo de trabajo, la duración, los contenidos a tratar durante el proceso, etc. A partir de este criterio por medio del

cual se evaluaría el logro de este objetivo, este se considera logrado en su totalidad al contar con un 95% de participación.

◆ Objetivo Específico N°2

"Entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a las habilidades sociales involucradas en la convivencia escolar, resolución de conflictos y a la mediación"

Para el desarrollo de este objetivo se ocuparon 7 sesiones de trabajo, donde mediante actividades teórico – prácticas se revisaron y ejercitaron por medio de 2 sesiones los contenidos teóricos sobre convivencia; dos sesiones los temas relacionados con habilidades sociales; 2 más con elementos relacionados con el conflicto y una a los contenidos teóricos relacionados con la Mediación modelo Harvard.

El criterio para medir este objetivo era realizar al menos el 85% de las actividades planificadas, sin embargo es importante consignar que se presentaron dos dificultades importantes. En primer lugar se debió adecuar el tiempo de duración de las actividades de cada sesión, debido a que el tiempo total de trabajo era de 45 minutos, de los cuales, los niños destinaban al rededor de 10 minutos para comenzar a trabajar, y en ejecutar las actividades planificadas se demoraban más del tiempo calculado por las alumnas, por lo tanto se optó por disminuir el tiempo destinado a actividades recreativas.

Otra dificultad presentada con los alumnos de este colegio, es que semanalmente tenían variadas actividades extra curriculares, como paseos, ceremonias, ensayos de actividades, celebración del aniversario del establecimiento, etc. Lo que obligó a las alumnas a alargar el proceso de intervención incluso más allá de la semana presupuestada como de "holgura".

El objetivo se considerará cumplido ya que, a pesar de los inconvenientes anteriormente señalados, se realizaron la totalidad de las actividades planificadas, existiendo en ellas durante todo el proceso, una participación activa y voluntaria de la mayoría de los integrantes del curso.

▲ Objetivo Específico N°3

"Apoyar a los alumnos en la aplicación de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos"

Este objetivo se realizó mediante dos sesiones. La primera de ellas se destinó a reforzar los contenidos teóricos de las temáticas revisadas durante el proceso anterior para terminar con una actividad de juego de roles donde, mediante el trabajo grupal, los alumnos resolvieran una pequeña situación, utilizando la estructura de la Mediación. En esa misma sesión se les entregó una tarea que debían desarrollar en la próxima reunión, donde debían preparar y representar las diferentes posturas frente a un conflicto, designando un mediador para lograr una solución satisfactoria.

En un segundo encuentro se procedió a efectuar las presentaciones de la tarea asignada previamente por la totalidad de los 8 grupos de trabajo, para finalmente realizar un plenario conclusivo.

A partir de lo anterior el objetivo se entenderá cumplido en la medida en que de manera espontánea y activa los alumnos expusieron y representaron los juegos de roles que se les habían solicitado, de esta manera se cumplió también con la totalidad de las actividades planificadas para este objetivo.

▲ Objetivo Específico N°4 y N°5

"Analizar el desarrollo general del proceso de trabajo con los alumnos". "Realizar una reflexión conjunta para constatar la viabilidad de la utilización permanente de la mediación para la resolución de conflictos entre pares"

Las actividades planificadas para estos dos objetivos que se realizaron en una misma sesión se entenderán por cumplidos en la medida en que la mayoría de los alumnos sean capaces de participar en el proceso de evaluación. Ambos objetivos fueron logrados en su totalidad mediante el diálogo y la reflexión de la totalidad de actividades. Esta actividad arrojó los siguientes resultados:

En cuanto al análisis del desarrollo general del proceso de trabajo, los alumnos señalan que este fue de su agrado y que les permitió aprender términos, procesos y vivencias que desconocían, y además de una manera diferente a las que

habitualmente realizaban. A partir de esto señalaron que para un futuro trabajo les gustaría que el trabajo se realizara de la misma manera, pero con más actividades recreativas, más tiempo de trabajo por sesión, pues señalaban que era poco lo que se alcanzaba a hacer en el tiempo de trabajo, y una mayor permanencia en el tiempo.

Por otra parte al realizar una reflexión para constatar la utilización permanente de la mediación para resolver los conflictos entre pares los alumnos establecen que, a pesar de saber por ejemplo los conceptos relacionados con habilidades comunicacionales y sociales, normas de convivencia escolar o mediación; estos no son ejecutados por ellos debido a que su primera reacción es la agresión (verbal o física) para después dar paso a la reflexión. Es por esto que señalan que la única manera de que funcione la mediación es que se implemente como procedimiento regular del establecimiento para todos los cursos y problemas.

▲ Objetivo Específico N°6

"Realizar con los alumnos y el profesor jefe una sesión recreativa y de esparcimiento que permita compartir de manera informal su experiencia sobre el proceso"

Es importante señalar que siguiendo las sugerencias del profesor jefe, se optó por no realizar una actividad recreativa, debido a que la última "convivencia" realizada por él tuvo problemas disciplinarios importantes. De esta manera se realizó una sesión de conversación informal, entregándosele a cada alumno una tarjeta de despedida y un helado que permitiera distender el ambiente.

Se considera este objetivo logrado en la medida en que todos los alumnos participaron voluntariamente, tanto de la conversación como de actividades informales como contar chistes.

3. EVALUACIÓN PROYECTO N°3 ALUMNOS 5° AÑOS BÁSICOS

ESCUELA ENRIQUE CÁRDENAS.

* OBJETIVO GENERAL

IMPLEMENTAR CON LOS ALUMNOS DE LOS QUINTOS AÑOS BÁSICOS, ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES ASOCIADAS A LA RESOLUCION DE CONFLICTOS, EN EL PROCESO DE CONVIVENCIA ESCOLAR"

▲ Objetivo Específico N°1

"Incentivar la participación y el compromiso de los alumnos en las actividades que se desarrollarán"

A fin de lograr este objetivo y atendiendo a que se trabajó con dos cursos del mismo establecimiento el mismo día, se realizaron diferentes actividades durante dos semanas. Entre estas se encuentran: una reunión de coordinación con los profesores jefes Sra. Teresa Fernández y Sr. Carlos Núñez a fin de que durante su interacción diaria, promocionaran el trabajo del equipo seminarista.

En una segunda etapa se realizaron entrevistas con los alumnos miembros de las directivas de cada curso, con el objetivo de explicar las temáticas a trabajar, la metodología y para que ellos también reforzaran el interés de sus demás compañeros.

Finalmente por medio de una actividad recreativa con la totalidad de los alumnos se les motivó e interiorizó en las temáticas a desarrollar en el proyecto. A partir de que la actividad tenía un carácter mayoritariamente recreativo fue fácil contar con la participación a de más del 90% de los alumnos. A partir de este criterio por medio del cual se evaluaría el logro de este objetivo, éste se considera logrado en su totalidad.

▲ Objetivo Específico N°2

"Entrega de contenidos teóricos sobre las principales variables asociadas a las habilidades sociales, convivencia escolar y resolución de conflictos"

Este objetivo se desarrolló durante 8 sesiones de trabajo, donde a través de 5 reuniones con actividades teórico – prácticas se revisaron y ejercitaron las siguientes habilidades: Escucha activa, respeto, autoestima, asertividad y empatía. Un segundo eje de trabajo se enfocó en revisar y ejercitar en una sesión los aspectos relacionados con la convivencia escolar, como normativas, deberes y derechos y conflictos. Finalmente en 2 sesiones se trabajaron los elementos asociados al conflictos.

El criterio para medir este objetivo era realizar al menos el 85% de las actividades planificadas, sin embargo es importante consignar que sólo se pudieron ejecutar de manera satisfactoria el 75% de las actividades, esto básicamente porque la conducta presentada por los diferentes alumnos, dificultaba la entrega de contenidos, estaban en constante desorden, desplazándose de sus asientos, conversando o ejecutando otras actividades, a pesar de estar con el docente jefe presente en la sala. Junto a esto se debe tener presente la escasa capacidad de concentración y de trabajo en grupos que presentaban los menores, lo que disminuyó el porcentaje de menores efectivamente participando de las actividades.

El objetivo se considerará medianamente cumplido ya que, se realizaron sólo el 75% de las actividades planificadas, existiendo además una participación activa y voluntaria de alrededor del 60% de los integrantes del curso.

▲ Objetivo Específico N°4 y N°5

"Analizar el desarrollo general del proceso de trabajo con los alumnos". "Realizar con los alumnos y los profesores jefes una sesión recreativa y de esparcimiento que permita compartir de manera informal sus experiencias sobre el procesos"

Las actividades planificadas para estos dos objetivos que se realizaron en una misma sesión. Para efectos de análisis y descripción, y debido a que en ambos cursos ocurrieron situaciones diferentes se desarrollarán de manera separada.

En el Quinto Básico A este objetivo no se cumplió, debido a que el día en que se realizó la actividad la profesora jefe, se ausentó de sus labores, por lo que el curso, sólo fue dejado dentro del establecimiento para realizar las actividades con el equipo seminarista, esto sumado a las características disciplinarias propias de los alumnos dificultó la actividad no lográndose analizar el proceso de trabajo, ni obtener sus percepciones.

En el Quinto Básico B si se pudo lograr el objetivo de obtener sus percepciones del proceso de trabajo. Estos alumnos participando activamente de la reflexión, al igual que su profesor jefe, indicaron en su mayoría que les había gustado lo que realizó, que habían aprendido nuevos conceptos, pero que preferirían que los horarios de trabajo fuesen más largos y se realizaran más actividades recreativas.

Las actividades finalizaron con la realización de un juego con la totalidad del curso en el patio y con la entrega de un paquete de golosinas para cada uno de los niños.

5. EVALUACION DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN

A continuación se analizará la utilización del tiempo en la ejecución de cada uno de los programas de acuerdo a una comparación entre el tiempo planificado y el realmente utilizado. Se efectuará en forma separada para cada uno de los tres proyectos analizados.

PROYECTO N°1 EQUIPO DE DOCENCIA

FASES	SEMANAS															
	2/7 6/7	9/7 13/7	16/7 20/7	23/7 27/7	30/7 3/8	6/8 10/8	13/8 17/8	20/8 24/8	27/8 31/8	4/9 7/9	10/9 14/9	24/9 28/9	1/10 5/10	8/10 12/10	16/10 19/10	22/10 26/10
MOTIVADORA																
EDUCATIVA																
EVALUATIVA																

TIEMPO PROGRAMADO
 TIEMPO EJECUTADO
 VACACIONES DE INVIERNO

PROYECTO N°2 ALUMNOS 6° AÑO BASICO COLEGIO NACIONAL DE LIMACHE

FASES	SEMANAS													
	30/7 3/8	6/8 10/8	13/8 17/8	20/8 24/8	27/8 31/8	4/9 7/9	10/9 14/9	24/9 28/9	1/10 5/10	8/10 12/10	16/10 19/10	22/10 26/10	29/10 02/11	5/11 9/11
MOTIVADORA														
EDUCATIVA														
EVALUATIVA														

TIEMPO PROGRAMADO
 TIEMPO EJECUTADO

PROYECTO N°3 ALUMNOS 5° AÑO BÁSICO A Y B ESCUELA E-373 ENRIQUE CÁRDENAS

FASES	SEMANAS													
	30/7 3/8	6/8 10/8	13/8 17/8	20/8 24/8	27/8 31/8	4/9 7/9	10/9 14/9	24/9 28/9	1/10 5/10	8/10 12/10	16/10 19/10	22/10 26/10	29/10 02/11	
MOTIVADORA														
EDUCATIVA														
EVALUATIVA														

 TIEMPO PROGRAMADO

 TIEMPO EJECUTADO

6. EVALUACION DE LAS TECNICAS

TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
ENTREVISTA	Esta técnica se utilizó durante todo el proceso de trabajo en los distintos establecimientos. Por una parte permitió motivar a los individuos a participar activamente y por otra cubrir las diferentes necesidades surgidas durante todo el proceso de ejecución; por lo tanto cumplió un papel preponderante en el logro de los objetivos propuestos.
TRABAJOS GRUPALES E INDIVIDUALES	Estas técnicas también importantes dentro de todo el proceso, fueron esencialmente determinantes durante la fase educativa de la intervención sirviendo para la ejercitación y discusión de los contenidos tratados.
ASIGNACIÓN DE TAREAS	En general, a pesar de que esta técnica es fundamental sobre todo para optimizar el tiempo de trabajo, en la gran mayoría de los casos en que fue utilizada, (sobre todo en los trabajos asignados a los adultos) esta no dio los resultados esperados.
TÉCNICAS DE APOYO AUDIO - VISUALES	A fin de llevar a cabo el proceso de entrega de contenidos, este fue facilitado a través de técnicas audiovisuales que facilitaban la comprensión y el aprendizaje de las temáticas a tratar. La Técnica más utilizada dentro de la fase educativa de todos los proyectos fue la exposición de contenidos apoyados por transparencias, lo que facilitó el desarrollo de estas sesiones.
DE ANIMACIÓN Y RECREACION	Estas técnicas fueron las que mejor recepción tuvieron por todos los beneficiarios ya que les permitían distenderse, obligándolos (sobre todo en el caso de los adultos) a relacionarse e interactuar con sus pares de una manera totalmente distinta a la habitual.

7. EVALUACION DE LOS RECURSOS

RECURSOS	DESCRIPCIÓN
HUMANOS	Los recursos humanos utilizados durante todo el proceso de intervención estaban conformados por: El equipo seminarista; los equipos directivos, docentes y para docentes de los establecimientos educacionales; alumnos de quinto y sexto año básico. Todos estos recursos humanos fueron óptimos para el adecuado desarrollo de los proyectos.
MATERIALES	<p>Fungibles: Para el desarrollo de todos los proyectos se utilizaron materiales como: cartulina, papel, copias, plumones, lápices de colores, tizas, papelógrafos, revistas, diarios, transparencias, pegamentos, etc. Los que fueron a penas suficientes para el logro de los objetivos propuestos</p> <p>Institucionales: Se contó con la posibilidad de utilizar los espacios e implementos de cada uno de los establecimientos, con lo que se facilitó el desarrollo de las actividades. Por otra parte se contó con el apoyo de la SEREMI de Educación con respecto a la utilización de espacios de trabajo, y de materiales fungibles.</p>
FINANCIEROS	Todos los recursos utilizados en la implementación de los proyectos fue financiado por las alumnas seminaristas, salvo la movilización hacia y desde el Colegio Nacional de Limache y el 50% de las fotocopias utilizadas, las que fueron proporcionadas por la SEREMI.

8. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS PROYECTOS

Esta evaluación se realizará al proceso de intervención en su conjunto desde los siguientes criterios:

- ◆ Pertinencia de la intervención
- ◆ Idoneidad de los contenidos
- ◆ Eficacia
- ◆ Eficiencia.

▲ Pertinencia de la Intervención

Si entendemos que el problema general detectado en ambos establecimientos educacionales, fue, que en distintos grados los miembros de la comunidad educativa desconocían aspectos teóricos asociados a la convivencia escolar lo que dificulta las interacciones diarias, y al mismo tiempo desconocían mecanismos de resolución de conflictos que les permitieran darles una solución no adversarial, podríamos entender que la pertinencia de los proyectos en cuanto a los aspectos teóricos entregados es de un 100%, pues se revisaron todos los aspectos diagnosticados como falentes, trabajando y reforzando por medio de actividades grupales e individuales esos contenidos.

Sin embargo la aplicación y asimilación de dichos contenidos a la vida cotidiana no ha podido hasta el momento ser verificada debido a que se requiere de un seguimiento mayor de los beneficiarios

▲ Idoneidad:

Los objetivos propuestos para guiar la intervención fue por una parte la entrega de contenidos teóricos tendientes a entender y mejorar la convivencia de la comunidad educativa, por otra parte también se planteó como objetivo el realizar la ejercitación de estos contenidos en especial el de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos.

A partir de lo anterior se puede consignar que el proyecto fue idóneo en la medida en que cada una de las actividades se relacionaban de manera directa con este objetivo, contribuyendo a la consecución del mismo.

▲ Efectividad:

Esta se relaciona con medir el grado de éxito del programa en relación al cumplimiento de sus objetivos. En general las actividades relacionadas con cada objetivo en cuanto a su calidad y cantidad estuvieron correctamente efectuadas, sin embargo la variable tiempo tuvo algunos inconvenientes por lo que para efectuar la totalidad de las actividades fue necesario alargar el proceso de trabajo.

A pesar de lo anterior se considera que en general la totalidad de las actividades fueron eficaces para el cumplimiento de los objetivos. Lográndose, a juicio de las alumnos seminaristas cumplir satisfactoriamente la totalidad de los proyectos propuestos.

▲ Eficiencia:

La eficiencia se analiza en relación a la mejor o peor utilización de los recursos disponibles para el logro de los objetivos propuestos. Si se considera que salvo los recursos humanos, el proyecto contaba con recursos a penas suficientes para desenvolverse de la mejor manera, queda claro que el equipo ejecutor fue eficiente en el logro de los objetivos, con la menor utilización de recursos.

CAPITULO 7:
PROPOSICIONES CONCLUSIVAS

CAPITULO 7: PROPOSICIONES CONCLUSIVAS

1. HALLAZGOS, APRENDIZAJES Y APORTES

Después de finalizados los análisis correspondientes al proceso metodológico, y en particular al proceso de intervención, que permitió contrastar los fundamentos teóricos e hipótesis planteadas en un comienzo, con la realidad concreta sobre la cual se intervino; es que en esta última parte del trabajo el equipo seminarista ha decidido sistematizar sus experiencias, sensaciones, percepciones y aspiraciones, desde una perspectiva informal, pero no menos profunda, que de cuenta por una parte, las conclusiones finales en relación a las variables teóricas que se trabajaron y por otra, los aspectos relacionados con el desarrollo operativo del proyecto.

El análisis que se desarrollará a continuación relacionará las que a juicio de las autoras son las 3 más importantes variables teóricas relacionadas con el aprendizaje y utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la comunidad educativa y su incidencia en la mejoramiento de la convivencia en la escuela.

Como se ha podido observar toda la investigación y sistematización de la información se realizó en dos establecimientos educacionales distintos. Esto que fue planificado desde las primeras aproximaciones a la realidad a estudiar, específicamente desde la determinación de los aspectos a abordar en el diseño de investigación; a fin de permitir exponer, en este capítulo final, los principales hallazgos encontrados en cada uno de ellos y realizando una comparación de ambos establecimientos en torno a la factibilidad y estrategias necesarias para abordar los factores asociados a la más adecuada convivencia escolar.

▲ Socialización en la Escuela:

Un primer eje de análisis con respecto a una variable tan amplia como es la socialización en el desarrollo humano, dice relación con los valores y lineamientos socializadores que aporta la escuela como institución educativa, a través de todos los procesos interaccionales (tanto implícitos como explícitos) que en ella se desarrollan.

En el Colegio Nacional de Limache se pudo constatar que si bien las relaciones en su interior están fuertemente determinadas por aspectos valóricos que están arraigados en los fundamentos de acción del establecimiento e incluso en su

normativa; se pudo observar que la relación que se establece en el proceso educativo, entre docente y alumnos, basadas en las exigencias que el establecimiento plantea, no se sustenta en estos valores "positivos" como el respeto, la tolerancia, la empatía o la asertividad; si no que por el contrario, se entregan diariamente pautas de comportamiento que se enfocan hacia la competitividad, una rigidez en los planos relacionales, escasos canales de comunicación informales, los que podrían generar patrones erróneos de socialización en los alumnos.

Por otra parte la Escuela Enrique Cárdenas se plantea en cuanto a agente socializador, como un lugar de protección y refugio de sus alumnos, frente a la adversidad del entorno social. Se observa que el trabajo de los docentes en la relación con sus alumnos, se fundamenta en disminuir la deserción escolar y favorecer la adquisición prematura de herramientas que prevengan conductas indebidas. Este proceso se realiza, por una parte, a través de la adquisición de conocimientos teóricos básicos para la etapa del desarrollo en la que éstos se encuentran; y desde un punto de vista implícito, a la entrega de valores pertinentes al entorno en el que está inserto el establecimiento, que refuercen conductas positivas.

En relación al rol de agente socializador que el docente juega en la formación de sus alumnos, es importante constatar, que en ambos establecimientos educacionales, estos profesionales, no han asumido aún, su función como agente determinante en el proceso, desconociendo cuan decisivos son en la medida en que se constituyen generalmente en modelos imitados por sus alumnos.

En cuanto a la entrega en el proceso educativo, de contenidos relacionados con mecanismos alternativos de resolución de conflictos, se puede señalar que en ninguno de los establecimientos estudiados se consideran, ni se trabajan mínimamente, aspectos relacionados con la adquisición de habilidades que permitan enfrentar los conflictos de forma no adversarial.

Otro aspecto importante de consignar, al analizar el proceso socializador de las comunidades educativas estudiadas, tiene que ver con la relación que se establece entre familia y escuela, en cuanto a la congruencia y refuerzo mutuo de lineamientos valóricos comunes que guíen la socialización. En este aspecto, en el Colegio Nacional de Limache, existe una congruencia entre estos dos estamentos, convirtiéndose la familia en un aliado y reafirmador de los valores que se intentan transmitir por medio del proceso educativo. En cambio en la Escuela Enrique

Cárdenas, un alto porcentaje de familias presenta marcos normativos – valóricos opuestos a los contenidos que pretende entregar el establecimiento.

En esta mismo aspecto es importante considerar lo determinante que fue para la ejecución de los proyectos de este seminario el tipo de socialización implícito en el comportamiento de los educandos. A partir de lo anterior, en el Colegio Nacional de Limache, se pudo llegar a trabajar la mediación entre pares, debido a que estos alumnos poseían un nivel cognitivo mayor, pautas de interacción basadas en el respeto hacia la autoridad y otros factores que facilitaban el desarrollo de las actividades. Por otra parte en la escuela Enrique Cárdenas el logro fue menor y no se pudo trabajar la mediación, pues los alumnos al tener un modelo socializador deficitario, no poseían en su mayoría, habilidades sociales ni cognitivas que permitieran un trabajo que permitiera abordar de manera interesante y motivadora, variables desconocidas para ellos. Un ejemplo de lo anterior es que cuando se les consultó qué era la convivencia escolar, el 95% de ellos señaló que “era hacer una reunión en la sala de clases donde todos llevaban cooperación y realizaban una fiesta”; de esta misma manera alrededor del 50% de los alumnos desconocía el término “conflicto”.

▲ Convivencia Escolar:

Teniendo como antecedente lo que ocurre a nivel socializador en cada uno de los establecimientos, es importante consignar que en ninguno de ellos se trabajan de manera explícita, dentro de las actividades cotidianas planificadas curricularmente, aspectos relacionados, por una parte con el tema de la convivencia escolar, (qué es, cómo se debe fortalecer, etc.) y por otra el desarrollo de las habilidades interaccionales que favorezcan las buenas prácticas de convivencia escolar como son la aceptación, el pluralismo, el respeto, la tolerancia, el auto – control, la empatía, el uso del diálogo, la cooperatividad, etc.

Desde otro eje de análisis hay un aspecto que llama la atención a las alumnas y es que la convivencia se basa entre otras cosas en normas claras que faciliten el proceso. De ser así no sería extraño señalar que en el Colegio Nacional de Limache, la convivencia escolar puede ser catalogada como buena, pues cada uno de los integrantes del establecimiento tiene clara sus funciones, atribuciones y canales comunicativos, por lo que no se generan grandes conflictos. Sin embargo en la Escuela Enrique Cárdenas, donde no se dan ninguno de los aspectos normativos anteriores, la convivencia escolar también era buena, detectándose que la base de

esta adecuada convivencia no era el aspecto normativo o la estructura jerárquica, si no que las interacciones se determinan, en mayor medida, por aspectos afectivos entre sus componentes.

▲ Factores asociados al conflicto:

Es fundamental señalar en primera instancia que los dos establecimientos educacionales, en todos sus estamentos, poseen y actúan a partir de una concepción negativa del conflicto. A pesar de que por medio del trabajo realizado por el equipo seminarista, se reforzó, (sobre todo en el estamento docente), una nueva visión del conflicto que lo clasificaba como positivo en la medida en al ser bien abordado se convierte en un potenciador de las relaciones; el cambio de actitud frente al mismo, será un proceso gradual y extenso que deberá ser reforzado.

En cuanto a las estructuras de poder que determinan la manera de resolver los conflictos, es importante señalar que en ambos establecimientos las estructuras jerárquicas formales están claramente explicitadas, con canales de resolución de conflictos específicos para los diferentes tipos de problemas. Sin embargo se pudo evidenciar que la estructura de poder que permite una más fácil resolución de conflictos, sería determinante sólo en el Colegio Nacional, pues en la Escuela Enrique Cárdenas, el equipo docente evidencio que la mayoría de los conflictos que ocurren en esa comunidad no pueden ser solucionados de acuerdo a las estructuras formales, por lo tanto, nuevamente la afectividad en las relaciones juega un rol determinante.

Además de las variables desarrolladas anteriormente, existen algunos otros factores que determinan o inciden las buenas prácticas de convivencia. Uno de ellos son las características espaciales y de acceso a recursos tanto físico como humanos, que en cada uno de los establecimientos estudiados son notoriamente opuestas. Se pudo determinar que mientras el Colegio Nacional de Limache posee amplios espacios tanto para el aprendizaje, como los utilizados en actividades deportivas y recreativas; una adecuada iluminación, ventilación y materiales de apoyo que facilitan el aprendizaje, los que además son permanentemente cuidados; - aspectos que sin lugar a duda pueden facilitar las interacciones y la convivencia de los miembros de la comunidad educativa-; la Escuela Enrique Cárdenas, en cambio, posee un mínimo de infraestructura, a penas suficiente para desarrollar de manera básica el proceso de aprendizaje, no contando con espacios que estimulen la

permanencia en el recinto y su utilización adecuada a fin de facilitar la interacción. Se evidenció que el déficit de espacios, sobre todo en los aspectos recreativos y deportivos, es una fuente constante de conflictos entre los alumnos, lo que además aumenta los aspectos que deben ser supervigilados por los docentes.

Finalmente, en base a todo lo anteriormente expuesto y a manera de conclusión es posible afirmar que en el Colegio Nacional de Limache, si bien existen déficit en cuanto al conocimiento que los docentes poseen de las variables asociadas a la convivencia escolar, sus roles y funciones como formadores de nuevos integrantes sociales, es posible, a partir de un trabajo más constante (semanalmente), el aprendizaje de teorías y técnicas que incorporen, al trabajo en el aula, metodologías, contenidos y estrategias, que aborden la convivencia escolar, mejorándola paulatinamente.

Posee además este establecimiento una infraestructura con espacios que permiten la interacción entre sus integrantes, lo que junto con un nivel socio – cultural relativamente homogéneo tanto entre los docentes, como con las familias y los alumnos facilitaría la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos que puedan ser abordados dentro del proceso de aprendizaje y reforzados en la interacción diaria que se da tanto en el establecimiento como fuera de él, comprometiendo a las familias en el proceso.

A partir de la experiencia obtenida se puede proponer que en una futura intervención profesional en el área se aborden paralelamente los 3 estamentos más directamente involucrados (familia- alumnos- docentes). En una primera fase equiparando y entregando un conocimiento y lenguaje común en cuanto a los aspectos relacionados con convivencia, con habilidades, su reforzamiento y enseñanza, para posteriormente en una segunda fase, con estos conocimientos ya incorporados a la interacción diaria, implementar mecanismos alternativos de resolución de conflictos como la mediación que permitan mejorar la convivencia y además prevenir conductas como la violencia que interfieren en el proceso de aprendizaje.

En cuanto a la Escuela Enrique Cárdenas, existe un mayor desconocimiento de las variables asociadas a la convivencia escolar por parte de los docentes, esto junto con las deficientes características espaciales que posee el establecimiento y el hostil entorno socio cultural en donde este se inserta imposibilitan la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en esta comunidad educativa.

Sin embargo es importante rescatar aquí dos aspectos que determinarían una futura intervención profesional. Por una parte, a diferencia del anterior establecimiento educacional existe aquí un compromiso profundo de los docentes, por conocer e integrar a sus prácticas profesionales estrategias que permitan mejorar la convivencia y disminuir los niveles de violencia y agresividad, fundamentalmente porque estos aspectos influyen en la cantidad y calidad del proceso de enseñanza- aprendizaje y en las actividades que ellos deben desempeñar a fin de lograr un resultado más positivo.

Otro aspecto determinante tiene que ver con las características del medio del que provienen los alumnos, el que en su gran mayoría entrega modelos conductuales y habilidades adecuadas para la interacción en una realidad hostil que posee características de una subcultura diferente a la de otro sector geográfico y social. Sin embargo, la mayoría de estos menores no están adquiriendo un marco normativo – valórico y patrones conductuales, que les permitan una adecuada interacción en los distintos ámbitos de la sociedad regional.

Es por esto, que una futura intervención debe abordar, por una parte la entrega de conocimientos, técnicas y estrategias, que permitan a los educadores mejorar y modificar la entrega de contenidos en el proceso de enseñanza – aprendizaje, abordando aspectos que refuercen conductas adecuadas. Al mismo tiempo se deben abordar estos factores con las familias, pero mejorando, además, las carencias materiales y relacionales que éstas presenten. Con respecto a los alumnos, a fin de lograr el objetivo de la prevención de la aparición de conductas desadaptativas, como la agresividad y la violencia, se debe comenzar el trabajo con cursos inferiores a los trabajados por el equipo, es decir a partir desde el primer año básico, para que, a través

de una intervención prolongada, lograr que después de 1 o 2 años de refuerzo y enseñanza de habilidades y aspectos relacionados con convivencia, implementar mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

2. PERSPECTIVAS DEL TRABAJO SOCIAL EN RELACION A LA TEMÁTICA

Uno de los primeros análisis que se pueden realizar, a partir de la relación entre esta investigación y el rol que el Trabajador Social debe cumplir en la sociedad es que, en la actualidad existen una deficiente cantidad de profesionales que se desempeñen en el área de la educación. De éstos, son una cantidad aún menor los que optan por insertarse en desarrollar estrategias que intervengan las interacciones al interior de una comunidad educativa, contribuyendo así al mejoramiento del proceso educativo.

Se pudo constatar que si existiera la posibilidad real de que aumentaran los espacios que se brindan en el área educativa a otros profesionales no educadores y los Trabajadores Sociales se involucraran en el trabajo específico de abordar los aspectos relacionados con la convivencia escolar, los mecanismos de resolución de conflictos y la potenciación de habilidades sociales involucradas en la relación; sería posible abrir un campo de trabajo, que a diferencia de otras problemáticas sociales, permite intervenir, desde las bases del desarrollo humano,, optando por la prevención de conductas socialmente desadaptadas por medio de la promoción de herramientas que les permitan a los sujetos en formación no sólo una mejor interacción con su grupo inmediato, si no que paulatinamente un mejor ejercicio de su rol como ciudadano y sujeto de derecho que se desarrolla en una sociedad que pretende convivir democráticamente.

Otro aspecto que reafirma lo anteriormente expuesto, es que se pudo detectar, sobre todo durante el proceso de trabajo en la escuela Enrique Cárdenas, que para lograr el efecto esperado en la intervención de estas variables en ambientes socialmente deprivados o en riesgo social, es necesario efectuar un trabajo previo que implique abordar por una parte las necesidades sociales más urgentes y por otra los aspectos relacionados con la socialización primaria y secundaria, las funciones y roles familiares y el desarrollo de habilidades sociales; para posteriormente modificar las pautas interaccionales de los alumnos a intervenir,

todas estos, aspectos que si bien pueden ser abordados en forma particular por diferentes profesiones, es el Trabajador Social, quien tiene mayor idoneidad, pues posee conocimientos y herramientas en diferentes áreas de las ciencias sociales, lo que le facilita el entendimiento cabal de las problemáticas anteriormente desarrolladas, abordando la multicausalidad de aspectos involucrados en su mejoramiento.

Para esto se sugiere que desde algún organismo estatal ejecutor de Políticas sociales del área, como la Secretaria Ministerial de Educación o las Corporaciones Municipales de Educación, se efectúe un trabajo sistemático que involucre a la totalidad de la comunidad educativa, y en particular brinde un apoyo profundo a las familias; y la relación valórica y práctica que establece con la escuela, para convertir al establecimientos educacionales, en un organismo potenciador de las capacidades autogestoras de los individuos.

3. EN RELACIÓN AL PROCESO DE APRENDIZAJE

Uno de los primeros aspectos a considerar en relación a lo que significó para las alumnas el insertarse durante un año en una realidad determinada y vivenciar diferentes aspectos relacionados con la forma de convivir, de relacionarse y de actuar frente al proceso de aprendizaje; es que ello permitió enriquecer el conocimiento teórico con el que se proviene después de cuatro años de trabajo intensivo destinado a la adquisición de conocimientos por medio de cátedras universitarias. Esto significó que si bien las alumnas contaban con las herramientas básicas para intervenir en un proceso social, las que fueron entregadas durante el proceso de enseñanza, fue posible aprender que cualquiera sea la realidad seleccionada, se deben aumentar los conocimientos tanto teóricos como prácticos, para entender claramente por qué y cómo se desarrollan los procesos, a fin de poder intervenir de manera adecuada las diferentes realidades logrando un impacto significativo sobre los sujetos beneficiarios.

El trabajo continuo y sistematizado que implicó la realización de este seminario de Título, significó también un primer acercamiento concreto al desempeño profesional y la necesidad de asumir no sólo, los roles y funciones propias de la profesión, sino también los que los sujetos beneficiarios conocen y esperan de un trabajador social, aprendiendo a solucionar diferentes contingencias de acuerdo con los fines que estaban planificados desde los primeros acercamientos a la realidad a













trabajar; pero considerando siempre las expectativas de las personas con las que se generaban vinculaciones de diferentes tipos.

Finalmente es importante destacar la relevancia que la temática estudiada significó para las investigadoras, puesto que no sólo fue un acercamiento a una realidad laboral en general, si no que se generó en un nivel poco abarcado por trabajadores sociales, quienes en forma aún insipiente han intentado apoyar el desarrollo social interviniendo los aspectos educacionales. Esto permitió entonces lograr un doble beneficio en la medida en se trabajó una temática poco conocida, en un área poco intervenida profesionalmente, pero al mismo tiempo una doble dificultad en la medida en que se debió validar y crear la necesidad del trabajo profesional, enfatizando los aspectos preventivos que implicaba el proyecto, sin contar además con experiencias anteriores o guías teóricas que se pudieran aplicar a la realidad de la región

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- 📖 "ABRIENDO ESPACIOS PARA APRENDER" Programa de mejoramiento de la calidad y equidad de la Educación Media
Programa MECE – MEDIA (1994 – 2000) MINEDUC
- 📖 "APRENDIENDO A APRENDER: RESOLVER PROBLEMAS ENTRE IGUALES"
Lacasa, Pilar; Herranz, Pilar
Editorial CIDE, Madrid, España, 1998
- 📖 "COMO EDUCAR PARA LA DEMOCRACIA" Estrategias Educativas
Pérez Serrano, Gloria
Editorial Popular S.A., Madrid, España, 1997
- 📖 "COMO INNOVAR EN LOS CENTROS EDUCATIVOS"
De la Torre, Saturnino y otros
Editorial Escuela Española, Madrid, España, 1998
- 📖 "COMO RESOLVER PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO EN LA ESCUELA Y EN LA CASA"
Blechman, Elaine
Ediciones CEAC, 1990
- 📖 "CONTEXTOS DE DESARROLLO PSICOLÓGICO Y EDUCACIÓN
Clemente Estevan, Rosa; Hernández Blasi, Carlos
Ediciones Aljibe, Archidona, España, 1996
- 📖 "CURRICULUM: OBJETIVOS FUNDAMENTALES Y CONTENIDOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS DE LA EDUCACIÓN BÁSICA"
Ministerio de Educación Chile
Santiago De Chile 1998
- 📖 "DESAFÍOS PEDAGÓGICOS DE LA PAZ"
Aldana Mendoza, Carlos
Editorial Universitaria, Guatemala 1995.
- 📖 DINÁMICA DE LA MEDIACIÓN
Francois Six, Jean
Editorial Paidós, Buenos Aires. Argentina 1998
- 📖 EDUCACIÓN "AGENDA DEL SIGLO XXI" Hacia un Desarrollo Humano. Programa De Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D)
Edición en español: PNUD en coedición con Tercer Mundo Ediciones
Colombia, Marzo de 1998
- 📖 "EDUCAR A LA FAMILIA HOY"
Bertrán Quera, Miguel
Editorial Mensajero, Bilbao, España, 1985
- 📖 "EDUCACIÓN EN VALORES PARA UNA SOCIEDAD ABIERTA Y PLURAL: APROXIMACIÓN CONCEPTUAL"
Payá Sánchez, Montserrat
Colección Aprender a Ser, Editorial Desclée De Brouwer
Bilbao, España, 1997








-  "EDUCACIÓN INFANTIL Y VALORES"
 Casals, Ester
 Editorial: Descleé de Brouwer S.A. España, 1999
-  "EDUCACIÓN PARA LA PAZ, LA DEMOCRACIA Y LOS DERECHOS HUMANOS"
 Materiales de Estudio y Conclusiones del Seminario realizado en Santiago de Chile en Abril de 1990.
 Organizan: MINEDUC, Colegio de Profesores A.G.; Vicaría de la Solidaridad, SERPAJ, CIDE, PIIE.
 Ediciones VARITEC S.A., San José, Costa Rica.
-  "ESCUELA Y FAMILIA: UNA REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Informe final preparado para el Programa de las 900 Escuelas."
 Recca Inés – Avila Pabla
 MINEDUC, Santiago de Chile 1998
-  EMOCIONES Y LENGUAJE EN LA EDUCACIÓN
 Maturana Humberto
 Editorial Hachete/Comunicaciones. Santiago, Chile 1992
-  EVALUACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES: Teoría y Metodología de la Investigación Evaluativa.
 Briones Guillermo.
 Editorial PIIE, Santiago Chile 1985.
-  "HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR EN MEDIACIÓN"
 Diez, Francisco; Tapia, Gachi
 Editorial Paidós, Quilmes, Argentina, 1999
-  "LA CONVIVENCIA ESCOLAR: DESAFÍO DE DESARROLLO DOCENTE"
 Guía de apoyo docente.
 Schult Abarca Viviana y otros.
 Corporación Asociación Chilena Pro derechos de Niños Y Jóvenes
 Santiago de Chile 2000
-  "LA CONVIVENCIA EN LA ESCUELA: UN HECHO, UNA CONSTRUCCION"
 Ianni, Norberto – Pérez Helena
 Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina 1998
-  "LA CONVIVENCIA Y LA DISCIPLINA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"
 Ramo Traver, Zacarías; Cruz Miñambres, José
 Editorial Escuela Española S.A. Madrid, España, 1997
-  "LA INFANCIA EN EL MUNDO. FAMILIA Y RESILENCIA DEL NIÑO"
 Volumen 5, Nº 3 1994
 Oficina Internacional Católica De La Infancia (Bice)
 Montevideo. Uruguay
-  "LA REFORMA EDUCACIONAL CHILENA"
 García – Huidobro, Juan Eduardo y otros
 Editorial Popular, Madrid, España, 1999
-  "LA SOCIALIZACIÓN EN LA ESCUELA: UNA PERSPECTIVA ETNOGRÁFICA"
 Vásquez Bronfman Ana; Martínez, Isabel
 Editorial Paidós, Buenos Aires Argentina 1989


- 📖 "LA SOCIEDAD VISTA DESDE LOS TEXTOS ESCOLARES"
 Ochoa Jorge
 Editorial CIDE, Santiago de Chile 1983
- 📖 "LA VIOLENCIA Y SUS CAUSAS "
 Domenach, Jean- Marie y otros.
 Editorial de la UNESCO; Francia 1981
- 📖 "LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA ESCUELA"
 Vallés, Antonio; Vallés Causal
 Editorial, E.O.S., Madrid, España, 1996
- 📖 "LAS TRANSFORMACIONES EDUCATIVAS EN IBEROAMERICA, TRES DESAFIOS:
 DEMOCRACIA, DESARROLLO E INTEGRACIÓN"
 Organización de Estados Americanos
 Editorial Troquel S.A.
 Buenos Aires; Argentina 1998
- 📖 "LOS OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EDUCACIÓN"
 Magendzok, Abraham y otros
 Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1997
- 📖 LOS NIÑOS CRECEN CON AFECTO: Manual de Actividades para desarrollar la
 afectividad.
 Muñoz Barrientos, Adriana – Molina Barros, Francisco.
 Editorial talleres Caupolicán. Santiago de Chile, 1989
- 📖 "MEDIACIÓN, CONDUCCIÓN DE DISPUTAS, COMUNICACIÓN Y TECNICAS"
 Suárez, Marines
 Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina 1996
- 📖 "MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS" Manual para la
 formación de mediadores
 Torrego, Juan Carlos
 Narcea S.A. ediciones, España, Agosto del 2000-12-30
- 📖 "MEDIACIÓN ESCOLAR, PROPUESTAS, REFLEXIONES Y EXPERIENCIAS"
 Brandoni, Florencia (compiladora)
 Editorial Paidós, Avellaneda, Argentina 1999
- 📖 "MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL"
 De Tomasso, Antonio
 Editorial Espacio, Buenos Aires Argentina 1997
- 📖 MENORES EN DESAMPARO Y CONFLICTO SOCIAL
 González Eugenio, coordinador
 Editorial C.C.S. Madrid, España, 1998
- 📖 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
 Hernández Sampieri, Roberto y Otros.
 Editorial Mc Graw – Hill, México 1998. Segunda Edición
- 📖 PEDAGOGÍA CRÍTICA Y CULTURA DEPREDADORA"
 Mc Haren, Peter
 Editorial Paidós, Barcelona, España, 1997


- 📖 "PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO PARA 5° Y 6° DE ENSEÑANZA BÁSICA" LA REFORMA EN MARCHA.
División General de Educación
Ministerio de Educación Chile. Santiago 1999
- 📖 "PROGRAMA DE ESTUDIO 6° AÑO BÁSICO. AREA ORIENTACIÓN"
Ministerio de Educación Chile
Santiago de Chile , Octubre del 2000
- 📖 "PARTICIPACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE DOCENTES EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN" Informe final del seminario técnico regional "Organizaciones de Docentes y proyecto principal de Educación: Participación de los educadores en el mejoramiento de la calidad de la educación en América Latina y el Caribe"
Editorial UNESCO/OREALC, Santiago, Chile 1990
- 📖 "PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD"
Narcea Ediciones, España 1998
- 📖 POLÍTICA NACIONAL Y PLAN DE ACCIÓN INTEGRADO A FAVOR DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA 2001-2010.
Gobierno de Chile, Ministerio de Planificación Nacional.
Editorial Autherve impresores, Santiago, Marzo 2001
- 📖 PSICOLOGÍA SOCIAL
Mayer, David
Editorial Mc Graw- Hill Bogotá, Colombia 2000
- 📖 "REDES SOCIALES, FAMILIAS Y ESCUELA"
Dabas, Elina
Editorial Paidós, Argentina 1998
- 📖 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS ESCUELAS. Manual para educadores
Girard, K – Koch, Susan
Editorial Aljibe, Buenos Aires Argentina 1997
- 📖 "SI, DE ACUERDO, COMO NEGOCIAR SIN CEDER"
Fisher, Robert y otros
Editorial Norma, Bogotá Colombia 1994
- 📖 "SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA 1"
Álvarez Hernández, Joaquín
Editorial Escuela Española, Madrid, España, 1998
- 📖 "SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA 2"
Álvarez Hernández, Joaquín
Editorial Escuela Española, Madrid, España, 1998
- 📖 SEMINARIO "EL ROL DE LA MEDIACIÓN EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR"
ACHNU-PRODENI
Centro de Convenciones Diego Portales
Santiago de Chile 23 de junio del 2000.
- 📖 "SER Y CONVIVIR" Propuesta Pedagógica para el Desarrollo Personal y Convivencia Social de niños y niñas.
Gobierno de Chile, MINEDUC, División de Educación General, Septiembre 2000.

-  "SEMINARIO: INVESTIGACIÓN SOBRE APRENDIZAJE Y FORMAS DE ENSEÑANZA"
 Maestría en Investigación Educativa
 Cerda, Ana María; Molina Víctor
 Editorial Universidad Academia de Humanismo Cristiano y PIIE
 Santiago de Chile 1999
-  "TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA" Interacciones, patologías y paradojas.
 Watzlawick, P; Bavelas, J; Jackson, D.
 Biblioteca de Psicología, Editorial Herder, Barcelona, España, 1995
-  "TÉCNICAS PARTICIPATIVAS PARA LA EDUCACIÓN POPULAR" VOLUMEN 1 Y 2
 Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación.
 Editorial Arge Ltda. Santiago, Chile 1992.
-  "VIOLENCIA EN EL AMBITO ESCOLAR; EDUCAR EN LA TOLERANCIA" XIV Jornadas
 sobre Educación, Junta Municipal de Latina, Ayuntamiento de Madrid
 Educación Art. Stij, Madrid, España, 1997

ARTÍCULOS:

-  CONFERENCIA. "EDUCANDO LA CONVIVENCIA Y LA PREVENCIÓN DE LA
 VIOLENCIA"
 María José Díaz Aguado, Catedrática de Psicología de la educación,
 Universidad Complutense de Madrid
 Santiago de Chile 5 de octubre de 1999.
-  "CONFLICTO Y MEDIACIÓN: EL TEMA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR", Resumen
 Ejecutivo y Principales Resultados.
 Estudio realizado por Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación
 (CIDE), por encargo del Instituto Nacional de la Juventud (INJUV)
 Santiago de Chile. 1999.
-  CONFLICTO, AGRESIVIDAD Y VIOLENCIA ESCOLAR.
 Artículo publicado en El Diario de Argentina 27/08/2000
-  Cuaderno de Educación en y para Los Derechos Humanos: "LA PROPUESTA
 EDUCATIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS"
 Rodas María Teresa
 Programa Interdisciplinario de Investigación en Educación (PIIE)- Instituto
 Interamericano de Derechos Humanos (IIDH)
-  Cuadernillo "MEDIACIÓN ESCOLAR, UNA PROPUESTA DESDE LA EXPERIENCIA"
 Dalla, María Teresa Y Otras.
 Corporación Asociación Chilena Pro derechos de Niños Y Jóvenes
 Santiago de Chile. 2000
-  "EL ROL DE LA MEDIACION EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR" Seminario dirigido a
 Directores y Orientadores de departamentos de Educación Municipal"
 ACHNU PRODENI
 Santiago de Chile 2000
-  LA CONVIVENCIA Y LA DISCIPLINA, UN CONTENIDO TRANSVERSAL"
 Lafont Batista, Ester
 "Contexto Educativo"- Revista digital de Educación y Nuevas Tecnologías
 N° 8, junio del 2000.


-  "MEDIACIÓN, NEGOCIACIÓN Y HABILIDADES PARA EL CONFLICTO EN EL MARCO ESCOLAR"
 Uranga Arakistain, Mireia

-  "MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA" Cuadernillo de Trabajo, curso para educadores Colegio Santa Ana;
 Corvalán Rivera, Christian; Ureta Bernal, Mauricio
 Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social

-  "RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS", Material de Apoyo para la Convivencia Escolar, Enseñanza Básica 5° a 8° básico – Enseñanza Media
 Ministerio de Educación, Gobierno de Chile, Agosto Del 2000

-  VIVIR EN FAMILIA: Siempre es posible hacerlo mejor
 Colección de apuntes para docentes
 Milicic, Neva; Antonijevic Nadja
 Publicaciones Lo Castillo, Santiago, Chile, 1987

REFERENCIAS DIGITALES:

-  Revista Digital de Educación y Nuevas Tecnologías "Contexto Educativo"
 Número 7 – Mayo del 2000

www.MINEDUC.cl
www.CONTEXTO EDUCATIVO.Com.AR
www.ADVANCE.Com.AR
www.PIIE.cl/Proyectos/Proyectos en curso.htm
www.ENLACES.cl
WWW.SOLOMEDIACIÓN.COM
WWW.CONTEXTOEDUCATIVO.COM
WWW.MARGEN.ORG
WWW.MEDIACIONEDUCATIVA.COM

ANEXOS



PAUTAS DE RECOLECCION
DE DATOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

* PAUTA DE OBSERVACIÓN INDIVIDUAL

- ♦ Disposición al trabajo (percepción)
- ♦ Actitudes negativas y positivas individuales
- ♦ Participación
- ♦ Comodidad
- ♦ Posturas
- ♦ Estados de ánimo

* PAUTA DE OBSERVACIÓN GRUPAL

- ♦ Participación
- ♦ Alianzas
- ♦ Distribución del poder
- ♦ Estructura del grupo
- ♦ Sentimiento de pertenencia
- ♦ Mecanismos de control social (normas y sanciones)

* PAUTA DE ENTREVISTA APLICADA A DOCENTES RELEVANTES

- ♦ Nombre
- ♦ Cargo
- ♦ Experiencia docente
- ♦ Características más frecuentes en los estudiantes, (psicológicas, físicas, sociales económicas, educacionales, laborales, familiares), que afectan positiva o negativamente, el proceso educativo,
- ♦ Opinión sobre importancia de la familia en el proceso educativo y en la convivencia escolar.
- ♦ Opinión frente a la incorporación de la Mediación como mecanismo de apoyo al proceso de educación.

* PAUTA DE ENTREVISTA APLICADA A LOS ALUMNOS

- ♦ Nombre
- ♦ Edad
- ♦ Causas del comportamiento negativo
- ♦ Autopercepción del comportamiento presentado en clases
- ♦ Cantidad de anotaciones negativas y positivas
- ♦ Tipo de relaciones familiares
- ♦ Imagen de sí mismo
- ♦ Los cambios que estoy teniendo
- ♦ La importancia de los amigos
- ♦ La importancia de la familia



ACTIVIDADES ALUMNOS

HOJA DE TRABAJO GRUPAL



Marcela y Rodrigo son dos compañeros de curso y hoy están discutiendo porque mientras estaban de semaneros haciendo el aseo de la sala de clases y del pasillo común, encontraron un cassette de música.

El problema se presenta cuando Rodrigo le plantea a Marcela que como está botado y no tiene nombre, él se lo quedará para sí durante el fin de semana, para ocuparlo en su fiesta de cumpleaños; mientras que Marcela cree que hay que dejarlo con el inspector y que está malo llevárselo y ocuparlo sin pedírselo al dueño.

DE ACUERDO A LA SITUACIÓN PLANTEADA RESPONDE:

LAS PARTES Entre quienes es el problema	
PERCEPCIONES Que piensa cada parte de la otra y del problema.	
POSICIONES Qué reclama cada parte	
INTERESES Qué es lo que cada parte realmente quiere y porqué	
OPCIONES CREATIVAS Qué posibles soluciones satisfacen nuestros intereses.	

ENCUESTA INDIVIDUAL N°1
COSAS QUE PASAN EN MI ESCUELA



1. Si tu o un compañero llegan atrasados a la sala de clases, generalmente los profesores de tu escuela:

- Lo mandan a inspección para que traigan una autorización antes de dejarlos entrar
- Le preguntan qué pasó y después lo dejan entrar
- Lo anotan el atraso en el libro como una anotación negativa
- Lo deja entrar sin preguntar nada, sólo pidiendo silencio

2. Si dos compañeros de tu curso están discutiendo fuertemente tú

- Les preguntas qué sucede
- Vas a buscar a un profesor
- Sólo los miras pero sin intervenir
- No les haces caso porque no es tu problema
- Participas de la discusión apoyando a alguno de los dos
- Intervienes tratando de calmarlos y después los ayudas a conversar, para que puedan encontrar una solución adecuada.



3. Si tuvieras un problema en el colegio y necesitaras pedir ayuda, a quién recurrirías.

- Al Director o Directora
- Inspector
- Profesor Jefe
- Otro Profesor. ¿Cuál? _____
- Compañeros



4. Frente a los siguientes conceptos, rellena la línea con lo que tu piensas o imaginas qué es


- Conflicto

Convivencia Escolar:

- Indisciplina

LA CONVIVENCIA EN MI ESCUELA




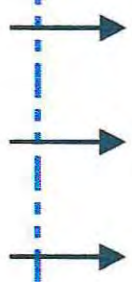
MIS DERECHOS EN MI ESCUELA SON:	MIS OBLIGACIONES EN LA ESCUELA SON:
 	 



SI NO CUMPLO CON ESTAS OBLIGACIONES: SUCEDE



SI NO ME RESPETAN ESTOS DERECHOS:	SUCEDE QUE:
 	 



ACTIVIDAD DE REFLEXION

Lee con atención la siguiente situación, para que después de discutirlo con tu compañero/a puedas responder las preguntas.



La familia González está compuesta por 5 personas: El Papá, la mamá y 3 hermanos. Claudio, el hermano mayor es muy cariñoso y siempre está dispuesto a ayudar a los demás participando por ejemplo en la parroquia y otros grupos juveniles. Su hermano Pablo es muy simpático, alegre, con muchos amigos, bromista y aunque no estudia mucho pasa de curso. La hermana más chica, Francisca, es seria, un poco tímida, muy responsable y estudia todo el día.

A pesar de que los padres quieren a todos por igual; el papá tiene algunas preferencias por Pablo. Claudio tiene celos por lo que pelean constantemente, la hermana también se molesta y la mamá, aunque le dice a su marido que no es bueno tener esos comportamientos porque les hace mal a todos, él no hace caso y le dice que son tonterías de mujer.

1.- Tratando de ser empático junto a tu compañero comenta y escribe lo que creen que cada uno de los personajes de la historia sienten frente a esta situación:

Papá:

Mamá:

Claudio:

Pablo:

Francisca:

2.- A partir de la definición de asertividad, que es decir lo que piensas, en forma respetuosa pero directa y clara. Cuáles creen que serían los argumentos asertivos en cada uno de ellos

Papá:

Mamá:

Claudio:

Pablo:

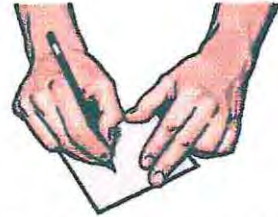
Francisca:

3.- Ahora que ya conoces empáticamente que piensan y sienten cada uno de ellos cual creen que sería la mejor forma de resolver el conflicto.



ACTIVIDADES DOCENTES

TRABAJO GRUPAL
"ANALIZANDO EL CONFLICTO EN LA ESCUELA"



Durante la jornada de clases el profesor Juan (sub. director del establecimiento) se acerca a conversar con el profesor Pedro, quien es su amigo desde la universidad, para confidenciarle, pidiéndole absoluta discreción, que tiene serios problemas con uno de los alumnos de su curso, al que no tolera y rechaza, reconociendo que intencionalmente en más de una ocasión lo ha perjudicado arbitrariamente, menoscabándolo delante de los compañeros, exagerando las anotaciones negativas, poniéndole bajas calificaciones en su asignatura, etc; a fin de que sea expulsado del establecimiento; todo esto a pesar de saber que su actitud puede ser causal de inmediato despido.

Si bien el profesor Pedro, rechaza los comportamientos de su colega, entiende en parte su actitud, primero pues reconoce que el alumno en cuestión, presenta serios problemas conductuales, transformándose en un foco de distracción permanente en cada asignatura, aunque presenta un rendimiento igual al promedio; y por otra parte, pues él también cometió en algún momento faltas similares.

CUAL SERÍA EL ARGUMENTO O POSTURA DEL PROFESOR JUAN FRENTE AL CONFLICTO	CUAL SERÍA EL ARGUMENTO O POSTURA DEL PROFESOR PEDRO FRENTE AL CONFLICTO

Identifique a partir de la situación expuesta, las principales variables asociadas al conflicto desde cada posición

	PROFESOR JUAN	PROFESOR PEDRO
ORIGEN		
FUENTES		
POSICIONES DE PODER		
CREENCIAS		
TIPOS		
POSTURAS		
SOLUCIONES POSIBLES		



¿ COMO ES LA CONVIVENCIA EN MI ESCUELA '
¿POR QUÉ?

A large rectangular area enclosed by a double-line border. Inside, there are 20 horizontal lines for writing, starting from the top of the question and extending down to the bottom of the box.

INTEGRANTES:



ACTIVIDAD INDIVIDUAL N°2



- * Los valores centrales que están presentes en mi desempeño profesional son (al menos 5) y cómo se manifiestan:

- * Menciona 3 características psicosociales más frecuentes entre el alumnado del colegio, y que dificultan las buenas practicas de convivencia. escolar

Menciona 3 características psicosociales más frecuentes entre el alumnado del colegio, y que facilitan las buenas practicas de convivencia escolar.

- * ***"Han pasado 15 minutos desde que comenzó la hora de clases y los alumnos conversan constantemente."***

A partir de la situación anterior elabora dos instrucciones para intentar resolverla, una de tipo autoritaria y otra democrática:

Instrucción Autoritaria: _____

Instrucción Democrática: _____

Actividad Individual N°3

- * Marque la alternativa que usted crea sea la más frecuente: Los conflictos se presentan más comúnmente:

- Entre los alumnos
- Entre alumnos y profesores
- Entre profesores y profesores
- Entre profesores y apoderados



* Mencione al menos dos tipos de conflictos entre:

Alumnos: _____

Profesores y alumnos: _____

Entre profesores: _____

Profesores y apoderados: _____

* Cuáles son los intereses más frecuentemente en disputas en cada estamento

Alumnos: _____

Profesores y alumnos: _____

Entre profesores: _____

Profesores y apoderados: _____

EN LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES MARQUE EL PORCENTAJE APROXIMADO DE VECES EN QUE LA SITUACIÓN SE PRESENTA:

* Los conflictos se manifiestan de manera verbal

0% - 20% - 40% - 60% - 80% - 100%

* Los conflictos se manifiestan de manera física

0% - 20% - 40% - 60% - 80% - 100%

* Los conflictos generalmente se resuelven de manera:

- Espontánea

0% - 20% - 40% - 60% - 80% - 100%

- Recurriendo a un tercero del mismo estamento:

0% - 20% - 40% - 60% - 80% - 100%

- Recurriendo a un tercero de otro estamento



0% - 20% - 40% - 60% - 80% - 100%

- Se soluciona violentamente

0% - 20% - 40% - 60% - 80% - 100%

- No se soluciona

0% - 20% - 40% - 60% - 80% - 100%



TRABAJO GRUPAL N°2

* Frente al atraso de un alumno al ingreso a la sala de clases el procedimiento que adopto es:

* Si un alumno es discriminado por el resto de la clase mi actitud es:

* Cuando un alumno se encuentra aislado de su grupo de pares yo:

* Si un menor se manifiesta apático y negativo frente a los contenidos entregados yo:

*Cuál es mi actitud frente a un niño inquieto, que distrae las actividades planificadas:

* Señale al menos 5 normativas más frecuentemente utilizadas al interior de mi comunidad educativa:

* Mencione al menos 3 normas de funcionamiento de esta escuela que faciliten la convivencia escolar:

* Mencione al menos 3 normas de funcionamiento de esta escuela que dificultan la convivencia escolar:

* Qué actividades me permiten fomentar la formación afectiva:

* Que actividades realiza para promover la participación:

* Cuando enfrento divergencias de opiniones entre los alumnos de mi curso yo:

*Cuál es, a partir de mi experiencia docente, la diferencia entre conflicto e indisciplina:

* Cuando un niño manifiesta agresión verbal frente a otro mi actitud es:

* Cuando un niño pretende resolver sus divergencias mediante el uso de la agresión física, yo:

* Alguna vez he enfrentado una agresión verbal de parte de un alumno; si es así de qué manera he procedido:



MANUAL DE CONVIVENCIA



¿CÓMO MEJORAR LA CONVIVENCIA ESCOLAR A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN?



**MATERIAL DE ANÁLISIS Y DISCUSIÓN PREPARADO POR
EQUIPO TESIS ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
PAOLA NOVOA - NICOLLE PENAGLIA**

PRESENTACIÓN

El documento que tienes en tus manos, es la síntesis final del trabajo realizado, con Docentes, Para – docentes y Directivos de los establecimientos educacionales Nacional de Limache y Enrique Cárdenas de Reñaca Alto.

El contenido del mismo, está determinado por las principales variables asociadas a la convivencia escolar, a los mecanismos de resolución de conflictos, y a los elementos que componen la técnica de La Mediación (modelo Harvard); los que fueron discutidos, analizados y trabajados con el equipo anteriormente detallado, durante todo el proceso de intervención.

Este material, además de desarrollar más profundamente, las temáticas discutidas en cada una de las reuniones, presenta una serie de actividades que tienen por objetivo apoyar el proceso reflexivo individual que permitirá a cada docente analizar cómo se presenta la convivencia dentro de su comunidad y qué aspectos pueden ser paulatinamente trabajados, a fin de que, a través de un mayor afianzamiento de las relaciones entre cada uno de los integrantes de un establecimiento educacional, se mejore el proceso formativo tanto cognitivo, como valórico.

INDICE

✍ Antecedentes Generales en el Ámbito Educación	1
✍ Convivencia	2
✓ Convivencia Social	2
✓ Socialización en la Escuela	4
✓ Convivencia Escolar	5
✍ Habilidades Sociales	7
✓ Habilidades Sociales para la Resolución de Conflictos	9
✍ El conflicto	10
✓ Mecanismos de Resolución de Conflictos	17
✓ Mecanismos alternativos: la Mediación	20
✍ Mediación en la Escuela	23
✍ Fases de un proceso de mediación	25
✍ Anexos	

ANTECEDENTES GENERALES EN EL ÁMBITO EDUCACIONAL

En la década de los noventa; a partir de los cambios históricos y el nuevo uso del conocimiento, emerge, a nivel mundial, una revalorización social de la educación, donde se le concibe como uno de los principales factores o agentes del desarrollo social y económico de un país.

En Chile, a partir de 1990 se comienzan a desarrollar gradualmente Programas de Mejoramiento de la Educación, elevando el gasto en educación y



asumiendo el Estado, un rol protagónico en cuanto a la modernización del Sistema Escolar Chileno. A esta dinámica de transformaciones desde 1996, se le da el nombre de *Reforma Educacional*, la que, además de mejorar los aspectos técnicos asociados a un mayor y mejor aprendizaje, pretende lograr, “Una educación que contribuya a la formación valórica de los ciudadanos para convivir en una sociedad

democrática con respeto a las legítimas diferencias; una formación sustentada en una conciencia ética de valores universales y en sentimientos de pertenencia y de identidad nacional”.¹

Para lograr este objetivo de mejoramiento de la educación, desde un punto de vista valórico se elaboran en la Reforma los llamados Objetivos Fundamentales Transversales, que pretenden, a través de la innovación curricular, la formación valórica que permita una participación social, y el logro de una convivencia que se base en la justicia y la paz, asignándole a la escuela el papel de “Transmitir, distribuir y crear conocimiento, pero también proporcionar una formación en valores para la convivencia de la sociedad”².

¹ **“REFORMA EN MARCHA, BUENA EDUCACIÓN PARA TODOS”**

Ministerio de Educación de Chile, Santiago, Chile 1998

² **INFORME COMISION NACIONAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN-**

COMO PRIMERA REFLEXIÓN EN EST
PROCESO DE APRENDIZAJE:

■ ¿Cuáles crees que son los principales valores que guían tu desempeño profesional?

■ ¿Cómo traspasas estos valores a los alumnos dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje?



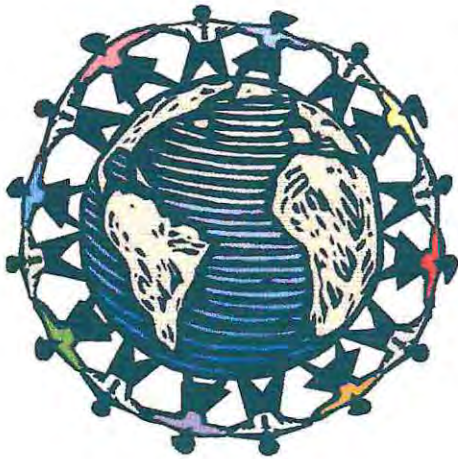
CONVIVENCIA

CONVIVENCIA SOCIAL

La convivencia como fenómeno social, puede ser entendida como “La capacidad de vivir juntos en sociedad, de dialogar, de acoger al otro y de compartir”³, es un estado social que se debe ir construyendo progresivamente en los diferentes ámbitos o niveles de interacción social, para que la sociedad alcance las metas que en cualquier ámbito se proponga.

Ministerio de Educación de Chile, Santiago, Chile. 1996
³ “**COMO EDUCAR PARA LA DEMOCRACIA**” **Estrategias Educativas.** Pérez Serrano, Gloria Editorial Popular S.A., Madrid, España, 1997

Aprender a convivir socialmente exige cultivar diversas actitudes que los niños, desde que comienzan a interactuar socialmente, deben comenzar a desarrollar para lograr una más adecuada convivencia. En la medida en que más de estas actitudes sean internalizadas, mejor será la convivencia dentro de cualquier ámbito de acción, ya sea dentro de un país, una ciudad, a nivel micro social como en los establecimientos educacionales, la familia, los amigos, etc.



Algunas de estas actitudes que se deben desarrollar tienen que ver, por ejemplo, con la Aceptación del Pluralismo y la Diversidad como el elemento fundamental que permite la sana interacción entre los diversas personas que componen una sociedad. Unido a lo anterior, es también necesario fomentar diversas habilidades sociales, entre las que se destacan la Tolerancia y el Respeto frente a las opiniones y formas de actuar de cada ser humano.

Además, es muy importante inculcar, en las nuevas generaciones, una Concepción Positiva del Conflicto que permita fomentar la utilización de soluciones no adversariales a los problemas, las que, a través de Uso del diálogo, permitan el enriquecimiento mutuo en las relaciones.

Junto a los aspectos mencionados anteriormente, que tienen que ver con características que deben potenciarse en cada individuo durante el proceso educativo a fin de mejorar paulatinamente la convivencia social; se hace necesario desarrollar por ejemplo, el compromiso con el Bien Común, más que con el Bien Individual, potenciando comportamientos no egoístas y egocentristas; el Fomento de la Identidad Cultural de cada persona y pueblo y el desarrollo de Actitudes de



Cooperación entre los diferentes componentes de un sistema social que afiance por ejemplo el desarrollo local y la autogestión.

SOCIALIZACION EN LA ESCUELA

A partir del último siglo, y debido a factores como la incorporación de la mujer al campo laboral, o las nuevas necesidades sociales, adquirieron cada vez más importancia nuevos agentes socializadores que complementen a la familia. Hoy cada vez más, la escuela se perfila como uno de esos agentes, incluso más determinante que los demás, debido fundamentalmente a que, tanto el ingreso de las nuevas generaciones al sistema, como la cantidad de horas de permanencia en ella son respectivamente, cada vez más anticipadas y mayores.



Desde esta perspectiva, la Escuela se convierte en un importante agente socializador y formador en la medida en que, "Concebida como un universo de socialización ofrece modelos de socialización más amplios que sólo los aprendizajes escolares, pero que no se perciben claramente por estar dentro del funcionamiento de la institución. Son conjuntos de comportamientos repetitivos, fuertemente anclados en lo cotidiano, conocidos como rituales escolares".⁴ Dentro de estos rituales, que permiten mantener la estructura y el orden dentro del sistema escolar, se encuentran por ejemplo las normativas propias del establecimiento, como el uso de uniforme, los horarios, la formación, las tareas, etc., los que van adquiriendo importancia en la educación valórica de los alumnos, en la medida en que se hacen tan repetitivamente que el niño no se da cuenta de que los está internalizando como comportamientos validados socialmente, que guiarán en gran medida su accionar futuro. De este mismo modo el papel del profesor como agente socializador adquiere una

⁴ **LA SOCIALIZACIÓN EN LA ESCUELA: UNA PERSPECTIVA ETNOGRÁFICA**

Ana Vásquez Bronfman – Isabel Martínez
Editorial Popular, Madrid, España, 1999

importancia fundamental, debido a que es un agente validado y respetado por los miembros de una comunidad.



CONVIVENCIA ESCOLAR



A partir de lo anterior, entendemos la Convivencia Escolar como “Aquella red de relaciones sociales que se generan en un espacio-tiempo determinado (escuela/liceo); que tiene un sentido y/o propósito (educación y formación de los sujetos); y que convoca a los distintos actores que participan en ella (directivos, docentes, estudiantes, padres y apoderados) a ser capaces de cooperar, es decir; operar en conjunto, y acompañarse en la construcción de relaciones y vínculos entre sí.”⁵

En la convivencia escolar es posible identificar, a lo menos, cuatro elementos. Estos deberán ser considerados al momento de identificar y catalogar cómo es la convivencia en nuestro centro educativo, fundamentalmente porque se encuentran profundamente entrelazados y siempre están presentes. Estos son:

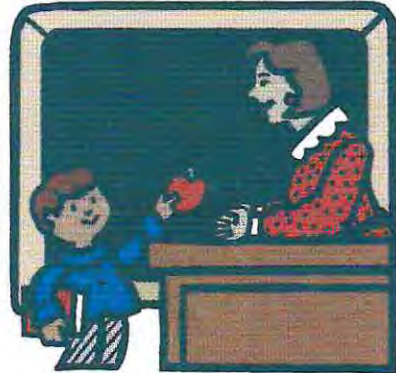
1.- Los límites:: Las exigencias – normas de funcionamiento- que el sistema escolar hace a sus miembros y que se basan en valores y/o creencias que pretenden regular las conductas y actitudes de las personas.

⁵ **“LA CONVIVENCIA ESCOLAR: DESAFÍO DE DESARROLLO DOCENTE”**
VIVANA SCHULT ABARCA Y OTROS.
Corporación Asociación Chilena Pro derechos de Niños Y Jóvenes
Santiago de Chile 2000

2.- El Conflicto: Entendido como un efecto en el proceso de interacciones que se producen entre dos o más personas.



3.- Las Vivencias: Se configuran a partir de la percepción que cada individuo tiene con respecto a su experiencia diaria de compartir con los demás y de establecer relaciones personales.



4.- Los Planos relacionales: Son las posiciones en las que se ubican los diversos actores del sistema educativo, y que condicionan el tipo de relaciones que se establecen entre sus integrantes.

CONTINUANDO CON EL PROCESO REFLEXIVO...

☺ CONSIDERANDO ALGUNOS DE LOS ELEMENTOS ASOCIADOS A LA CONVIVENCIA, ¿COMO DESCRIBIRIAS LA CONVIVENCIA QUE EN TU ESTABLECIMIENTO SE DA ENTRE:

- ✓ LOS ESTUDIANTES
- ✓ LOS ESTUDIANTES CON LOS DOCENTES
- ✓ LOS DOCENTES.



☺ EXISTEN LIMITES O NORMAS IMPLICITOS Y EXPLICITOS QUE FACILITAN O DIFICULTAN LA CONVIVENCIA. ¿PODRIAS RECONOCER LOS QUE SE EVIDENCIAN EN TU ESTABLECIMIENTO?

☺ ¿QUE CAMBIOS CREES NECESARIOS HACER EN TU ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL PARA QUE LA CONSTRUCCION DE UNA SANA CONVIVENCIA PREVenga LOS CONFLICTOS E INCIDA POSITIVAMENTE EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE?

HABILIDADES SOCIALES



Anteriormente mencionamos que para el logro de una convivencia cada vez más adecuada y democrática, que respete y genere espacios de participación tanto en la sociedad en general, como en las comunidades educativas, era necesario adquirir una serie de habilidades que logran, progresivamente, que los niños o adolescentes se desenvuelvan con éxito en la sociedad que le toca vivir.

Entre las misiones más importantes que tiene la escuela está la tarea de educar a las personas para la vida, y esto supone facilitar a los alumnos los instrumentos necesarios para que sean capaces de tener una buena autoestima, tomar decisiones responsables, relacionarse adecuadamente con los demás, resolver los conflictos en forma más positiva y adecuada, etc.

Todas ellas, diferentes habilidades sociales que pueden ser aprendidas a través de mecanismos como: el reforzamiento directo que dice relación con el aprendizaje y reforzamiento que se le dan a las distintas conductas desde la mas temprana infancia, Aprendizaje por observación o modelado que se adquiere a través de la imitación de conductas observadas a los adultos con quienes se tiene una mayor relación como pueden ser los padres y los educadores; y la retroalimentación que otras personas, validadas por nosotros, nos proporcionan de nuestras conductas.



Finalmente entenderemos por habilidades sociales en ámbito escolar a "las capacidades instrumentales que favorezcan en todos y cada uno de los estudiantes, la integración, el propio crecimiento personal y el

desarrollo de relaciones personales constructivas y acordes a valores que respeten la dignidad humana⁶”.

HABILIDADES SOCIALES PARA LA RESOLUCIÓN ADECUADA DE CONFLICTOS



A pesar de que existen infinitas clasificaciones de habilidades sociales, y partiendo de la base que, la convivencia a sí como todas las maneras de solucionar problemas, se relacionan directamente con aspectos comunicacionales, es que a continuación señalaremos algunas de las más importantes habilidades que deberían estar presentes en el proceso educativo de manera cotidiana a fin de que sean incorporadas por los educandos como herramientas utilizadas en su interacción diaria. Las habilidades a continuación desarrolladas son las más relevantes también dentro de un proceso de mediación, es por eso que su ejemplificación estará enfocada hacia el entendimiento de la comunicación al interior de ese proceso alternativo de resolución de conflictos.

👉 **EMITIR MENSAJES EN PRIMERA PERSONA:** Ayuda al emisor a reducir los errores en la utilización del código, es decir a que el emisor emita mensajes más claros, lo que evidentemente aumenta las posibilidades de que el receptor comprenda el mensaje. El objetivo principal de esta habilidad es conseguir que la persona que recibe el mensaje cambie su comportamiento después de recibir nuestra información sobre cómo nos afecta el conflicto reduciendo las posibilidades de malos entendidos



⁶ **CURSO PARA EL DESARROLLO Y FUNCION DEL PROFESOR JEFE**
Ministerio de Educación de Chile, Santiago, 1998

👉 **ESCUCHA ACTIVA:** Es la habilidad más importante en el proceso de interacción, pues disminuye las posibilidades de error en la decodificación de un mensaje y permite comprender lo que el emisor quiere transmitir. En forma práctica se observa cuando ante un mensaje que se ha recibido se le dice al interlocutor lo que ha entendido de lo dicho, destacando el sentimiento que hay



detrás de ese mensaje. La escucha activa a partir del mediador implica el desarrollo de habilidades como: el mostrar interés tanto de manera digital como analógica. Clarificar (hacer más claro un mensaje) y que se puede lograr utilizando preguntas abiertas para provocar una respuesta más amplia en el interlocutor. Parafrasear que consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por el que habla, para comprobar que se ha entendido lo que el otro ha dicho. Reflejar que consiste en decir con tus propias palabras los sentimientos existentes bajo lo que otro ha expresado; finalmente Resumir que consiste en agrupar la información que nos van dando, tanto la que se refiere a sentimientos como a hechos para que nada importante quede olvidado.

👉 **CONCRECIÓN:** Implica ser precisos y directos en lo que decimos. Algunos errores frecuentes de concreción son por ejemplo darnos vueltas para decir lo que se quería decir confundiendo a quien hablamos; emitir mensajes globales como "nunca me escuchan" en vez de decir "parece que no me escuchan cuando intento pasarles la materia"; decir las cosas indirectamente por ejemplo hablando de alguien como si no estuviera presente; hacer preguntas que tendrán la respuesta que nosotros queremos obtener.



👉 **EMPATIA:** Es la capacidad para comprender las actitudes y sentimientos de los demás, de darnos cuenta de lo que le está pasando al otro cuando se está comunicando con nosotros. Al ser empáticos, podemos reconocer y responder,

a lo que se nos dice (contenido) y a los sentimientos que a la persona le provoca lo que nos está comunicando, sin evaluar o emitir juicios de valor y respetando cabalmente a la persona.

👉 **EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS:** Es imponer lo racional por



sobre lo emocional sin negar los sentimientos que están siempre presentes, sino que



manifestándolos de manera consciente y clara. En el proceso de enseñanza - aprendizaje encuentra un mejor soporte si se fundamenta en la generación de vínculos afectivos y relaciones significativas en términos positivos, tanto entre docentes y estudiantes, como entre quienes conducen y guían este proceso.

👉 **RESPECTO:** Es la capacidad de aceptar y apreciar a las personas por el sólo hecho de ser seres humanos; por lo tanto, éste incluye una valoración de la dignidad de la persona, implica en otras palabras, aceptar la realidad del otro como válida, a pesar de que desde mi perspectiva lo que siente, piensa o crea pueda parecer para una realidad imposible.

👉 **ASERTIVIDAD:** Ser asertivo es ser consciente de uno mismo, de la realidad de nuestros sentimientos y conductas. Al ser asertivos pedimos lo que necesitamos, decimos lo que nos gusta o no, y expresamos lo que sentimos cuando es necesario. Implica hablar en primera persona y de manera responsable tratando con dignidad al otro, teniendo en consideración no sólo el "qué" se dice, si no también en "cómo" se dice.



OTRA VEZ A REFLEXIONAR

- ✍ RECUERDA ALGUNA SITUACIÓN EN LA ESCUELA DONDE HAYAS SENTIDO QUE NO TE ESCUCHARON Y NO TE RESPETARON, TANTO CON LOS ALUMNOS COMO CON TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO. ¿QUÉ FACTORES CREES QUE INCIDEN PARA QUE ESTO SUCEDA?
- ✍ EJEMPLIFICA DESDE TU ROL DE EDUCADOR CÓMO EN EL PROCESO EDUCATIVO SE PUEDE SER, CON LOS ALUMNOS MÁS:
 - ✓ EMPÁTICO
 - ✓ ASERTIVO
 - ✓ CONCRETO
 - ✓ RESPETUOSO
 - ✓ CON MAYOR CAPACIDAD DE ATENCIÓN Y ESCUCHA
- ✍ COMO GENERAS TÚ LA VINCULACIÓN AFECTIVA CON LOS ALUMNOS, CONSIDERANDO QUE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS ES UN ELEMENTO ESENCIAL PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA Y POR ENDE EL PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE



EL CONFLICTO



Cuando hablamos de conflicto, una gran cantidad de personas reacciona con sobresalto, desconocimiento o, a partir de los aprendizajes sociales que determinan nuestras conductas, con rechazo, suponiendo que el sólo hecho de mencionar el concepto, provocará algún tipo de problema que llevará a la discusión, el quiebre, o la ruptura definitiva, de cualquier tipo de relación que se vea enfrentada a él.

Sin embargo el conflicto es un hecho inherente y natural a toda interacción humana fundamentalmente, porque las diferencias de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre individuos que comparten espacios y tiempos comunes; el punto decisivo es que, dependiendo de cómo se aborden los conflictos éstos pueden resultar positivos, engrandeciendo las relaciones después de la crisis, o negativos y destructivos en la medida en que no somos capaces de entender, escuchar y respetar al otro.

Existen, dentro de la literatura, diferentes definiciones de conflicto; algunas dan énfasis a las comunicaciones entre los individuos o partes, otras a la estructura de poder que los determina y otras a los valores, creencias que están en juego, sin embargo, existen algunos factores que están presentes en cada una de esas definiciones, y por lo tanto también en todo conflicto. Es por esto que resulta importante identificarlos, para que así puedan convertirse en una primera pauta de acercamiento al momento de comenzar a identificar y trabajar los conflictos, por ejemplo, al interior de una comunidad educativa.



En primer lugar, existe una percepción, fundada o infundada de una incompatibilidad o divergencia de intereses, recursos, objetivos, necesidades, entre las partes. En un segundo aspecto el conflicto necesariamente involucra siempre a al menos dos o más partes, que interactúan constantemente, esto quiere decir, que siempre existirán 2 o más personas, grupos, un individuo y una estructura social, etc.



Otro de los factores asociados al conflicto en las diversas definiciones, tiene relación con que siempre es un proceso reversible, en la medida en que las partes en conflicto cuenten con algunas condiciones básicas para su adecuado desarrollo y

resolución, (condiciones que tienen que ver con las habilidades sociales y comunicacionales revisadas anteriormente). Al mismo tiempo y directamente relacionadas con la manera en que los conflictos puedan ser enfrentados, existen valores, emociones, sentimientos y creencias, asociadas a los comportamientos o actitudes que se desarrollan entre las partes en disputa Finalmente existen una serie de actitudes muchas veces hostiles que forman parte de las características relacionales del momento en el conflicto y que en esencia no son parte del mismo..

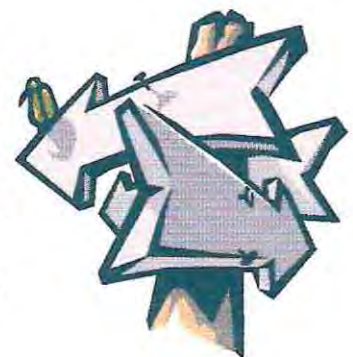
En torno al conflicto existen una serie de elementos que determinan la manera en que pueden ser resueltos identificando los aspectos que están en juego. Algunos de los elementos a considerar son:

👉 LOS PROTAGONISTAS: ¿Quiénes están directamente involucrados?, ¿Quiénes dentro del grupo o comunidad, pueden influir en el resultado final?. A partir de esto el conflicto básicamente se puede subdividir en intrapersonal (el individuo y su relación con el entorno), interpersonal (dos o más individuos), Intragrupal, intergrupal.



👉 EL PODER EN CONFLICTO: ¿Cuál es la capacidad de influencia de los protagonistas principales y secundarios en el conflicto?, ¿existe igualdad o desigualdad entre las partes involucradas?. Es importante en este aspecto considerar las normas básicas de comunicación que permiten equilibrar de alguna manera el poder lo que puede facilitar el abordaje de las problemáticas.

👉 EL TIPO DE CONFLICTO: A pesar de que existen muchas clasificaciones una de las más básicas pero que al mismo tiempo más completa, es la que entrega al Christopher Moore⁷ quien sugiere que los conflictos se dividen en



⁷ **RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LAS ESCUELAS; MANUAL PARA EDUCADORES**
GIRARD KATHRYN – KOCH SUSAN
Editorial Paidós, Barcelona, España, 1997

conflictos por relaciones los que se dan por la interacción diaria entre las partes; Conflictos por valores a partir de las creencias y vivencias de las partes. Conflictos por datos relacionados básicamente con aspectos comunicacionales que determinan la calidad de la información entre las personas. Conflictos de intereses o estructuras.

👉 LAS PERCEPCIONES DEL PROBLEMA: Es la forma en que cada una de las partes interpreta el conflicto, sus causas, sus explicaciones, sus consecuencias, etc.

👉 LAS EMOCIONES Y SENTIMIENTOS: como la alegría, tristeza, rabia, temor, angustia, ilusión, expectativas etc. Son sentimientos que giran en torno al conflicto y que determinarán en un grado importante los comportamientos de las personas involucradas, debido a que las emociones que se sienten de un lado generarán respuestas emocionales del otro. Este proceso incluye tanto el reconocimiento de las propias emociones como las de los demás, permitiendo su libre expresión .



👉 LAS POSICIONES: Es lo que en principio reclama cada parte, el objeto central de la problemática. Este es un problema evidente, del cual se pueden desprender variados conflictos latentes necesarios de ser abordados para solucionar el conflicto principal.



👉 INTERESES: Son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto.

👉 CREENCIAS: Son el conjunto de elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar los comportamientos de cada una de las partes. Por ejemplo los



educadores deben tener en cuenta el hecho de que la juventud tiene una cultura propia, definida no sólo por la edad sino también por conductas, ropa, peinados, lenguaje, música, etc. las culturas juveniles incorporan sus propias actitudes y creencias a los conflictos.

👉 LA DINÁMICA DEL CONFLICTO: ¿Qué detonó el conflicto? ¿existen factores desencadenantes?, ¿Existían diferencias anteriores?, ¿hay posibilidades de diálogo o las partes se encuentran en una dinámica adversarial donde cada uno plantea la posición de yo gano tu pierdes.?

AHORA NOS TOCA OBSERVAR ... Y REFLEXIONAR

Durante las actividades semanales, observa los diferentes tipos de conflictos que se presentan tanto entre los alumnos, como en la relación docente – educando y entre docentes. elige una situación particular y clasifícala según sus distintos elementos, dentro de las siguientes variables

PROTAGONISTAS	
PODER	
TIPO DE CONFLICTO	
PERCEPCIONES DEL PROBLEMAS	
EMOCIONES Y SENTIMIENTOS	
POSICIONES	
INTERESES	
CREENCIAS	
DINAMICA DEL CONFLICTO	



AHORA QUE LA CLASIFICACIÓN ESTÁ REALIZADA, Y POR LO TANTO SE HAN ANALIZADO TODOS LOS FACTORES QUE DETERMINAN UN CONFLICTO, SEÑALA:

- ✓ ¿De qué manera se le puede dar una solución?
- ✓ ¿Cuál de estos factores deben ser trabajados particularmente para lograrlo?
- ✓ ¿Requiere de la intervención de alguien más, o la intervención de un tercero puede dificultar la solución?
- ✓ ¿Pueden las partes por sí mismas expresar de manera empática, respetuosa y asertiva, sus percepciones y sentimientos, o es un aspecto que requiere atención y ayuda?
- ✓ ¿Qué tipo de conflicto se dan más frecuentemente en cada estamento y que determina esto?
- ✓ ¿Cómo pueden estos aspectos ser trabajados para prevenir o manejar adecuadamente situaciones de conflicto?



MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Normalmente frente a cualquier tipo de conflicto, existe alguna manera de abordarlo. A continuación se presenta un listado con una serie de maneras



comúnmente utilizadas por cualquiera de nosotros que van desde los mecanismos que en menor medida permiten abordar, analizar y tratar las causas y percepciones de las partes involucradas, hasta las que, producto de la utilización mecanismos como la violencia y agresión, provocan consecuencias graves e irreversibles en la interacción entre las partes.

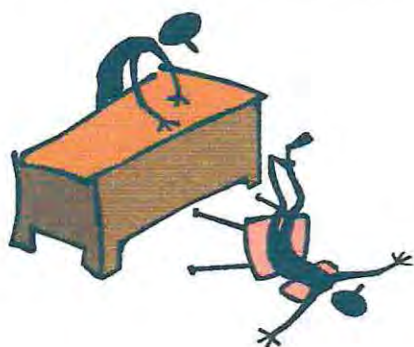
👉 EVASIÓN, RECHAZO O NEGACIÓN: Imaginar que el conflicto no existe, evitando el tema que produce tensión o rechazándolo por temor a abordarlo. También se puede dar en la medida en que una de las partes cede frente a las posturas de la otra renunciando a los propios intereses o deseos.

👉 IMPOSICIÓN: Una de las partes del conflicto impone su voluntad por medio de la dominación o persuasión. Implica Perseguir los objetivos personales a costa de los otros, sin detenerse a pensar en los demás y actuando de manera imperativa Ej.: tu te callas. La imposición por ejemplo requiere de una estructura de poder dispar que permita que una parte se imponga sobre la otra.



👉 DECISIÓN ADMINISTRATIVA: Un tercero no necesariamente imparcial,

toma la decisión que corresponda, con o sin apoyo de las partes para solucionar el conflicto. Esto ocurre frecuentemente en la comunidad educativa por ejemplo cuando el docente resuelve una discrepancia entre dos alumnos que perturban su clase.



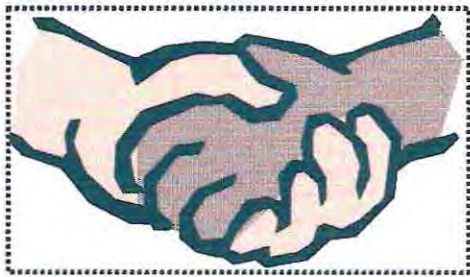
👉 CONCILIACIÓN: Negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un tercero, que reúne a las partes en disputa para hablar o llevar información de una a otra. Es generalmente un procedimiento informal.



👉 NEGOCIACIÓN: Parte de la premisa de que las partes involucradas se juntan a dialogar con el fin de encontrar la solución más adecuada. Requiere del compromiso de las partes por tratar de

entenderse y la renuncia parcial al interés individual en favor del interés grupal, encontrando una solución que satisfaga parcialmente a todas las partes. También requiere de la Colaboración la que supone explorar el desacuerdo, generando alternativas comunes que satisfagan a ambas partes en favor de un objetivo común.

👉 INTERVENCIÓN DE UN TERCERO (MEDIACIÓN): Se entiende generalmente



como un procedimiento voluntario de resolución de problemas que implica la participación de un tercero imparcial que se introduce, con la voluntad de las partes, a fin de facilitar la comunicación y la toma de

decisiones. La mediación se puede clasificar dentro de las negociaciones colaborativas, por lo tanto requiere, al igual que toda negociación del compromiso y la colaboración de las partes.

👉 ARBITRAJE: Es la participación voluntaria o requerida en un procedimiento formal de presentación de necesidades, intereses y posiciones ante un tercero neutral, que entonces define un acuerdo.

👉 ACCIONES DIRECTAS NO VIOLENTAS: Como protestas, manifestaciones o actividades organizadas con el fin de encontrar una respuesta o solución a partir de la presión de un grupo.

👉 VIOLENCIA: Se orienta a resolver el conflicto por medio del retroceso de la otra parte después de amenaza o daño físico o Psicológico. Implica una disparidad de poderes entre las partes, donde una se somete sin apelación a la voluntad de la otra.



REFLEXIONEMOS SOBRE LOS MECANISMOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

- ¿Cuáles son los mecanismos o formas de resolución de conflictos más utilizados en tu establecimiento entre:
 - ✓ alumnos
 - ✓ docentes
 - ✓ alumnos y docentes
- A partir de tu experiencia, ¿Qué aspectos deben ser mejorados o trabajados para implementar gradualmente, mecanismos no adversariales de resolución de conflictos?.
- Dentro del trabajo diario en el aula, ¿Qué espacios puedes generar para aplicar formas cooperativas de resolución de conflictos?

MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS: LA MEDIACION



Si bien existen variadas técnicas alternativas de resolución de conflictos, casi todas abordan el conflicto desde una perspectiva que lo plantea como un proceso natural y normal en las interacciones, promoviendo su solución a través de procesos no adversariales que impliquen que ambas partes ganen de la misma manera. Un elemento común en todas las Técnicas de Resolución Alternativas de Conflictos es que parten de la premisa de que son las partes involucradas en un conflicto las que deciden la manera cómo este se enfrenta para buscar su solución. No se delega en un tercero la facultad

de "dar a cada uno lo suyo", sino que de la interacción de las partes, facilitada por el tercero, surge la mejor alternativa para todos.

La mediación es una técnica de resolución alternativa de conflictos; esto quiere decir, está constituida por una serie de pasos organizados, por medio de los cuales son las partes inmersas en el conflicto, los que tratan de llegar a un acuerdo. Para lograr este objetivo esta técnica se desarrolla, con ayuda de un tercero imparcial denominado mediador, quien no tiene y no debe tener ninguna facultad de decisión sobre las temáticas discutidas.

El objetivo principal el proceso de mediación es lograr la resolución del conflicto a partir de la facilitación del proceso comunicativo entre las partes, que les permita expresar los diferentes puntos de vista entendiendo y respetando la opinión del otro. A partir de lo anterior el mediador sólo debe colaborar en el proceso de la toma de decisiones que llevan a las partes a la solución, sin adentrarse en las causas intrapersonales que lo subyacen.



La mediación es una negociación cooperativa o colaborativa designada así en la medida en que la solución que se obtiene satisface a todas las partes implicadas, por lo que todos ganan u obtienen un beneficio, de esta manera se convierte en una vía no adversarial, en la medida en que evita la forma tradicional de solución donde uno gana y otro pierde, modificándola por una en que tu ganas y yo gano.



Anteriormente mencionamos que la mediación implicaba una facilitación del proceso comunicativo entre las partes en conflicto. Desde esta perspectiva comunicacional la mediación tiene 2 objetivos importantes. En una primera etapa requiere que el mediador encause y

ordene la estructura comunicacional de las partes, la que en mayor o menor grado presenta distorsiones o deficiencias que no permiten expresar a las partes lo que sienten, quieren, perciben y están dispuestos a realizar. En un segundo momento, la mediación permite que a través de óptimas vías comunicativas, las partes puedan crear cooperativamente las soluciones que beneficien sus intereses.

Algunas de las características que tiene el proceso de mediación es que siempre debe ser:

👉 VOLUNTARIO: las partes deben decidir de manera autónoma su participación en el proceso, no puede ser impuesto debido a que a través de la voluntad de las partes para encontrar una solución se desarrollan los pasos para facilitar este proceso.



👉 CONFIDENCIAL: A partir de que durante el proceso de mediación las partes son guiadas a expresar libremente lo que sienten y piensan, lo que ahí es tratado está resguardado de no ser utilizado nuevamente por ninguna de las personas presentes en el proceso.

👉 FORMALMENTE FLEXIBLE: Aunque cuenta con pasos determinados los que deben ser ejecutados, la manera de organizarlos, el tiempo ocupado en cada uno de ellos y en general cómo se desarrolla todo el proceso dependerán de cada realidad particular.

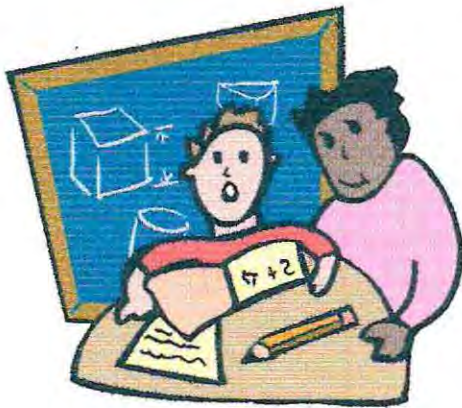
👉 LIMITADO EN EL TIEMPO: El proceso, se logre llegar o no a una solución favorable tiene una etapa de inicio y de fin.



👉 ETAPAS DEFINIDAS: Consta de una serie de etapas conocidas y aceptadas por las partes con anterioridad al inicio del proceso.

MEDIACIÓN EN LA ESCUELA:

La mediación al interior del proceso educativo, es entendida como un proceso que se sustenta en el reconocimiento de los conflictos como parte integral de la convivencia. Para que pueda desarrollarse requiere del aprendizaje,



adquisición, potenciación y entrenamiento de habilidades sociales que permitirán a todos los integrantes de la comunidad educativa resolver cooperativamente los conflictos. Este proceso requiere en los alumnos, además de desarrollar las diversas habilidades, adquirir la capacidad de comprender y analizar las situaciones

conflictivas, apoyados por el equipo docente y directivo, quienes son los encargados de generar los espacios de diálogo que permitan a los estudiantes sentir que deben y pueden asumir la responsabilidad de sus actos, al ser sujetos de derecho validados por los adultos que los apoyan en su formación, potenciando su autonomía y su capacidad de diálogo.

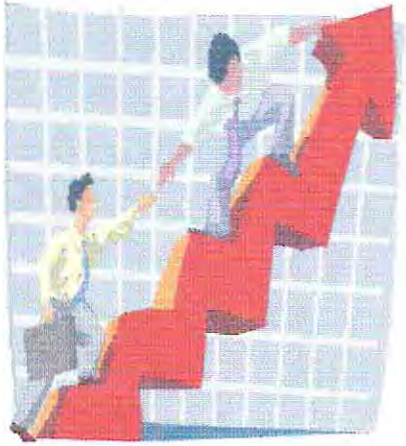
La implementación de la mediación al interior de la comunidad educativa permitirá en la medida en que sea utilizada de manera constante y espontánea:

👉 UNA CONCEPCIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO: entendiéndolo como algo natural en los seres humanos, presente en la vida social y que según cómo se afronte, puede resultar constructivo y beneficioso para las partes.

👉 USO DEL DIÁLOGO: Como primera alternativa frente a otras respuestas menos constructivas.



👉 DESARROLLO DE HABILIDADES: como el autocontrol; la cooperación en la medida en que los niños aprenden a trabajar con los demás, respetando y confiando en el otro;



la Comunicación utilizada de manera en que sean capaces de observar y escuchar al otro; la Tolerancia que facilita el respeto y la valoración de las diferencias de cada uno; la asertividad que permita la expresión de lo que se siente y piensa; la expresión de sentimientos de manera sana etc.

↳ PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA: Los estudiantes podrán conocer sus derechos y deberes sentándose, a partir del desarrollo de la capacidad de la participación, la conciencia de una vida democrática que se sustente en el respeto por las opiniones de todos y todas y el uso de canales adecuados de comunicación de esas opiniones e intereses.



Finalmente, a partir de la adquisición de las habilidades implícitas en la mediación, la escuela se convierte en un lugar más pacífico y productivo, debido a que todos los estamentos que la componen (estudiantes, docentes apoderados y directivos), pueden juntos centrarse en el aprendizaje como proceso de preparación integral de las nuevas generaciones, que no sólo los capaciten en aspectos cognitivos y técnicos, sino también valóricos y vivenciales que los beneficiarán no sólo en la escuela, sino en todos los demás espacios en los que interactúen como el hogar o el barrio.



FINALMENTE REFLEXIONEMOS SOBRE LA MEDIACION:

- ☺ PIENSA EN UN CONFLICTO QUE EXISTA ACTUALMENTE CON TVS COMPAÑEROS DE TRABAJO. ANALIZA LA POSIBILIDAD DE QUE ESTE PVEDA SER RESVELTO A TRAVÉS DE LA MEDIACION. ¿QVÉ ASPECTOS HAY QUE CONSIDERAR PARA HACERLO?.
- ☺ ¿CVALES SON LAS CONDICIONES EXISTENTES DENTRO DEL GRUPO DE DOCENTES QUE FACILITARÍAN LA APLICACION DE LA MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA Y CVÁLES FALTARÍA DESARROLLAR?
- ☺ ¿QVE TIPO DE CONFLICTOS QUE SE DAN ENTRE LOS ALUMNOS. CREES QUE PVEDEN SER RESVELTOS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN?
- ☺ ¿DESDE TV ROL DOCENTE QUE ASPECTOS POTENCIARÍAS A FIN DE QUE. LOS ALUMNOS. LOGRARAN RESOLVER LOS CONFLICTOS DE MANERA CONSENSUADA. MANTENIENDO SUS BUENAS RELACIONES DE CONVIVENCIA?

FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN⁸

El siguiente cuadro, extraído desde el texto español "Mediación de conflictos en instituciones educativas", señala, de manera simple, las principales fases de un proceso de mediación modelo Harvard, creado por Fisher y Ury, el que está adaptado a la realidad del sistema educativo español; pero que sin duda alguna puede ser implementado dentro del sistema educativo Chileno



⁸ MEDICACION DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS: Manual para la formación de mediadores
TORREGO JUAN CARLOS (compilador) Editorial Narcea Madrid España 2000

FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL MEDIADOR.
<p>PREMEDIACIÓN: Fase previa a la mediación propiamente dicha.</p>	<p>Permite crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación</p>	<p>Aquí se realiza la presentación del mediador; la explicación del proceso, reglas y compromisos; y la determinación si la mediación es apropiada; si las partes están dispuestas; y si el espacio y tiempo es favorable, etc.</p>
<p>PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO: Se define quiénes somos y cómo va a ser el proceso</p>	<p>Persigue crear confianza en el proceso</p>	<p>En este momento se realizan las presentaciones personales; la Explicación del proceso, sus objetivos, expectativas, Roles y se delimitan las normas básicas como la confidencialidad, respeto etc.</p>
<p>CUÉNTAME: Qué ha pasado</p>	<p>Es el momento para que cada parte pueda exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos</p>	<p>Requiere generar un ambiente que permita pensar y dialogar sobre el conflicto y explorar mediante técnicas (parafraseo, preguntas) el problema real, escuchando ambas partes.</p>
<p>ACLARAR EL PROBLEMA: Dónde estamos</p>	<p>Es el momento donde se identifica en qué consiste el conflicto a fin de consensuar los temas más importantes para las partes.</p>	<p>Aquí se persigue asegurar la conformidad de las partes sobre los temas que se discuten a fin de avanzar hacer una solución. Requiere de concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia el entendimiento y además, pedirles que valoren las posibles soluciones.</p>
<p>PROPONER SOLUCIONES: Cómo salimos</p>	<p>Aquí se debe tratar cada tema en conflicto buscando posibles vías de arreglo.</p>	<p>- El mediador debe facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de soluciones y explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y a pedir. Finalmente solicitar la conformidad o no a cada una de las propuestas obtenidas.</p>
<p>LLEGAR A UN ACUERDO: Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde</p>	<p>Finalmente se debe evaluar las propuestas, las ventajas y dificultades de cada una, para llegar a un acuerdo.</p>	<p>- Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo para que sea: claro, simple, realista, posible, aceptable por las partes y evaluable en algún plazo estimado. Finalmente se redacta el acuerdo para que ambas partes lo firmen dando una copia a cada parte.</p>

ANEXOS

LA COMUNICACION Y SU RELACION CON LA RESOLUCION DE CONFLICTOS

En términos lingüísticos básicos, la comunicación es el proceso de enviar y recibir mensajes. Sin embargo este proceso se hace cada vez más complejo en la medida en que en relación interpersonal se hace necesario para el logro de una efectiva comunicación, la búsqueda de un código común que sea entendido lo más claramente por ambas partes. Es por esto que en un conflicto algunos de los principales inconvenientes detectados están en el proceso comunicacional y tienen relación con que el emisor no tenga claro qué es lo que realmente quiere expresar; el emisor elige un código equivocado; el receptor no puede decodificar el mensaje; el receptor presupone elementos que el emisor no ha dicho etc.

El proceso de mediación no podría desarrollarse sin una adecuada comunicación, esto debido a que la mediación es en esencia un acto comunicativo que consiste en dotar a las partes en conflicto de recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que enfrentan. Según Fisher y Ury¹, dos de los más importantes teóricos de la mediación, en los conflictos se pueden observar tres grandes problemas en la comunicación que tienen que ver con que las partes pueden no estar hablándose de un modo comprensible, simplemente aunque lo intenten nunca se podrán entender; las partes pueden presentar un problema de atención en donde a pesar de que se hable, ninguna escucha lo que dice la otra; las partes mal interpretan lo que se está hablando lo que es tanto un problema de transmisión como de recepción de la información, pues lo que uno quiere comunicar, raramente es exactamente lo que comunica y por lo tanto puede ser fácilmente malinterpretado.

PROBLEMAS MAS COMUNES DE COMUNICACIÓN

Trampas o errores: Damos por hecho que otro sabe ciertas cosas que no tiene

Existen 3 tipos de trampas o errores: Suponer saber que es pensar que la otra persona sabe lo que yo quiero decir. Suponer entender que es suponer que la otra persona va a entender lo que yo le estoy comunicando. Suponer sentir que es pensar que la otra persona sabe cómo me estoy sintiendo.

Mensajes indirectos: Uno quiere decir una cosa pero dice otra.

Mensajes incompletos: Son los mensajes entregados parcialmente, ya que el emisor deja que el receptor complete lo que uno quiere decir.

Interferencias: Existen 2 tipos frecuentes de interferencias los Prejuicios que son calificaciones o juicios respecto a ciertos grupos de personas, que sin conocerlas, acotamos a un cierto tipo de calificaciones predeterminadas y los estereotipos que son imágenes o rasgos rígidos respecto a determinados grupos o personas que los estigmatizan y rotulan en su comportamiento y forma de ser, restringiéndoles así las posibilidades que tienen de actuar.

SITUACIONES DIFICILES

A continuación y también extraídas del texto " Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas: Manual para formación de mediadores" se desarrollan tanto algunas situaciones frecuentemente enfrentadas por mediadores como algunos errores que se comenten en el proceso, a fin de que a través de su detección temprana no alteraren el proceso de mediación:

Las partes no respetan las normas pactadas: recuérdales que, al inicio del proceso se había acordado una serie de normas que se habían comprometido a cumplir.

La comunicación está muy cortada: Recurre a conversaciones privadas con cada una de las partes, para comprender la situación y ver cuando se puede continuar con el proceso.

Una de las partes dice que estás siendo parcial: Deja que las partes expresen

Las partes no llegan a una solución y piden consejo: Recuérdales que tu papel es favorecer que ellos mismos lleguen a un acuerdo y no imponer un acuerdo válido para ti.

Se cuestiona la mediación, como consecuencia de que empezó como una alternativa al procedimiento disciplinario normal: habla de las consecuencias para ambos si no llegan a un acuerdo. Utiliza un tono de reflexión, no de amenaza: "Siempre será mejor resolver las cosas de mutuo acuerdo, tomando decisiones por nosotros mismos, que tener que hablarlas con la dirección del establecimiento. Con todo lo que han colaborado, sería una pena que, ahora que estamos en la recta final, tiraran la toalla"

Las partes deciden no seguir con la mediación: Lo más importa es que sepan que pueden retomarlo en el momento que se sientan preparados o cuando les parezca oportuno, que tienen la puerta abierta. Felicítalos por los esfuerzos que han hecho y por lo que han colaborado y hazles saber que respetas su decisión de no querer continuar.

Haces demasiadas preguntas: No es fundamental disponer de más información. Practica la escucha activa y deja que las partes se expresen a su modo, incluso respetando sus silencios.

Haces muchos porqués: En lugar de "por qué le insultaste", dile mejor. "Cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que el/ella dijera que le habías insultado".

Emites juicios: no digas "uno de ustedes debe estar mintiendo... sino "ambos tienen puntos de vista diferentes sobre todo lo que ocurrió"




Amenazas a las partes: No digas "si no resuelven esto tendrán que solucionarlo con una anotación". En cambio pueden decir: "Acordaron intentar resolverlo, puede que sea duro, pero a pesar de ello hemos avanzado mucho, y es importante que sigamos en ese sentido"

-






BIBLIOGRAFIA DEL MANUAL




- ☞ "COMO EDUCAR PARA LA DEMOCRACIA" Estrategias Educativas
Pérez Serrano, Gloria
Editorial Popular S.A., Madrid, España, 1997
- ☞ "CURSO PARA EL DESARROLLO Y FUNCION DEL PROFESOR JEFE"
Ministerio de Educación de Chile, Santiago, 1998
- ☞ "HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR EN MEDIACIÓN"
Diez, Francisco; Tapia, Gachi
Editorial Paidós, Quilmes, Argentina, 1999
- ☞ " INFORME COMISION NACIONAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN"
Ministerio de Educación de Chile, Santiago, Chile. 1996
- ☞ "LA CONVIVENCIA ESCOLAR: DESAFÍO DE DESARROLLO DOCENTE" GUÍA DE APOYO DOCENTE
Vivana Schult Abarca Y Otros.
Corporación Asociación Chilena Pro derechos de Niños Y Jóvenes
Santiago de Chile 2000
- ☞ "LA CONVIVENCIA Y LA DISCIPLINA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"
Ramo Traver, Zacarías; Cruz Miñambres, José
Editorial Escuela Española S.A. Madrid, España, 1997
- ☞ "LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA ESCUELA"
Vallés, Antonio; Vallés Causal
Editorial, E.O.S., Madrid, España, 1996
- ☞ "LA SOCIALIZACIÓN EN LA ESCUELA: UNA PERSPECTIVA ETNOGRÁFICA"
Ana Vásquez Bronfman – Isabel Martínez
Editorial Popular, Madrid, España, 1999
- ☞ "MEDIACIÓN ESCOLAR, PROPUESTAS, REFLEXIONES Y EXPERIENCIAS"
Brandoni, Florencia (compiladora)
Editorial Paidós, Avellaneda, Argentina 1999
- ☞ "MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS" Manual para la formación de mediadores
Torrego, Juan Carlos
Narcea S.A. ediciones, España, Agosto del 2000-12-30
- ☞ "REDES SOCIALES, FAMILIAS Y ESCUELA"
Dabas, Elina
Editorial Paidós, Argentina 1998

-  REFORMA EN MARCHA, BUENA EDUCACIÓN PARA TODOS"
 García Huidobro Juan y otros
 Ministerio de Educación Chile. Santiago 1998.
-  RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LAS ESCUELAS; MANUAL PARA EDUCADORES
 Girard Kathryn – Koch Susan
 Editorial Paidós, Barcelona, España, 1997
-  SEMINARIO "EL ROL DE LA MEDIACIÓN EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR"
 ACHNU-PRODENI
 Centro de Convenciones Diego Portales
 Santiago de Chile 23 de junio del 2000.

ARTÍCULOS:

-  "MEDIACIÓN, NEGOCIACIÓN Y HABILIDADES PARA EL CONFLICTO EN EL MARCO ESCOLAR"
 Uranga Arakistain, Mireia
-  "RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS", Material de Apoyo para la Convivencia Escolar,
 Enseñanza Básica 5° a 8° básico – Enseñanza Media
 Agosto Del 2000
-  CONFERENCIA. "EDUCANDO LA CONVIVENCIA Y LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA"
 MARÍA JOSE DIAZ AGUADO, Catedrática de Psicología de la educación,
 Universidad Complutense de Madrid
 Santiago de Chile 5 de octubre de 1999.
-  "CONFLICTO Y MEDIACIÓN: EL TEMA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR", Resumen Ejecutivo y Principales Resultados.
 Estudio realizado por Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE), por encargo del Instituto Nacional de la Juventud (INJUV)
 Santiago de Chile. 1999.
-  "LA CONVIVENCIA Y LA DISCIPLINA, UN CONTENIDO TRANSVERSAL"
 ESTER LAFONT BATISTA
 "Contexto Educativo"- Revista digital de Educación y Nuevas Tecnologías
 Nº 8, junio del 2000.

REFERENCIAS DIGITALES:

-  Revista Digital de Educación y Nuevas Tecnologías "Contexto Educativo"
 Número 7 – Mayo del 2000

www.MINEDUC.cl
www.CONTEXTO EDUCATIVO.Com.AR
www.ADVANCE.Com.AR
www.PIIE.cl/Proyectos/Proyectos en curso.htm
www.ENLACES.cl
WWW.SOLOMEDIACIÓN.COM
WWW.CONTEXTOEDUCATIVO.COM

El objetivo que nos planteamos cuando comenzamos a desarrollar nuestro Seminario de Título, fue conocer cómo se desarrollaba la convivencia en un lugar tan decisivo en nuestra formación, como son los establecimientos educacionales. Y de qué manera se podía intervenir o mejorar, con el objetivo de prevenir situaciones futuras.

Sabíamos que la Escuela es uno de los lugares más importantes y decisivos en el desarrollo y socialización de las nuevas generaciones, sobre todo pues es donde, durante un largo periodo de tiempo, aprendemos a compartir y convivir con los demás; es por eso, que aunque sabemos que el lograr la sociedad que anhelamos puede ser algo que se dará mucho tiempo después de nosotros, tenemos la certeza de que, en la medida en que se modifiquen algunos aspectos dentro de la interacción diaria - por pequeños que estos parezcan- como puede ser el aprender una nueva concepción del conflicto, el uso del diálogo o más ambiciosamente, la implementación de Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos como la Mediación, al interior de los establecimientos educativos, se estarán entregando nuevas herramientas a los niños, las que, sin duda alguna permitirán prevenir en algún grado conductas no adecuadas socialmente y permitirán sentar las bases de una convivencia, más sana basada en el respeto, la participación democrática, la tolerancia y la valoración de cada ser humano por el solo hecho de ser persona.

Agradecemos a cada uno de los integrantes de los establecimientos educacionales que se comprometieron con el trabajo propuesto, dando de sí lo mejor para conocer, discutir e intentar implementar los diferentes temas tratados dentro de su accionar diario.