

M 53006



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



M  
E 77 m  
2003  
c1

# “MEDIACIÓN ESCOLAR: APRENDIZAJES CONSTRUCTIVOS Y NECESARIOS PARA LA VIDA”



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

**Institución Patrocinante:** Corporación Servicio  
Paz y Justicia. SERPAJ Valparaíso.

**Profesor Guía:** Sr. Mauricio Ureta Bernal.

**Alumnas Seminaristas:**

Srta. Vanessa Sandoval Deichler.  
Srta. Carolina Soto Montenegro.  
Srta. Paola Espinoza Valenzuela.

256

2003

Agradecimientos comunes, a todos quienes colaboraron en este proceso he hicieron posible la concreción de nuestro trabajo, especialmente a Dios.

A las Familias Espinoza - Valenzuela, por soportarnos innumerables veces en su hogar y acogernos con cariño, a pesar de no dejarlos dormir en la noche, quitarle la pieza al Ale, pedirle que arregle el computador y comer mucho...

Al Tío Leo Soto y Marlynda, por sus innumerables asesorías computacionales; a la Tía Judith Montenegro por sus pasteles y galletas del sur.

A María y Familia, por acogernos en su pensión durante las largas jornadas de trabajo.

A nuestros amigos, especialmente Maribel por su presencia y voz; a Bárbara por su filmación de nuestra película; a Jorge por su buena disposición cada vez que nuestros computadores colapsaron; a Pamela por ayudarnos en un momento difícil y a las Señoras y anexos por su preocupación y compañía...

A los(as) Profesionales Colaboradores(as), especialmente a Pamela Espinoza por su orientación y profesionalismo; a Nicolle Penaglia por su disposición y entrega; a Alfredo Mateluna por su guía y compañerismo; a Fernando Aliaga y Luis Cárdenas (Serpaj Santiago) por compartir con nosotras sus experiencias en la materia; a Carlos Varas por su patrocinio y disposición en la ejecución de nuestro trabajo y a Mónica Bravo y Mónica Espina (ACHDU - PRODEN) por compartir sus experiencia de Mediación con nosotras.

A nuestro Profesores especialmente a Mauricio Ureta por sus sabios consejos, a Sara Salum por facilitarnos material de apoyo, a Fernando Pastén, Dagoberto Salina y Enrique Santander por su orientaciones metodológicas.

A quienes facilitaron la ejecución de nuestro trabajo especialmente a Jacqueline por su buena onda; a Rosita por su buena disposición; a Maggi, Manuel, Pedrito y José por hacer de la escuela un lugar más grato y a Eliazar, Brenda, Helia, Sarita, Katy y Rubén por su amabilidad para con nosotras...

A nuestra santa y muy queridísima colega Sandra por su apoyo incondicional, frescura y cariño

Y por último al Congreso Nacional, especialmente a Esteban Valenzuela (Diputado por la VI Región) por escuchar y acoger nuestra petición, a Patricia (Coordinadora de la Unidad de Apoyo al Proceso Legislativo); a Susy Sánchez su secretaria y a David por su excelente disposición, ayuda y sobretodo paciencia.



Después de este arduo trabajo, comienza el fin de esta importante etapa universitaria, que dará paso a otras nuevas experiencias, que ojalá sean tan buenas como hasta hoy...y con todo el apoyo que he tenido;

Primero que todo, agradezco al Señor que me ha dado las fuerzas para poder estudiar lejos de mi tierra y de mi gente. Siempre lo he sentido a mi lado y espero que se a así durante todo lo que quede...

Cómo no agradecer especialmente a mi Madre, mujer hermosa y luchadora que confió en mí a cada instante, al igual que mi Katita (Q'Q'Q'Q) todos mis familiares magallánicos (Nanita, Lily, tíos, primos)

No puedo dejar fuera a mi Papá, a Marlinda y su familia; y sobre todo a mis chiquititas Amayita (Chirihuencan) y Valentina (Shewyn Soto) que dieron el ambiente hogareño a mis días de celebraciones, soledades y nostalgias.

Nunca olvidaré a mis Grandes y Bellas amigas, que hicieron del periodo universitario y "fuera también" que mi estadía en la quinta región permanezca con los más gratos recuerdos de mi vida. Las quiero mucho y gracias por su amistad (Vane, Pao, Masiel; Yoyi, Karlita...y +)

En mis momentos de flaqueza, hiciste que confiara en mí y no me abandonaste a pesar de nuestras eternas desavenencias, te quiero mucho Marco y gracias por tu incondicionalidad.

Cuando se está lejos de la familia se hace más necesaria de lo que se imagina, por eso agradezco a las familias de mis amigas que siempre me recibieron y me hicieron sentir en casa.

Finalmente, muchas gracias a todas aquellas personas que conocí y a otras que sin saber ni sus nombres, con algunas palabras o una simple sonrisa, hicieron que me sintiera con fuerzas y ganas de continuar con lo que anhelaba.

...Simplemente a todas las personas que para bien o para mal han formado parte de mi vida, ya que gracias a uds. me he transformado en la mujer que soy... orgullosa de iniciar mi vida profesional...

Caro.

## AGRADECIMIENTOS

*Gracias a Dios por acompañarme en el camino de la vida.  
Gracias por regalarme esos momentos felices y por ayudarme a  
enfrentar los difíciles.*

*Gracias a mis padres, Elza y Alejandro, por su sacrificio y  
trabajo, por su apoyo, paciencia, alegría y amor.*

*A Alejandro, hermano, por tu apoyo incondicional.*

*A la abuelita Verónica y a Manuel, por sus enseñanzas y  
atenciones.*

*A mis tíos(as) Vero, Oriana y Claudio por su preocupación.*

*A mis amigas y compañeras de Seminario, Carolina y Vanesa,  
¡¡terminamos!¡, después de largas horas de conversación, lectura,  
computador, viajes y reuniones.*

*A mis amigas de la "U", especialmente a las Señoras Masiel,  
Yoyí, Carolina y Vane, por su amistad y por todos esos momentos  
vivididos que hicieron mis horas y días especialmente agradables.*

*Al Profesor Mauricio Ureta por sus consejos y apoyo.*

*A mis dos pares de amigas gemelas, María José y Alejandra:  
Bárbara y Beatriz, por todos estos años de amistad y por enseñarme  
cada día a ver las cosas lindas de la vida.*

*A los amigos de mi tierra Coté, JK, Ktían, Dani y Camilo, por  
darme ánimo, alegrías, lealtad y cariño.*

*A todas esas personas especiales que en algún momento  
acompañaron mi caminar hacia esta nueva etapa.*

PAOLA



REF.: *INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO  
ALUMNAS QUE SE INDICAN*

VALPARAISO, marzo 16 de 2004.


**SEÑOR DECANO:**

En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2003 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **PAOLA ESPINOZA VALENZUELA, VANESSA SANDOVAL DEICHLER** y **CAROLINA SOTO MONTENEGRO** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado **"MEDIACIÓN ESCOLAR: APRENDIZAJES CONSTRUCTIVOS Y NECESARIOS PARA LA VIDA"**.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° 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.

Trabajo interesante en un tema emergente y clave en el nuevo orden educativo, ligado a los objetivos transversales de educación en Chile, propuesta innovadora y metodológicamente ordenado. Se recomienda a las autoras resaltar la proyección del programa y su efectiva validez.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,5 (seis coma cinco)**.



**MAURICIO URETA BERNAL  
PROFESOR GUIA**

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



REF.: *INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO  
ALUMNAS QUE SE INDICAN*

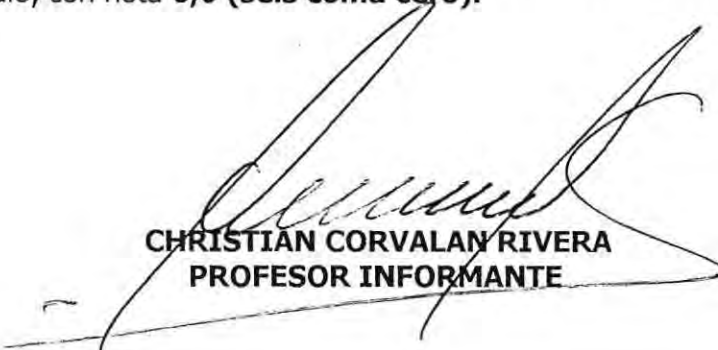
VALPARAISO, 21 de Enero de 2004.

**SEÑOR DECANO:**

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2003 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **PAOLA ESPINOZA VALENZUELA, VANESSA SANDOVAL DEICHLER** y **CAROLINA SOTO MONTENEGRO** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado **"MEDIACIÓN ESCOLAR: APRENDIZAJES CONSTRUCTIVOS Y NECESARIOS PARA LA VIDA"**.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° 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 nota **6,0 (seis coma cero)**.



**CHRISTIAN CORVALAN RIVERA  
PROFESOR INFORMANTE**

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

## INDICE

---

### Capítulo 1: Antecedentes Institucionales

I.	Corporación Servicio Paz y justicia, SERPAJ Chile	2
II.	Escuela E – 252 “Jorge Alessandri Rodríguez”	9
III.	Escuela D – 272 “Almirante Juan José Latorre”	13

### Capítulo 2: Diseño de Investigación

I.	Fundamentación del Problema	16
II.	Formulación del Problema	18
III.	Marco Referencial	19
	1. Sociedad y Educación	
	2. Socialización, Escuelas y Familias	
	3. Reforma Educacional Chilena y O.F.T.	23
	4. Relaciones Interpersonales, los conflictos y su relación con la comunicación	27
	5. Resolución y formas de enfrentar los conflictos	33
	6. Hacia una Cultura de la Paz a través de la Educación para la Paz	41
IV.	Objetivo de Investigación	43
V.	Operacionalización de Variables	44
VI.	Metodología de Investigación	50
	1. Tipo de Investigación	
	2. Unidad de Análisis	
	3. Técnicas e Instrumentos de Investigación.	51
	4. Plan de Análisis	54

### Capítulo 3: Diagnóstico

Presentación	55
Escuela D – 272 “Almirante Juan José Latorre”	56
Objetivo específico N° 1	
Objetivo específico N° 2	60
Objetivo específico N° 3	71
Objetivo específico N° 4	77
Objetivo específico N° 5	92
Escuela E – 252 “Jorge Alessandri Rodríguez”	96
Objetivo específico N° 1	
Objetivo específico N° 2	100
Objetivo específico N° 3	109
Objetivo específico N° 4	113
Objetivo específico N° 5	126
Síntesis Diagnóstica	130

### Capítulo 4: Programación

1. Presentación	136
2. Programa	
2.1. Nombre del programa	
3. Identificación del Programa	
3.1. Dependencia Legal y administrativa	
3.2. Cobertura	
3.3. Beneficiarios	137
3.4. Responsables del Programa	
3.5. Productos	

4. Fundamentación del programa	138
5. Objetivo General del programa	146
6. Objetivos Específicos del Programa	
7. Recursos del Programa	
8. Tiempo del Programa	148
9. Programación de la Evaluación.	149
Proyecto N° 1: "Construyendo la Mediación Escolar"	150
Proyecto N° 2: "Aprendiendo Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos"	155
Proyecto N° 3: "Hacia el camino de la mediación"	159
Actividad de Finalización del programa: Ceremonia de Clausura	162

## Capítulo 5: Ejecución

Presentación	164
Proyecto N° 1: "Construyendo la Mediación Escolar"	165
Proyecto N° 2: "Aprendiendo Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos"	179
Proyecto N° 3: "Hacia el camino de la mediación"	189
Ceremonia de Clausura	196
Productos del Programa	200

## Capítulo 6: Evaluación

1. Presentación	256
2. Evaluación General del Programa	257
3. Evaluación Proyecto N° 1: "Construyendo la Mediación Escolar"	258
4. Evaluación Proyecto N° 2: "Aprendiendo Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos"	264
5. Evaluación Proyecto N° 3: "Hacia el camino de la mediación"	269
6. Evaluación Ceremonia de Clausura	274
7. Evaluación de Aspectos Administrativos del programa	278
8. Evaluación de Estrategia de intervención	282
9. Evaluación del Proceso Metodológico	283

## Capítulo 7: Hallazgos y Aprendizajes

Bibliografía	286
Anexos	290

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

---

<b>Fotografía N° 1:</b> Firma Compromiso 6° A. Los(as) niños(as) muestran los compromisos que firman al participar en el taller.	261
<b>Fotografía N° 2:</b> Roll Playig de los Conflictos en la Escuela.	262
<b>Fotografía N° 3:</b> Equipo Seminarista explica la temática a tratar en la sesión a través de los ejemplos que los mismos alumnos(as) citan.	262
<b>Fotografía N° 4:</b> Trabajo por grupos para analizar un conflicto representado anteriormente por el mismo grupo.	262
<b>Fotografía N° 5:</b> Juego "La Doble Rueda". Sesión N° 7.	262
<b>Fotografía N° 6:</b> Entrega de cuadernillo (producto del proyecto para alumnos(as)) que sistematizó los aspectos teórico prácticos de cada una de las sesiones.	265
<b>Fotografía N° 7:</b> Actividad "Yo te Escucho". Las apoderadas ejercitan la habilidad atención y escucha.	268
<b>Fotografía N° 8:</b> Jornada de Reflexión Profesores(as), Srta. Pamela Espinosa Gutiérrez. La Asistente Social expone las Técnicas Alternativas De Resolución de Conflictos, con énfasis en la mediación.	273
<b>Fotografía N° 9:</b> Jornada de Reflexión Profesores(as), Srta. Nicolle Penaglia Vásquez. La Asistente Social expone respecto a Mediación escolar.	273
<b>Fotografía N° 10:</b> Entrega de diplomas a las apoderadas presentes del Proyecto "Aprendiendo a resolver conflictos pacíficamente"	277
<b>Fotografía N° 11:</b> Entrega de diplomas a los(as) alumnos(as) participantes del Proyecto "Construyendo la Mediación Escolar".	277
<b>Fotografía N° 12:</b> Público asistente a la Ceremonia de Clausura.	277
<b>Fotografía N° 13:</b> Exposición del Sr. Fernando Aliaga Rojas, Vicepresidente de SERPAJ Chile. Santiago. Chile.	278

## INDICE DE GRÁFICOS

---

Gráfico N° A – 1 “Edades de los(as) Apoderados(as)”	57
Gráfico N° A – 2 “Relación del Apoderado(a) con el(la) Alumno(a)”	58
Gráfico N° A – 3 “Habilidades Sociales utilizadas por los(as) Alumnos(as)”	61
Gráfico N° A – 4 “Habilidades Sociales utilizadas por los(as) Apoderados(as)”	68
Gráfico N° B – 1 “Edades de los(as) Apoderados(as)”	97
Gráfico N° B – 2 “Relación del Apoderado(a) con el(la) Alumno(a)”	98
Gráfico N° B – 3 “Habilidades Sociales utilizadas por los(as) Alumnos(as)”	100
Gráfico N° B – 4 “Habilidades Sociales utilizadas por los(as) Apoderados(as)”	106

## INDICE DE CUADROS

---

Cuadro N° A – 1: “Resumen Utilización de Habilidades Sociales de los(as) Alumnos(as)”	60
Cuadro N° A – 2: “Resumen Utilización de Habilidades Sociales por parte de los(as) Apoderados(as)”	68
Cuadro N° A – 3: “Percepción del conflicto que poseen los(as) Apoderados(as)”	72
Cuadro N° A – 4: “Formas pacíficas de resolver los conflictos utilizadas por los(As) Alumnos(As)”	92
Cuadro N° A – 5: “Formas pacíficas de resolver los conflictos utilizadas por los(As) Apoderados(as)”	93
Cuadro N° B – 1: “Nivel de Escolaridad de los(as) Apoderados(as)”	97
Cuadro N° B – 2: “Resumen Utilización de Habilidades Sociales de los(as) Alumnos(as)”	100
Cuadro N° B – 3: “Resumen Utilización de Habilidades Sociales por parte de los(as) Apoderados(as)”	106
Cuadro N° B – 4: “Percepción del conflicto que poseen los(as) Apoderados(as)”	110
Cuadro N° B – 5: “Formas pacíficas de resolver los conflictos utilizadas por los(as) Alumnos(as)”	126
Cuadro N° B – 6: “Formas pacíficas de resolver los conflictos utilizadas por los(as) Apoderados(as)”	127

# PRESENTACIÓN

---

El Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciado en Trabajo Social y el título profesional de Asistente Social, denominado "Mediación Escolar, Aprendizajes Constructivos y Necesarios para la Vida", se desarrolló entre Marzo y Diciembre por la necesidad de potenciar formas alternativas para resolver los conflictos en las comunidades educativas, colaborando de esta manera, con los ejes temáticos propuestos por los Objetivos Fundamentales Transversales (O.F.T.) del Ministerio de Educación .

Esta Intervención Profesional estuvo patrocinada por la Corporación Servicio Paz y Justicia, SERPAJ – Valparaíso, la que se ha identificado desde sus inicios por trabajar en la defensa de los Derechos Humanos, promoviendo la Resolución de Conflictos por la vía no violenta y la Educación para la Paz.

Es en este contexto entonces que se levanta la propuesta de este Seminario de Trabajo Social, como respuesta a la necesidad de reforzar la educación en valores, que es socializada por la familia, la escuela y el grupo de pares del niño(a) principalmente. Con el fin de Educar en y para la Paz, fortaleciendo las Habilidades Sociales y La Resolución de conflictos de una manera alternativa a la violencia y la agresividad.

De esta manera, complementando los intereses del Ministerio de Educación, de la Institución Patrocinante y los del Equipo Seminarista, surge el siguiente trabajo, que se sintetiza en los siguientes capítulos:

- **Capítulo N° 1: ANTECEDENTES INSTITUCIONALES**

En este capítulo se presenta la información de la institución patrocinante y de las dos comunidades educativas en las que se desarrolló el seminario de título.

- **Capítulo N° 2: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación comprende las orientaciones metodológicas y referenciales necesarias para guiar la investigación.

- **Capítulo N° 3: DIAGNÓSTICO**

En esta sección, se encuentran los resultados de la investigación realizada en dos comunidades educativas del Barrio O'Higgins.

- **Capítulo N° 4: PROGRAMACIÓN**

En este capítulo se planificó el Programa y los tres Proyectos, uno de ellos dirigido a los(as) alumnos(as), otro, para los(as) apoderados y el tercero para los(as) docentes, con la finalidad de trabajar con los tres estamentos más significativos de la comunidad educativa.

- **Capítulo N° 5: EJECUCIÓN**

En esta sección del documento, la información se presenta en una matriz con el registro de todas las actividades efectuadas durante el proceso del programa, considerando, los tiempos, recursos y técnicas utilizadas.

- **Capítulo N° 6: EVALUACIÓN**

Contiene la medición de los resultados por programa y por cada uno de los proyectos, considerando los criterios establecidos en el capítulo anterior para esta finalidad.

- Posterior a estos 6 capítulos, se encuentran las **CONCLUSIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS.**

ANTECEDENTES

INSTITUCIONALES

## Capítulo 1

### ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

---

#### I. Corporación Servicio Paz y Justicia, SERPAJ Valparaíso

SERPAJ es una organización que trabaja para consolidar la democracia, promoviendo procesos de organización y participación social, la dignificación de las condiciones y calidad de vida como expresión de los derechos económicos, sociales y culturales; y la educación para la paz, promoviendo la desmilitarización y la objeción de conciencia.

##### 1. Ubicación Geográfica

La Corporación Servicio Paz y Justicia, Serpaj Valparaíso se encuentra ubicada en la calle Orella 1015, comuna de Valparaíso.

##### 2. Raíces Históricas

El Servicio Paz y Justicia, SERPAJ Valparaíso, nace como una expresión a la voluntad ética y política de un amplio grupo de cristianos, que desde su inspiración humanista y evangélica liberadora se organizan a partir de un método de la no violencia activa a fin de promover una cultura de los Derechos Humanos en contraposición a las violaciones cometidas por el Régimen Militar

En Chile SERPAJ se constituye legalmente en 1977, estableciéndose a lo largo del país en equipos regionales, motivados por la lucha en defensa derechos humanos.

Serpaj Chile cuenta con la personería jurídica de "Corporación de Derecho privado sin fines de lucro" reconocida por el Ministerio de Justicia. Cuenta con una Asamblea General de 57 socios que se reúnen anualmente, y, cada tres años eligen un Directorio nacional de 7 miembros. Cuenta con un Acta de Identidad, Estatutos Generales, Reglamento Interno, Manual de Administración, Normativas para el funcionamiento de Equipos regionales y pre-regionales. Actualmente en 25 equipos de trabajo en 9 regiones del país, participan un número de aproximadamente 200 personas como personal adscrito a diversos programas

### **3. La misión de Serpaj Chile**

Promoción, valoración y defensa de la cultura de la paz y de la cultura de los derechos humanos, utilizando la metodología de la no-violencia activa para la resolución de los conflictos, garantizando la dignidad, la justicia, la libertad de las personas y optando desde los marginados, empobrecidos y violentados.

### **4. Objetivos de Serpaj Chile**

General:

“Hacer valer en la sociedad el respeto de los derechos humanos, por medio de la organización y participación de las mayorías postergadas, con capacidad de asumir la resolución de los conflictos, mediante la no-violencia activa, promoviendo procesos educativos de liberación que superen la pasividad e indiferencia social, el conformismo político y el fatalismo ante la realidad”

Específicos:

“Desarrollar el paradigma de la cultura de la paz como expresión política y movimiento en alianzas y redes de fortalecimiento, asumiendo la diversidad y el aporte de las culturas locales”.

“Realizar nuestra acción como servicio en la sociedad civil desde los violentados, para la plena vigencia de los derechos, la justicia y genuina construcción democrática”

“Definir nuestra acción de No-violencia Activa en su relación con el conjunto de los poderes de la sociedad como un aporte ético y colaboración crítica que se fundamenta en la justicia y los derechos humanos en cuanto límites al poder”.

### **5. Áreas programáticas**

- Paz y desarrollo Humano.
- Educación para la Paz y los Derechos Humanos.
- Paz, Democracia y Sociedad Civil.
- Formación Interna

## 6. Ideología

### 6.1. Finalidad

Como Organización de la Sociedad Civil, el SERPAJ tiene por finalidad:

- Aportar a la creación de una cultura de la paz que erradique los diferentes tipos de violencia y dominación existentes en nuestra sociedad.
- Impulsar la creación de una sociedad justa y solidaria, participativa y democrática.

### 6.2. Fundamentos

El SERPAJ reafirma su carácter de servicio en contraposición a toda lógica de poder, de dominación y manipulación, tal como lo conciben la mayoría de las fuerzas políticas, económicas, militares y aún religiosas que predominan en nuestro tiempo.

En este sentido, reconoce como principio fundamental y permanente la dignidad de la persona, especialmente de los marginados y empobrecidos de la sociedad, así como la valoración de la vida en su orientación central que es la superación de la cultura de la violencia.

### 6.3. Espíritu y dinámica

El espíritu que anima al SERPAJ es la no violencia activa, entendida como la fuerza de la verdad y de la justicia, presenta en todas las personas y la que por ende, se manifiesta en los procesos de liberación de las mayorías marginales. Esta a través de la toma de conciencia y su sentido crítico se esfuerzan por lograr el protagonismo inherente a su ser de ciudadanos. De esta manera la no violencia activa nos ofrece la posibilidad de transformar la realidad de los oprimidos desde su conciencia, su unidad, su organización y su movilización.

La no violencia activa adquiere su pleno sentido y expresión en la búsqueda y promoción: de los procesos de la desmilitarización y objeción de conciencia, de la cultura de la solidaridad y de la justicia, de la cultura de la paz y de los DDHH, de la cultura de la participación democrática y popular, de la cultura del ecumenismo, de la cultura de los pueblos indígenas y de un desarrollo ecológicamente sostenido que respete la conservación del medio ambiente.

#### 6.4. Pedagogía

El SERPAJ desarrolla en todas sus acciones una pedagogía liberadora en consonancia con su opción educativa. Entendemos esta pedagogía como el desarrollo de todas las potencialidades humanas y la superación de los obstáculos que impiden el pleno ejercicio de los derechos humanos y democráticos, inspirándose en la resolución no violenta de los conflictos.

Para promover esta pedagogía SERPAJ implementa proyectos que buscan hacer de sus destinatarios sujetos activos de su propia historia, así como impulsar el protagonismo de los movimientos sociales y populares, la reivindicación de sus derechos y de su organización a fin de crear estrategias de participación y transformación social.

#### 7. Serpaj en América Latina

Serpaj en América Latina esta presente en 11 países, entre los que se encuentran: Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Uruguay.

#### 8. Serpaj en Chile, por Regiones

De Arica a Valdivia Serpaj Chile trabaja actualmente en 9 regiones a lo largo del país, con casi 30 equipos y en casi 70 comunas.

Serpaj mantiene el Método de resolución no violenta de los conflictos, que se aplica en diversos programas y propuestas de trabajos, en diferentes campos de acción y con diversos sujetos sociales del mundo urbano popular: niños(as), adolescentes, jóvenes, mujeres, dirigentes y líderes sociales, estudiantes, educadores(as) y profesionales.

Más de 200 trabajadores del área social participan hoy en Serpaj, junto a voluntarios locales y también extranjeros, que toman a su cargo la realización de programas e iniciativas en Resolución de conflictos: en el proceso de las Organizaciones Sociales; ante el fenómeno social de las drogas; en conflictos ambientales; en los conflictos y situaciones de vulnerabilidad de la infancia y sus derechos; en situaciones y experiencia de género y el mundo de las mujeres; en la necesidades de capacitación y derechos laborales; en la prevención del SIDA; y en el desafío de educar para una cultura de la paz.

Serpaj se encuentra en las siguientes Regiones y localidades:

- Región I : Arica.
- Región II : Antofagasta, Calama , Mejillones y Tocopilla.
- Región III: Copiapo, Paipote, Huasco y Vallenar.
- Región V : *Valparaíso*, Limache y Quilpue.
- Región Metropolitana: Santiago, Florida y Renca.
- Región VI : Rancagua.
- Región VII : Talca, Curico, Cauquenes, Constitución y Molina.
- Región VIII : Coronel.
- Región X : Valdivia.

## **9. Integrantes**

Por su opción pluralista, el SERPAJ lo conforman personas de vocación ecuménica y humanistas comprometidas con la promoción y desarrollo de valores éticos universales, tales como: la justicia, la paz, la tolerancia, el respeto a las diferencias y la valoración de las vidas de las personas y de sus procesos por sobre los pragmatismos políticos y economistas.

## **10. Contexto Social**

### **10.1. Destinatarios**

El SERPAJ reafirma su compromiso de trabajar con los marginados, empobrecidos y violentados en nuestra sociedad. En este sentido, son sus destinatarios preferenciales los niños, los jóvenes y adultos que viven en situación de marginalidad, de pobreza y discriminación. Un lugar central entre estos destinatarios ocupa la promoción de los derechos de la mujer en su plena incorporación a todos los niveles de la sociedad con igualdad de oportunidades con relación a los hombres. Sin su aporte no será posible la construcción de un país plenamente democrático.

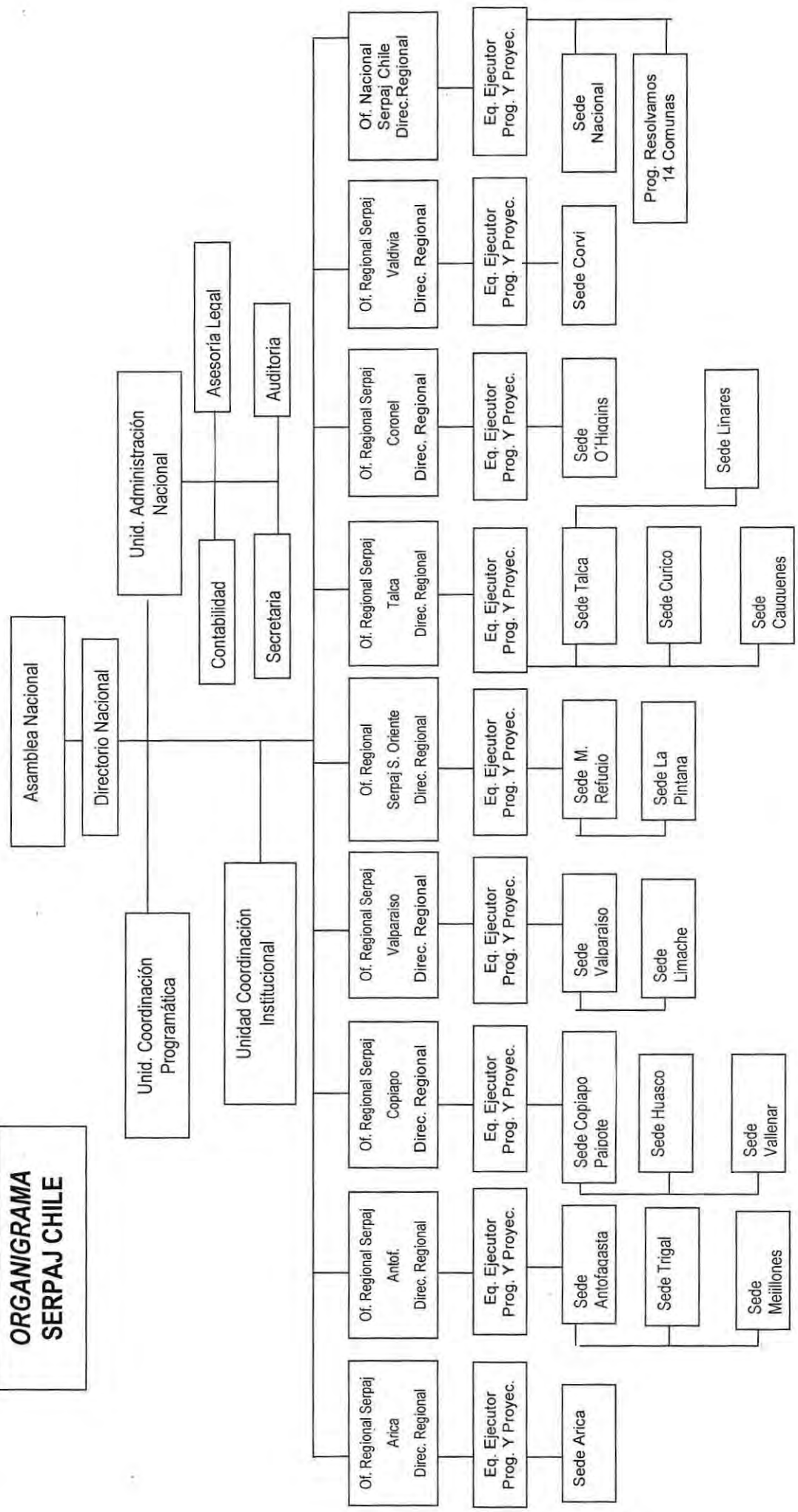
SERPAJ considera como parte sustantiva de su identidad la responsabilidad ética y social relacionada con la construcción de una sociedad justa, fraterna y reconciliada, la que se fundamenta en una cultura de la paz. Por ello, respeta y cuida la memoria de las víctimas de las violaciones de los derechos humanos en la historia de Chile no sólo con acciones conmemorativas, sino fundamentalmente con el compromiso de trabajar por la educación para la paz y para la plena vigencia de los D.D.H.H.

Finalmente el SERPAJ reafirma su vocación de aportar a la construcción de una sociedad que supere las dominaciones, a seguir construyendo procesos de liberación mediante un proyecto político de justicia, desde la opción por los sectores marginados, empobrecidos y violentados de la sociedad.

#### 10.2. Coordinación de Serpaj con otras Instituciones

Serpaj Chile se coordina permanentemente y activamente con otras organizaciones que trabajen en la educación para la paz y los derechos humanos como: O.N.G. (s), Organismos Internacionales, Entidades Gubernamentales, Universidades locales, Voluntarios extranjeros, Organismos Extranjeros.

**ORGANIGRAMA  
SERPAJ CHILE**



## **II. Escuela E – 252 “Jorge Alessandri Rodríguez”. San Roque, Barrio O’Higgins. Valparaíso.**

### **1. Antecedentes Generales e Históricos**

Ubicada en el antiguo Sector de las Zorras, en el que se encontraban numerosas quintas de recreo, nace la escuela, el 01 de Junio de 1933, bajo el Decreto 1470. Hasta el año 1999 funcionaban en 6 mediaguas, que con el tiempo se fue deteriorando al ser comida por termitas y la inexistencia de la mayoría de sus ventanas. Tenían además la presencia de roedores en las salas, lo que afectaba a la higiene del establecimiento.

A tenor del director de la escuela, quien fue el relator de estos antecedentes históricos, el periodo más difícil fue el del Gobierno Militar, ya que contaban con escasos recursos económicos.

Conocida como “La escuela Amarilla”, debido al color que la teñía, y además destacaba por ser una de las más pobres de la comuna. Actualmente se ubica en la calle Hijuelas Nº 95, San Roque, lugar donde se produjo un cambio infraestructural, que permitió a su vez, un cambio cualitativo, tanto para el alumnado, los docentes y todos quienes componen la comunidad educativa, puesto que anteriormente eran discriminados por pertenecer a ella.

La infraestructura con la que se cuenta, es nueva y adecuada para el reducido número de alumnos por curso, aproximadamente entre 33 y 35 por sala de clases. Cuentan con un baño para niños y otro para niñas; 12 salas de clases; 2 oficinas; 1 comedor; 1 sala de profesores y 1 patio, el cual sí se hace pequeño para la cantidad de alumnos que lo utilizan.

Actualmente, la matrícula se encuentra prácticamente completa y lucen una insignia que representa a Bernardo O’Higgins y sus 4 tablas, monumento histórico que se encuentra en el sector.

Referente a la vinculación con la comunidad, es de relevancia citar que, debido a la presencia de alumnas de Hogar de Niñas, Fundación Mi Casa; han existido oportunidades en que comparten dependencias, para la ejecución de actividades, al igual como se utiliza la dependencia de la escuela para el funcionamiento de la “Escuela Abierta”, que son talleres para mujeres en los que participan tanto apoderadas como otras personas de la comunidad y que no tienen relación con la escuela.

La participación de la comunidad educativa, propiamente tal, se encuentra en proceso, realizándose actividades recreativas que permitan facilitar la causa, tales como Aniversario de la Escuela y el Festival del Cantar.

La postura de los directivos y docentes ante el tema disciplinario, dice relación con el interés de "Lograr un nivel de convivencia en el que exista el respeto recíproco, respetando además el aspecto cultural"

Este establecimiento depende de la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de la comuna de Valparaíso.

## **2. Antecedentes del Alumnado**

La escuela es mixta y cuenta con una matrícula de 324 alumnos para el año 2003, existiendo sólo un curso por nivel. La distribución es de Kinder a Octavo año básico, con jornada escolar completa diurna, de acuerdo a la actual Reforma Educacional Chilena.

Un 99% del alumnado pertenece al sector en que se emplaza la escuela, mayoritariamente son de estrato socioeconómico muy bajo. Una cantidad importante de alumnado tiene a sus padres, o alguno de ellos en el Complejo Penitenciario de Valparaíso, contando en varios de los casos, sólo con alimentación en las escuelas. La participación a las reuniones de apoderados(as) es regular y el rendimiento académico del alumnado es bajo y a juicio del director se debe principalmente a las familias de las que provienen.

## **3. Antecedentes de los Docentes**

El Director de la escuela es el Sr. Claudio Silva Salgado y la Jefa de la Unidad Técnico Pedagógica (U.T.P.) la Sra. M<sup>a</sup> Eugenia Zúñiga Prado.

Respecto a los docentes que realizan labores en esta escuela, éstos son sólo 15, seis de ellos varones y las otras 9 son profesoras. Además, se cuenta con 1 educadora de párvulos y 1 auxiliar de párvulos. Los co-docentes que participan del establecimiento, 2 de ellos son auxiliares de servicio y una de ellos Inspectora.

#### 4. Proyectos en Ejecución

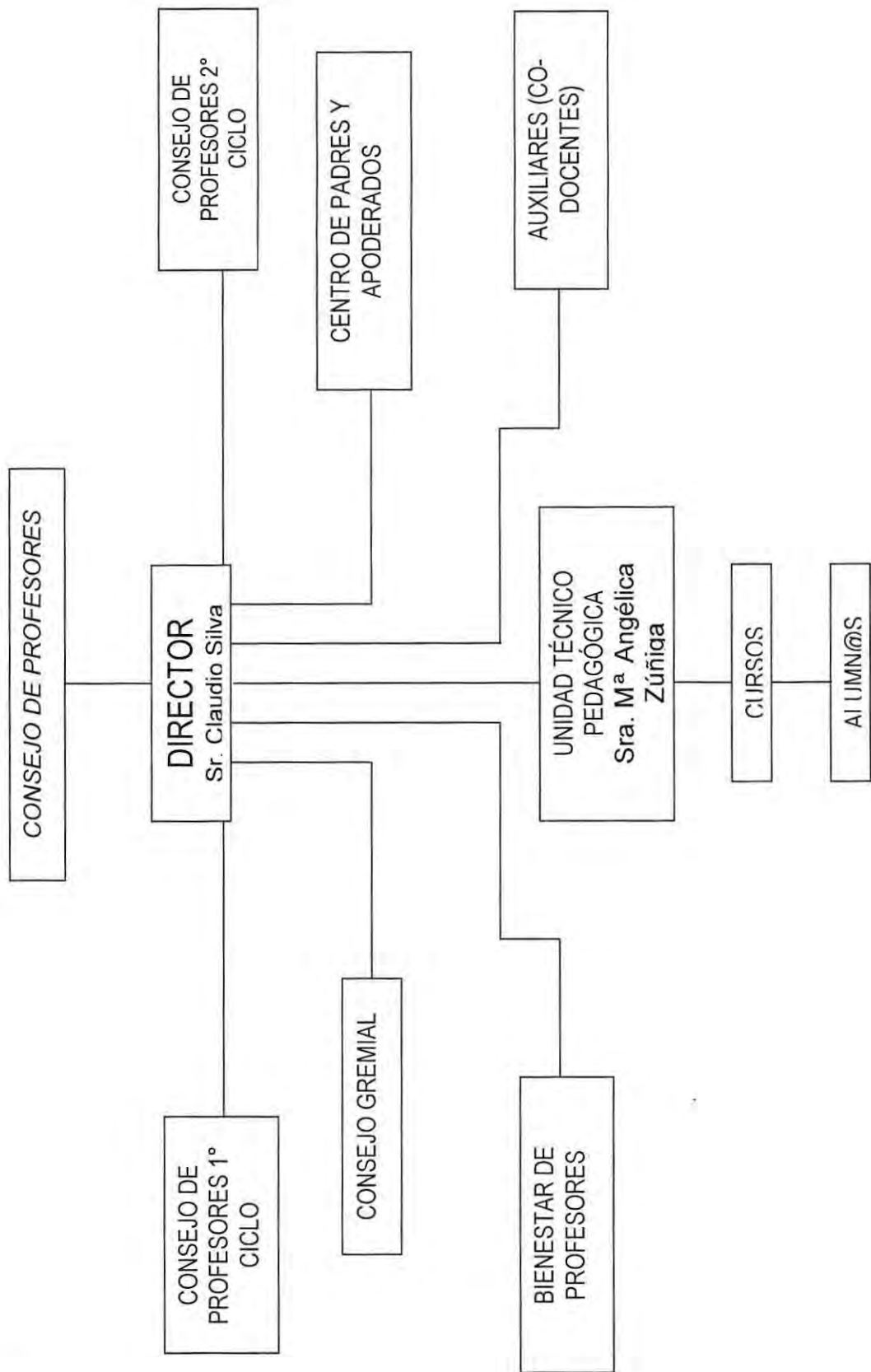
Existen diversas instituciones que se vinculan con las actividades que se realizan en la escuela, destacándose:

- Conace
- Oficina de la Mujer
- Oficina Comunal del Niño
- Serpaj
- Sename
- Ilustre Municipalidad de Valparaíso

Respecto a los proyectos locales, es decir, actividades extracurriculares, como lo son aquellos talleres en que debe participar el alumnado, se citan a continuación:

- Folcklore
- Producción de Videos
- Instrumentos Musicales
- Teatro
- Artesanías
- Deporte
- Cuentos y Expresión Oral (Kinder)

**“Organigrama Escuela E – 252 “Jorge Alessandri Rodríguez”**



### **III. Escuela D – 272 “Almirante Juan José Latorre”. Barrio O'Higgins. Valparaíso**

#### **1. Antecedentes Generales e Históricos**

La escuela básica D-272 Juan José Latorre, se encuentra ubicada en la calle Estadio s/n , en el Barrio O'Higgins de la comuna de Valparaíso. La directora del establecimiento es la Sra. María Eugenia Palma.

Este establecimiento depende de la Corporación Municipal para el desarrollo social de la comuna de Valparaíso. El índice de vulnerabilidad del año 2003 es de 56, además los profesores de este establecimiento tienen asignación por desempeño difícil.

La infraestructura del establecimiento es en su mayoría de material ligero (madera), exceptuando 3 salas de clases (concreto) que fueron construidas hace dos años. No se han hecho otras remodelaciones por un factor de riesgo que en los inviernos inunda gran parte del colegio y es que por debajo del establecimiento corre un cauce de agua, que incluso se ha llevado en tiempos de invierno de años anteriores algunas salas de clases. La distribución de las dependencias es la siguiente:

- Oficina Dirección.
- Oficina Jefe U.T.P.
- Oficina Psicología.
- Sala para grupo diferencial.
- Sala Profesores.
- 14 salas de clases.
- Cocina.
- Comedor.
- Laboratorio de Computación.
- 7 Sanitarios Mujeres.
- 9 Sanitarios Hombres.
- 3 Sanitarios Profesores.
- Sanitario Personal de Servicio.
- 12 Duchas Alumnos/as.
- 3 Patios abiertos.

## **2. Antecedentes del Alumnado**

El establecimiento educacional cuenta con una matrícula de 480 alumnos para el año 2003, desde Kinder hasta Octavo básico con Jornada Escolar Completa Diurna. Del total de alumnos matriculados al año 2003 se distribuyen de la siguiente manera:

- 260 mujeres
- 230 hombres.

## **3. Antecedentes de los Docentes**

El total de personas que se desempeñan en el establecimiento es el siguiente:

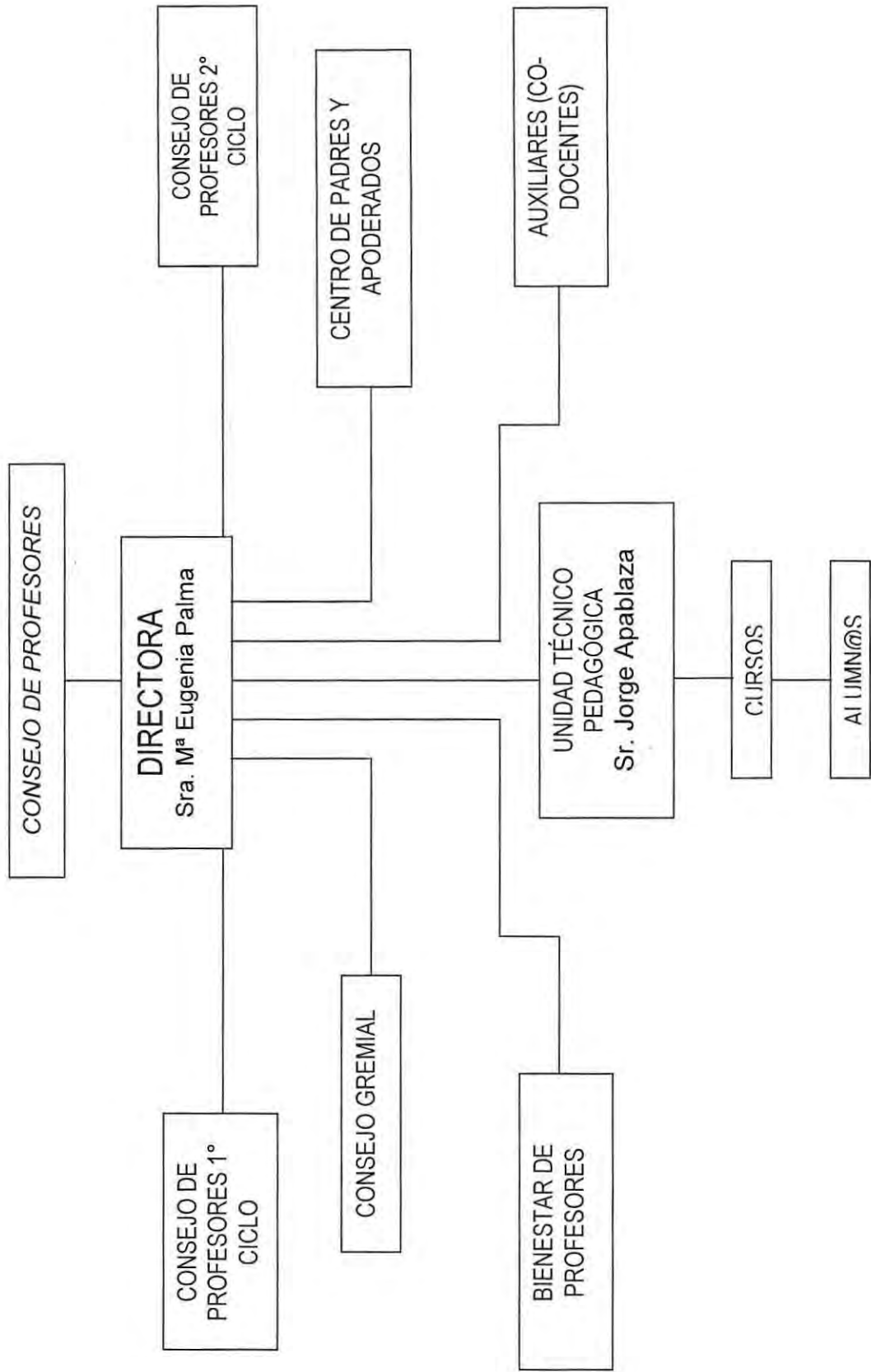
- Directora.
- Jefe de U.T.P.
- 22 profesores.
- 2 Educadoras de Párvulos.
- 2 Asistentes de Párvulos.
- 1 Paradocente
- 7 (Auxiliares de Servicio y cocina).

## **4. Proyectos en Ejecución**

- Programa Junaeb (desayuno, almuerzo, once).
- Programa Junaeb Salud Escolar.
- Programa Junaeb Salud mental.
- Programa Recreación (Verano- Invierno) Corporación Municipal de Valparaíso.
- Programa de las 900 escuelas (P-900)
- Proyecto Enlaces
- Chiledeportes (Talleres de Psicomotricidad)
- Conace.
- Programa Adopta un Hermano.

En el Área extracurricular los talleres que se desarrollan son: Manualidades, Folclor, Títeres, Tejido, Deporte, Teatro, Turismo, Alimentación, Coro, Instrumentos.

**Organigrama Escuela D-272 "Almirante Juan José Latorre"**



DISEÑO  
DE  
INVESTIGACIÓN

## Capítulo 2

### DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

---

#### I. Fundamentación del problema

Ante los conflictos, la Sociedad Humana utiliza prioritariamente inadecuados mecanismos de resolución, destacándose la agresividad y la violencia, las que han variado según el contexto y momento histórico, siendo en todas sus modalidades, una forma eficaz de satisfacer necesidades y de regular interacciones sociales.

El ser humano interactúa en diversos contextos, uno de ellos es la comunidad escolar, entendida como el espacio socializador en el cual convergen distintos agentes: familias, alumnos y personal educativo, los que por sus diferencias, rozan y se presenta el conflicto, resolviéndose mayoritariamente a través de conductas violentas y agresivas.

La escasez de datos concretos no impide afirmar la existencia de una situación de incidencia creciente y de características diferentes a las manifestaciones de conflictividad escolar existentes en décadas anteriores, situación que se refleja en los siguientes aspectos:

- 1) En tiempos pasados las agresiones/ agresividades se desarrollaban entre pares; hoy se dirigen primeramente a gente adulta (maestros y padres) y hacia la infraestructura de los establecimientos educativos.
- 2) Aumento de la gravedad de las conductas que han cambiado desde aspecto lúdico a la grosería, la agresividad y la violencia.
- 3) La manifestación de la violencia y la agresividad es a edades más precoces.<sup>1</sup>

Si bien, esta información corresponde a una realidad extranjera no está lejana al contexto chileno; el Instituto Nacional de la Juventud realizó un estudio, determinando que del año 1994 al 2000, la violencia física entre alumnos(as) de colegios municipales aumento de un 14% a un 45,5%.

Considerando estos datos, se hacen necesarias más investigaciones que permitan conocer lo que ocurre con la violencia física entre alumnos(as), pero que además consideren a los demás agentes de la comunidad educativa que también se ven afectados por esta problemática.

---

<sup>1</sup> Jornadas sobre Educación: Violencia en el ámbito escolar. Editorial Ayuntamiento de Madrid. Madrid. España. 1997.

El estudio de estos tipos de conducta humana - Violencia y Agresividad – como respuesta al conflicto, facilitan la comprensión de la calidad de la convivencia, las instancias y matices del conflicto, su desarrollo y procedimiento de resolución pacífica, lo cual propende al crecimiento personal convirtiéndose en personas más flexibles con posibilidades de una mejor calidad de vida. Además propicia la existencia de un ambiente escolar favorable a la vivencia y experimentación de valores democráticos.

Es necesaria una educación en y para la paz en la comunidad educativa, ya que Educar para la paz supone enseñar y aprender a resolver los conflictos. Estos están presentes de forma permanente en nuestra sociedad, como manifestación de la diversidad de intereses y cosmovisiones. Los conflictos que suelen tener diversidad de causas y argumentaciones: territoriales, culturales, económicas, sociolaborales, etc., tradicionalmente se resuelven mediante el uso de la fuerza y mediante la imposición de la voluntad del más fuerte.

No hay soluciones mágicas pero hay mecanismos para resolver los conflictos de forma diferente y que son parte de la cultura de la paz:

- Control y autocontrol de la agresividad.
- Diálogo, negociación o mediación sin que obligatoriamente halla vencedores y vencidos.
- Estrategias y técnicas didácticas para educar en el aula.

La educación es uno de los ámbitos más propicios para generar conciencia social sobre la cultura de la paz. En esta sociedad los mecanismos para resolver los conflictos deberían ser los propios de las capacidades que la inteligencia humana nos permite como: la comunicación, el diálogo y la cooperación. Estas capacidades consideradas las básicas de una cultura de la paz, deberían ser aplicadas en todos los ámbitos y escalas de la sociedad: en la familia, en la escuela, en la empresa, en la política y también a nivel local y a nivel internacional<sup>2</sup>.

Finalmente este estudio se sustenta en el interés manifestado por la institución patrocinante Servicio Paz y Justicia Valparaíso, debido al escaso desarrollo en estrategias de resolución de conflictos como una de sus áreas de trabajo. Esta institución tiene por finalidad aportar a la creación de una cultura para la paz, que erradique los diferentes tipos de violencia y dominación existentes en nuestra sociedad e impulsar la construcción de una sociedad justa, solidaria, participativa y democrática<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> PALOS RODRÍGUEZ, JOSÉ. "Educación y Cultura de la Paz". Artículo extraído de la Organización Estados Iberoamericanos para la Educación Ciencia y Cultura. Universidad de Barcelona. España. [www.oie.es](http://www.oie.es)

<sup>3</sup> SERPAJ Chile, "Propuesta Acta de Identidad".

La Investigación proporcionará un acercamiento a la realidad de las comunidades escolares en estudio, lo que permitirá cooperar con la mejora del bienestar de los participantes directos y en los contextos de los que son partícipes, repercutiendo a largo plazo en la sociedad, su cultura, convivencia y el respeto a los derechos humanos, para facilitar la comunicación y la concepción del conflicto en forma positiva, en donde se valore la paz y la adecuada resolución de litigios.

Desde el punto de vista del Trabajo Social, puede decirse que es importante su presencia en las escuelas, ya que permite al profesional ser colaborador de la socialización de los niños, niñas y jóvenes. Pudiendo ser un complemento a los profesionales que se desenvuelven en el área educativa, ya que, generalmente las temáticas relevantes al desarrollo personal, son escasamente abordadas.

Es necesario validar el trabajo social en el ámbito educativo, principalmente a través de su rol de Educador Social no Formal y además porque el trabajador social, es un profesional preparado para Implementar y Articular las políticas sociales.

Si bien, en educación pueden ser abordadas las problemáticas por otros profesionales, es el trabajador social idóneo, puesto que posee herramientas en diversas áreas de las ciencias sociales. Además, es un profesional que intenta establecer relaciones colaborativas y no competitivas, que busca resolver los conflictos de manera negociada para que los involucrados construyan sus propias soluciones.

En el aspecto personal, las alumnas consideran que es importante insertarse en el ámbito educativo, ya que la escuela es un agente socializador que facilita el cambio de actitudes, más aún si se realiza desde la infancia y con el apoyo de las imágenes personales más importantes de los niños y las niñas, que son los padres y los profesores.

## **II. Formulación del Problema**

Los Establecimientos Educativos forman individuos en las áreas cognitivas y axiológicas, siendo esta última, menos fomentada que la anterior, por lo cual los valores que promueven la resolución no violenta de conflictos, al interior de la comunidad escolar, están recientemente considerados dentro de los Objetivos Transversales de la Reforma Educativa, lo que no significa que se estén implementando en la totalidad de los colegios y con la profundidad que se debiera.

A pesar de esta instancia se continúan resolviendo los conflictos prioritariamente de forma violenta y agresiva, por lo tanto, se definirá el problema como:

*La Violencia y la Agresividad, son las formas más recurrentes de resolución de conflictos al interior de las comunidades educativas: Juan José Latorre y Jorge Alessandri del Barrio O'Higgins, comuna de Valparaíso.*

### III. Marco Referencial

#### 1. Sociedad y Educación.

“Se entiende por **Sociedad** un conjunto complejo de individuos y grupos, con reciprocidad de acción y unidos en una misma comunidad. No pudiendo subsistir sin un cierto grado de cohesión social (unidad del todo) y de continuidad a través del tiempo (perpetuidad del todo)”.<sup>4</sup>

Uno de los elementos fundamentales para el desarrollo de la sociedad es la **Educación**, definida como “el proceso social siempre inacabado, a través del cual un recién nacido llega a ser persona”<sup>5</sup>, este fenómeno está presente desde las primeras épocas históricas, advirtiéndose que los adultos miembros de una comunidad, familia, tribu, transmitían conocimientos, vivencias, usos, etc., a los miembros jóvenes, para que fueran capaces de sobrevivir en el medio y mantener la supervivencia y desarrollo grupal. Desde este punto de vista se deduce que es un periodo continuo, no sólo históricamente, sino que en la vida de cada persona, por lo tanto, no sólo ha de considerarse la Educación dentro de un marco formal.

#### 2. Socialización, Escuelas y Familias.

La Sociedad y la Cultura tienen directa incidencia en las escuelas, en sus estilos de trabajo, sus formas de organización. Pero a la vez, se puede apreciar la relación inversa, es decir, cómo las escuelas influyen en la cultura y en la sociedad. La cultura como tal permite tener significados aprendidos que son transmitidos por la socialización y que permiten que los individuos se adapten a su entorno y estructuren sus actividades interpersonales.

La socialización es el proceso general de aprendizaje social por medio del cual el(la) niño(a) aprende todas las cosas que debe conocer y todas las que debe o no debe hacer para transformarse en un miembro de la sociedad. Se dice que el(la) niño(a) es gradualmente

---

<sup>4</sup> DE AZEVEDO, FERNANDO. “Sociología de la Educación”. Editorial Fondo de Cultura Económica. Ciudad de México. México. 1942.

<sup>5</sup> LACASA, PILAR, “Familias y Escuelas, Caminos de la orientación educativa”. Editorial Visor. Madrid. España. 1997.

“socializado”, transformándose en un miembro del grupo que adopta similar modo de vivir; y se dice que la sociedad a través de sus agentes, ya sean padres, profesores u otras personas actúan para este proceso que dura toda la vida.

En términos generales, la socialización es un proceso modelador y creador, a causa del cual, la cultura del medio es transmitida al(la) niño(a), y tanto la conducta individual como los sentimientos se modifican paulatina, pero continuamente, y se desenvuelven de acuerdo a los valores dictados por la sociedad.

Los principales agentes de la socialización son: la familia, el grupo de compañeros, la escuela, la iglesia, las organizaciones juveniles, las diversas instituciones políticas y económicas de la comunidad y los medios de divulgación colectiva.

No sólo existen diversos agentes de socialización, sino también diversos modos de efectuar dicha tarea, es decir, diversas maneras de aprender y educar. La primera es el **Método general del premio y del castigo**, que pretende que las conductas de los individuos se ajusten y para enseñarles a comportarse en la forma que requieren las expectativas sociales. Una segunda forma, es el **Método Didáctico**, siendo un método de narración o explicación de “qué” o “cómo” deben hacerse las cosas. Finalmente, la tercera forma, es el **Método de Imitación**, el cual puede ser consciente o inconsciente.<sup>6</sup>

El(la) niño(a) aún aprende de la familia a vivir en un sistema social, a organizar sus reacciones en forma conveniente, a adaptar su comportamiento al de los demás y a relacionarse con las otras personas en una compleja trama de relaciones sociales. El(la) niño(a), transferirá a las situaciones escolares una serie de conductas y conceptos que son resultado de las enseñanzas recibidas en la familia. Éstas pueden ser fundamentalmente modificadas o reforzadas por las experiencias que irá a adquirir en la escuela.<sup>7</sup>

“Es en el Establecimiento Educacional es donde los niños, niñas, adolescentes o adultos reciben la enseñanza oficialmente reconocida por el Estado, en condiciones humanas, culturales y materiales que faciliten y promuevan su formación integral”.<sup>8</sup>

En cuanto a una conceptualización sintética de las características fundamentales que pueden atribuirse a la COMUNIDAD EDUCATIVA, se señalan:

---

<sup>6</sup> OP CIT. 5

<sup>7</sup> VILA IGNASI. Familia, Escuela y comunidad. Editorial Horsori. Barcelona. España. 1998.

<sup>8</sup> GOBIERNO DE CHILE. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO. “Estadística de la Educación Año 2001”. Santiago. Chile.

- Mejoramiento cualitativo de la relación de aprendizaje;
- Cohesión del equipo docente;
- Incorporación de los padres de familia al trabajo educativo del colegio o escuela;
- Vinculación del medio circundante<sup>9</sup>

Por lo tanto, se puede señalar que la Comunidad Educativa es aquel centro educativo que pretende integrar a toda la comunidad, con la finalidad de que el proceso educativo sea integral. Uno de los componentes de la Comunidad Educativa, dice relación con la inserción de las familias al ámbito educativo, como integrantes de la misma, situación que cobra especial relevancia, más aún cuando son actividades elementales para la vida escolar, ya que se sienten integradas y responsables de lo que sucede en la escuela. Situación que es trascendental para los(as) niños(as), porque se traduce en una enseñanza convincente orientada a la participación social y política de la ciudadanía.

Cada una de las **Familias** constituye un sistema social único y, por tanto, más allá de constatar que existen aspectos comunes, en las prácticas que se ejercen acorde con el desarrollo infantil, no cabe duda que lo que caracteriza las prácticas educativas familiares es la heterogeneidad frente a la homogeneidad. Así como todo sistema social, la familia evoluciona y, por tanto, no sólo cada familia es distinta, sino que una misma familia modifica sus prácticas en el tiempo y, en consecuencia, no se comporta de la misma forma con cada uno de sus hijos. Por eso, las diferencias no se encuentran sólo en los genes, sino también en algo, probablemente más importante, la sociedad y la cultura en la que la familia constituye una institución central.<sup>10</sup>

Las familias tienen Funciones para su desarrollo como tal. Ciertamente, la familia nuclear es la norma en las sociedades urbanas occidentales, pero aún existen familias extensas, y evidentemente, éstas son la norma en otras partes del mundo. Ciertamente, hoy en día, en las sociedades occidentales, han cambiado bastantes cosas y algunas de las funciones de la familia extensa han sido asumidas por el Estado o la iniciativa privada. Sin embargo, desde el punto de vista del proceso de individualización y socialización, se pueden distinguir tres funciones básicas que son comunes en un gran número de culturas: *Supervivencia, Económica y Autoactualización*.

La función de Supervivencia se refiere a crear las condiciones físicas y de salud que permita vivir a los más pequeños hasta que ellos mismos tengan la posibilidad de tener su propia familia. La función Económica se relaciona con proveer las habilidades y capacidades que permitan a los(as) niños(as) autoabastecerse económicamente cuando sean adultos. Por último, la función de

---

<sup>9</sup> CARBONELL, JAUME, "La escuela entre la utopía y la realidad". OCTAEDRO. Barcelona. España. 1996.

<sup>10</sup> OP CIT. 5

Autoactualización remite al uso de prácticas educativas en las que la infancia desarrolla capacidades cognitivas y domina procedimientos para maximizar los propios valores culturales como la moral, el prestigio, la religión, la autoestima, etc.<sup>11</sup>

Desgraciadamente, los profesionales de la educación desarrollan un gran número de tópicos y estereotipos sobre las familias y afirman que “éstas no educan”, que “delegan la educación en la escuela”, que “no se preocupan por el bienestar de sus hijos”. Todo ello redundando en que no exista una reflexión desde la escuela sobre por qué no acuden al centro escolar y, por tanto, no se modifican ni los hábitos de trabajo, ni los canales de comunicación con las familias. Por tanto es necesario propiciar la presencia de las familias en el aula para que conozcan de primera mano las actividades que se realizan, el tipo de materiales que se utilizan o la manera en que sus hijos se relacionan con otros escolares y el(la) Profesor(a).<sup>12</sup>

La situación anteriormente mencionada se corrobora en la siguiente afirmación “A mayor implicación de los padres y/o mayores expectativas en relación a la conducta de sus hijos, los niños tienen resultados mejores...la implicación parental es activa, no pasiva. No se mide sólo por la cantidad de tiempo que los padres y los niños están juntos, sino sobre todo por cómo pasan el tiempo juntos. Un padre implicado no es el que se pasa cerca de su hijo la mayor parte del día, pero que raramente interactúa con él. Es, sin duda, el padre que utiliza oportunidades para compartir con su hijo actividades como enseñarle un oficio local, leer juntos o fomentar una estrecha relación de apoyo basada en el afecto. Este padre activo e implicado tiene muchas más probabilidades de criar un hijo feliz...”<sup>13</sup>

Si se compara la escuela con la familia, se observa, sin embargo, una diferencia fundamental en la forma cómo la escuela cumple su tarea socializadora. Cuando el niño ingresa en la escuela, no es una personalidad neutral, sin formación previa, que pueda ser modelada en alguna de las muchas formas posibles, porque su familia ya ha puesto un sello socializador.<sup>14</sup>

Por tanto, no cabe duda que si las relaciones interpersonales son fluidas, cordiales y constructivas entre los agentes educativos – madres, padres, apoderados(as), profesoras(es) – ayuda a la práctica educativa. Por el contrario el desconocimiento mutuo o el simple intercambio burocrático hace decrecer el potencial educativo y de desarrollo en ambos contextos.

---

<sup>11</sup> OP CIT. 7

<sup>12</sup> OP CIT. 5

<sup>13</sup> OP CIT. 9

<sup>14</sup> OP CIT. 4

Según John Dewey, la **Escuela** es una institución social, tal como la educación es un proceso social. La escuela es aquella forma de vida colectiva en la que están concentrados todos los medios que sean efectivos para llevar al(a) niño(a) a participar de los recursos heredados de la raza y a hacer uso de sus propias capacidades para asumir los objetivos sociales.<sup>15</sup>

“Históricamente la escuela ha sido un espacio de tránsito entre la familia, la sociedad y el mundo del trabajo, por eso, tiene un componente cultural la transmisión de conocimiento acumulado a las nuevas generaciones – y un comportamiento socioeducativo - la inculcación de valores, normas, hábitos y actitudes.<sup>16</sup>

### **3. Reforma Educacional Chilena y Objetivos Fundamentales Transversales**

Desde los inicios de la década del noventa, el Sistema Educacional Chileno, comenzó un proceso de modernización y mejoramiento. Situación provocada por las demandas de la sociedad, en constante cambio, donde las necesidades cognitivas y las habilidades instrumentales de los(as) niño(as) puedan ser abordadas e integradas a la formación común que se entrega, fortaleciendo actitudes y competencias que permitan relacionarse armónicamente en una sociedad democrática y pluralista.

La educación chilena actual, tiene por objetivo una educación general de calidad, educando a cada niño(a) en el límite superior de sus capacidades, proporcionándole un contexto adecuado para el desarrollo de su personalidad, preparándolos para competencias sociales y cognitivas que les permitan desenvolverse óptimamente en cualquier ámbito o desafío que les corresponda enfrentar.

Desde la **Reforma Educacional**, se plantea que “la escuela y el liceo deben preparar a los(as) alumnos(as) para actuar en situaciones de la vida real, fortaleciendo en ellos(as) actitudes y competencias que logren posicionarlos como sujetos capaces de convivir en una sociedad pluralista y democrática, asumiendo sus responsabilidades como individuos en la sociedad y velando por el resguardo de sus derechos”.<sup>17</sup> El proceso de Reforma Educacional centra gran parte de sus esfuerzos en propiciar un cambio en la orientación del proceso educativo, asumiendo que las políticas educacionales exitosas son aquellas en que “el sistema educativo se hace parte en la formación de valores, estimula el desarrollo del carácter, enseña a trabajar en equipo y a usar la

---

<sup>15</sup> OP CIT. 4

<sup>16</sup> OP CIT. 9

<sup>17</sup> CÓRDOBA CLAUDIA. Documento N° 2: “OFT y convivencia escolar: La experiencia del programa En la escuela aprendemos a convivir”. CIDE. Santiago. Chile. 2002.

iniciativa personal, y crea las bases para una convivencia responsable y disciplinada, y no se preocupa sólo del desarrollo cognitivo de los alumnos.<sup>18</sup>

Los **Objetivos Fundamentales Transversales** han considerado como un aspecto relevante el formar personas que participen de manera activa y crítica en los procesos sociales que los involucran, considerando a su vez principios éticos que aseguren el respeto mutuo y el bienestar común, de manera que la formación en y para una convivencia social armónica es uno de los aspectos más relevantes de esta propuesta ministerial.<sup>19</sup>

En este marco, la Reforma Educativa Chilena asume como desafío central **contribuir a la formación integral de niños y niñas**, entendiendo que la escuela debe preparar a los(as) alumnos(as) para actuar en situaciones de la vida real, fortaleciendo en ellos y ellas competencias y capacidades personales y sociales que contribuyan al desarrollo de una sociedad democrática. Así, se busca que éstos aprendan a relacionarse y convivir con otros a partir de valores como el respeto, la responsabilidad social y personal, la tolerancia, la justicia, el diálogo, entre otros. La relevancia otorgada a estos criterios fomenta un cambio en la orientación y la práctica de la educación, en el sentido de que más allá de enseñar contenidos se deben desarrollar capacidades y habilidades para el aprendizaje, y más que formar a los y las estudiantes en ciertos valores se debe fomentar la capacidad para que ellos(as) mismos(as) sean quienes decidan.<sup>20</sup>

En este sentido, la propuesta ministerial se caracteriza por propiciar la consideración de la cotidianidad de los(as) alumnos(as) desde una perspectiva integral que incorpore la relación intrapersonal e interpersonal. Por otra parte, los ámbitos que se plantean para trabajar los O.F.T. recogen aspectos propios de la realidad de los(as) alumnos(as) y el entorno en que ellos se desenvuelven, y se espera que sean enriquecidos con todas aquellas temáticas que respondan a las nuevas demandas y desafíos que la sociedad plantea.<sup>21</sup>

“La propuesta de O.F.T. indica la necesidad de considerar diversos aspectos que están a la base de su implementación en una comunidad escolar, tales como:

- Generar condiciones favorables a nivel de los(as) docentes, directivos y padres para reflexionar en torno a los aspectos valóricos presentes en sus prácticas, a las formas de convivencia que sustenta el establecimiento y a la necesidad de implementar cambios al respecto;

---

<sup>18</sup> “Los desafíos de la Educación Chilena Frente al siglo 21: Informe de la Comisión Nacional para la Modernización de la Educación”. Editorial Universitaria. Santiago. Chile. 1995.

<sup>19</sup> MINEDUC. “Reforma en Marcha: Buena educación para todos”. Santiago. Chile. 1998.

<sup>20</sup> GARCIA HUIDOBRO, JUAN EDUARDO Y OTROS. Apuntes de Seminario la Reforma Educativa: “La Reforma Educativa Chilena visión del conjunto”. Santiago. Chile. 2001.

<sup>21</sup> MINEDUC. “Objetivos Fundamentales y Contenidos mínimos obligatorios de la Educación Básica”. 1998.

- Considerar las características del clima organizacional de manera de potenciar un estilo de relaciones humanas que favorezca la instalación de los valores y actitudes que promueven los O.F.T. a nivel de toda la comunidad educativa;
- Favorecer espacios de reflexión pedagógica respecto a la determinación de los contenidos y diseño de metodologías y materiales educativos más adecuados para trabajar los valores, actitudes y comportamientos que promueve el establecimiento;
- Realizar experiencias educativas concretas en torno a dichos temas”,<sup>22</sup>

Que el sistema educativo se plantee como desafío a la formación social y moral de sus estudiantes, no es un asunto reciente. De hecho esta preocupación aparece en el Decreto Ley de Educación Primaria Obligatoria, de 1929: “La educación dada en las escuelas primarias tendrá por objeto favorecer el desarrollo físico, intelectual y moral del niño de acuerdo a las necesidades sociales y cívicas del país.”<sup>23</sup>

Sin embargo, los Objetivos Fundamentales Transversales, definidos desde la Reforma Educacional actual, se introducen por primera vez en el curriculum escolar, y buscan constituirse en el eje central desde el cual se articulen las actividades desarrolladas en el proceso educacional.<sup>24</sup>

La propuesta ministerial señala que la implementación de los O.F.T., puede ser realizada desde varios espacios en el curriculum escolar:

“A nivel de curriculum explícito; se pueden desarrollar distintas actividades, tanto dentro como fuera del aula, de manera de que los aprendizajes y experiencias escolares fortalezcan en todos sus espacios los valores y actitudes definidos desde la concepción filosófica que sustenta los O.F.T.

A nivel de curriculum implícito; es fundamental entender que la implementación de estos objetivos hace partícipes a directivos y directivas, profesores y profesoras, personal administrativo, padres y madres, alumnos y alumnas, y la comunidad en general. La formación social de los estudiantes, pasa necesariamente por mirar las relaciones humanas que se establecen al interior de una escuela, los estilos de convivencia que allí predominan, las normas que la comunidad asume, etc.”<sup>25</sup>

<sup>22</sup> OP CIT. 19

<sup>23</sup> REVISTA PENSAMIENTO EDUCATIVO, Vol. 18. “Modernización de la educación chilena y educación en valores”. “Educación en Valores”. Facultad de Educación P.U.C. 1996.

<sup>24</sup> OP CIT. 21

<sup>25</sup> MAGENDZO, ABRAHAM Y OTROS. “Ser y Conocer. Objetivos Fundamentales Transversales en los sectores del currículo”. MINEDUC. 2000.

Considerando lo propuesto por la Comisión Nacional de Modernización de la Educación y lo establecido en el artículo 2° de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza, se estableció el siguiente principio orientador para formular los Objetivos Fundamentales Transversales:

"La Educación chilena busca 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"<sup>26</sup>

Dada la concepción de persona y del desarrollo humano que se ha expuesto, los Objetivos Fundamentales Transversales deben contribuir a fortalecer la formación ética de la persona; a orientar la forma en que ésta se relaciona con otras personas y con el mundo<sup>27</sup>:

EN RELACIÓN CON LA FORMACIÓN ÉTICA: Se busca que el(la) educando desarrolle capacidad y voluntad para autorregular su conducta, en función de una conciencia éticamente formada en el sentido de su trascendencia, su vocación por la verdad, la justicia, la belleza, el espíritu de servicio y el respeto por el otro.

EN RELACIÓN CON EL CRECIMIENTO Y AUTOAFIRMACIÓN PERSONAL: Se busca estimular rasgos y cualidades potenciales de los estudiantes que conformen y afirmen su identidad personal, favorezcan su equilibrio emocional y estimulen su interés por la educación permanente.

EN RELACIÓN CON LA PERSONA Y SU ENTORNO: Estos objetivos tienden a favorecer una calidad de interacción personal y familiar regida por el respeto mutuo, el ejercicio de una ciudadanía activa y la valoración de la identidad nacional y la convivencia democrática.

Otro de los pilares que sustentan la Reforma Educativa Chilena, se refieren a que el(la) alumno(a), pueda no sólo Aprender a Ser, sino también, Aprender Haciendo, es decir, apostar a la capacidad que tienen los(as) niños(as) como personas en desarrollo de poder construir el mundo que quieren.

Las ideas constructivistas estuvieron en expansión considerable en los años setenta y comienzos de los ochenta. Por aquel entonces, se libraba una batalla entre la llamada "enseñanza tradicional" y la renovación de la escuela mediante el arma de la enseñanza activa, la relación con la

---

<sup>26</sup> OP CIT. 20

<sup>27</sup> OP CIT. 21

vida cotidiana y el aprendizaje del pensamiento, de esta forma aspirar a alumnos críticos y autónomos.<sup>28</sup>

Se dice que a partir del constructivismo "los estudiantes construyen su propio conocimiento". Pero esta teoría no se reduce sólo a eso, "básicamente, puede decirse que el constructivismo es la idea que sostiene que el individuo –tanto en los aspectos cognitivos y sociales del comportamiento como en los afectivos- no es un mero producto del ambiente ni un simple resultado de sus disposiciones internas, sino una construcción propia que se va produciendo día a día como resultado de la interacción entre esos dos factores. En consecuencia, según la posición constructivista, el conocimiento no es una copia de la realidad, sino una construcción del ser humano. La persona realiza esta construcción fundamentalmente con los esquemas que ya posee, es decir, con lo que ya construyó en su relación con el medio que le rodea"<sup>29</sup>.

#### **4. Relaciones Interpersonales, los Conflictos y su Relación con la Comunicación.**

El ser humano individual es un ser social, lo que implica que las relaciones interpersonales son nuestra condición esencial, de ahí que resulte fundamental que los establecimientos educacionales no sólo consideren esta realidad, sino que la instalen y desarrollen activamente en su interior. Arellano destaca que en las escuelas "diariamente se congregan grupos de personas de diferentes edades y a veces también de diferente sexo, las que además pueden tener diferentes creencias, costumbres, valores; diariamente comparten un espacio físico y también muchas expectativas. Esta situación social se puede potenciar constituyéndola en el más idóneo y natural medio educativo".<sup>30</sup>

A lo largo del ciclo escolar, niños y niñas van cambiando la forma de enfrentar lo social y la forma en que se van relacionando entre sí y con el mundo adulto. Esto se debe a que, progresivamente, superan estadios del desarrollo y avanzan en sus etapas. Por lo anterior, el currículum debe hacerse cargo de favorecer e intencionar situaciones de aprendizajes vinculadas con los contenidos mínimos de la enseñanza que permitan que niños y niñas desarrollen valores, actitudes, habilidades sociales y comunicativas, en pos de favorecer un aprendizaje orientado al fortalecimiento de Relaciones Interpersonales adecuadas.

---

<sup>28</sup> CARRETERO, MARIO. "Constructivismo y Educación". Editorial Aique. Buenos Aires. Argentina. 2001.

<sup>29</sup> COLL, CÉSAR. "Un Marco de Referencia: Psicología para la educación escolar la concepción constructivista del aprendizaje y de la enseñanza". Editorial Alianza. Madrid. España. 1990.

<sup>30</sup> ROMAGNOLI, CLAUDIA. Documento N° 17: "Perspectivas y proposiciones de experiencias nacionales y extranjeras para educar la convivencia social en la escuela". Editorial Corporación de Promoción Universitaria CPU. Santiago. Chile. 1994.

Por otra parte, es necesario considerar que las interacciones que se dan al interior de las comunidades educativas, se encuentran íntimamente vinculadas con las relaciones de poder existentes al interior, de éstos. Situación que se representa en la jerarquización existentes, desde las autoridades de la escuela, los(as) docentes, codocentes, apoderados(as) y alumnos(as), entre otros.<sup>31</sup>

La comunidad escolar se concibe como un espacio privilegiado para fomentar el mejoramiento de las Relaciones Interpersonales no sólo entre los que componen la misma, sino también de éstos con sus contextos sociales particulares. Es en las escuelas donde cotidianamente se ofrecen oportunidades para poner en práctica actitudes y comportamientos entre los agentes educativos, relacionándose entre sí constantemente a lo largo de muchos años, surgiendo, en sus interacciones, conflictos y tensiones propios de las relaciones humanas.

#### **4.1. CONFLICTOS**

El conflicto es algo que se encuentra presente en forma permanente en la sociedad y en la relación de convivencia entre las personas. Existen dos posturas respecto a los conflictos, por una parte, son vistos como eventos destructivos y negativos, tendiendo a ocultarlos, a evadirlos o a imponer una solución parcial. Por otra parte, es considerado como un componente esencial de la vida, un fenómeno natural y un suceso potencialmente positivo; demostrando que la existencia humana y el conflicto van de la mano, tanto en la historia universal, como en nuestra historia personal.

De lo anterior, es posible deducir, que al estar insertos en la sociedad, en grupos sociales, organizaciones populares, etc., somos, al mismo tiempo, antecedente, desarrollo y consecuencia de los conflictos en que directa o indirectamente se involucran los seres humanos.

Existen muchas definiciones de conflicto, algunas aluden a tensiones, diferencias, discrepancias, incompatibilidad de intereses, o enfrentamientos que ocurren entre personas o grupos. Esta definición es acorde a los Conflictos de índole interpersonal, ya que también existen Conflictos Intrapersonales o intrapsíquicos, éstos corresponden a un ámbito de intervención psicoterapéutico, y se refieren a aquellos que suceden al interior de las personas y que tienen un carácter traumático, por ejemplo, los conflictos entre el aspecto emocional, cognitivo o conductual

---

<sup>31</sup> MAGENDZO, ABRAHAM. "Objetivos Fundamentales Transversales en la Reforma Educacional Chilena". Editorial Universitaria. Santiago. Chile. 1997.

de una persona, que si bien puede afectar sus relaciones con otros, sitúan su nudo conflictivo a nivel de las instancias psíquicas que conforman la personalidad.<sup>32</sup>

***Un Conflicto es diferente al Problema***, el primero es un desacuerdo, que lleva la intención de una persona a imponerse a otra, amenazando su existencia, sus bienes o limitando sus posibilidades y el segundo es una dificultad o impedimento que se intenta superar.<sup>33</sup>

Según Juan Carlos Torrego 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 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<sup>34</sup>.

## 4.2. CONFLICTO Y PODER

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. 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"<sup>35</sup>

Al igual que la palabra conflicto, el termino poder generalmente provoca una cantidad de asociaciones como política de poder dominación de algo o alguien, fuente de poder autoridad o influencia. A menudo se equipara poder con coerción, injusticia y fuerza. Al igual que lo que sucede con el conflicto, este termino expresa la creencia de que el poder generalmente es negativo y a menudo significa que un individuo domina al otro.

---

<sup>32</sup> DALLA PORTA-FERNÁNDEZ, M<sup>a</sup> TERESA Y OTROS. "Mediación Escolar. Una propuesta desde la experiencia". ACHNU-PRODENE, Santiago. Chile. 1999.

<sup>33</sup> SERVICIO PAZ Y JUSTICIA - CHILE. "Manual de Resolución de Conflictos. El camino de la no-violencia". Santiago. Chile. 2002.

<sup>34</sup> TORREGO SEIJO, JUAN CARLOS Y OTROS. "Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas: Manual para la formación de Mediadores". Editorial Narcea. Madrid. España. 2000.

<sup>35</sup> NOVOA, PAOLA Y OTROS. "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". 2002.

Por otra parte los autores Hocker y Wilmot proponen otra orientación sobre el poder "el Poder junto con los demás. Algunos supuestos son<sup>36</sup>:

- El poder este presente en toda interacción.
- El poder no es positivo ni negativo, simplemente es.
- El poder es producto de relaciones interpersonales, no de los individuos involucrados en ellas.
- La gente busca equilibrar el poder, ya sea productiva o destructivamente.
- El equilibrio de poder productivo puede darse expandiendo las fuentes de poder.
- Es necesario un equilibrio relativo de poder, para un manejo productivo del conflicto.

Este enfoque es compatible con la resolución de conflictos en la que todos ganan.

Más allá del poder real que pueda diferenciar a las partes en conflicto (cargos, rangos, edad, etc.) existe un componente mucho mayor, que influencia directamente el plano relacional entre las partes y que tiene que ver con el poder que cada una de las personas involucradas le otorga al otro dentro del espacio relacional, es por esto, que en la medida 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 los individuos en disputa, permita una canalización positiva del conflicto.<sup>37</sup>

#### **4.3. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LOS CONFLICTOS<sup>38</sup>:**

En la raíz de gran parte de los conflictos es probable encontrar una mala comunicación. Cuando una persona mal interpreta lo que otra ha querido decir y reacciona defendiéndose ante lo que considera una ofensa, aumenta la tensión del conflicto y se está más lejos de solucionarlo. Por el contrario cuando las personas en conflicto establecen una comunicación eficaz y clara (se hacen entender y se entienden mutuamente) pueden descubrir que realmente no existía un problema o que era pequeño y de fácil solución. Por tanto, la comunicación es un elemento fundamental en los conflictos porque:

- Una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes.
- Una mala comunicación puede ser en si misma la causa de los conflictos.

---

<sup>36</sup> GIRARD, KATHRYN Y OTROS. "Resolución de Conflictos en las Escuelas: Manual para educadores". Editorial Granica. Buenos Aires. Argentina. 1997.

<sup>37</sup> OP CIT. 32.

<sup>38</sup> OP CIT.34.

La comunicación en términos lingüísticos se define *como el proceso de enviar y recibir mensajes*. Esta definición que parece sencilla, se hace complicada en el ámbito de las relaciones interpersonales.

El proceso comienza cuando el emisor tiene algo que expresar a otra persona. Para poder hacerlo el emisor busca un código que le permita comunicar lo que quiere. Existen muchas formas de codificar un mensaje, cuando se tiene algo que expresar y un código con qué hacerlo se emite un mensaje. Lo primero que hace el receptor cuando recibe el mensaje es decodificar lo que le están expresando y comprender lo que el emisor quería decir. Hecho esto, el receptor se convierte en emisor y comienza de nuevo el proceso.

Entre los errores más frecuentes de la comunicación y que producen conflicto se encuentran los siguientes:

- El emisor no tiene claro en su interior qué es lo que 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.

La Comunicación se enriquece por las Habilidades Sociales, ya que su internalización condiciona en gran parte la capacidad de las personas para mantener un estado de bienestar mental y expresarlo a través de un comportamiento socialmente aceptado en las interacciones con los demás, por lo tanto es importante que se entrene en Habilidades Sociales para una mejor comunicación y relaciones con los(as) otros(as).

Habilidades Sociales son "las conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal"<sup>39</sup>. Las habilidades definidas se consideran un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de la personalidad.

---

<sup>39</sup> Apuntes Asignatura de Servicio Social de Caso II. Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso. Año 2000.

#### 4.4. LAS HABILIDADES SOCIALES QUE SE ABORDARAN PARA EL PRESENTE ESTUDIO SON:

- *Atención y Escucha:* Capacidad para escuchar con interés a una persona que comunica algo y además demostrar que la escucha. Es además captar todas las claves que emite el otro, tanto los mensajes verbales como no verbales de las personas. En el plano verbal, se debe escuchar atentamente las palabras de la persona, no importando lo confusas que puedan ser y en el plano no verbal, se deben escuchar los mensajes de la persona, que van en el tono de la voz, en los silencios, las pausas, los gestos y las expresiones de su cara y postura.

De este modo se diferencian dos tipos de atención y escucha: la atención física, que significa mirar cara a cara, directamente, manteniendo una postura abierta, un buen contacto con los ojos, permaneciendo relativamente relajado y cómodo, con la intensidad de esta posición, la atención psicológica, que significa escuchar tanto los mensajes verbales, como los no verbales de la persona.

- *Empatía:* Es sentir el mundo del otro como si fuera propio y comunicárselo. Es la capacidad de *discriminar o meterse en la otra persona*, mirar el mundo a través de la perspectiva o marco de referencia de la otra persona y tener el sentimiento de porque el mundo del otro es así y comunicar al otro su comprensión de una forma que muestra al otro que la persona que esta frente suyo ha captado tanto sus sentimientos como la conducta y experiencia que yacen bajo estos sentimientos.

La empatía básica permite, establecer armonía con la persona, alimenta la confianza y la apertura que son cruciales para establecer una relación (enganchar), lo que facilita la autoexploración de quienes están involucrados en el proceso comunicacional.

- *Expresión de sentimientos y emociones:* Capacidad de manejar los sentimientos propios y expresarlos de manera auténtica. Se debe considerar que algunas personas comunican con facilidad sus ideas, y otras por temor al rechazo o burla les cuesta expresar sus sentimientos. Por otra parte, se deben aceptar los sentimientos de los demás, siempre y cuando sean expresados en forma adecuada y no impulsivamente, considerando que el sentimiento es expresado con palabras y gestos.

- *Asertividad*: Expresión adecuada de lo que se piensa o siente sin dañar la relación con el otro. Ser asertivo significa hacer valer nuestros derechos, expresando lo que queremos, necesitamos, sentimos, y pensamos de una manera clara, precisa, firme, respetuosa y sin agredir a otra persona.
- *Respeto*: Capacidad de aceptar, apreciar a otros, por el sólo hecho de ser humanos, sin condicionar esta valoración a que las personas se comportan de determinada manera. Por otro lado el respeto también significa la capacidad para centrarse en lo que está viviendo el otro, es decir, no en si el otro está de acuerdo o rechaza mi posición, si no en acercarme solo con la intención de conocer al otro tal como este quiere darse a conocer. “Esta habilidad además supone aceptar al otro, confiar en sus recursos y capacidades para crecer, por lo tanto, requiere ver las cosas de manera amplia y diversa. No debe confundirse el respeto con la obediencia a lo ordenado por alguna autoridad, ya que se asocia más al poder que al interés por la persona. El Respeto en el ámbito educativo, es base para una comunicación efectiva, que se basa en la honestidad y en la autenticidad; en tanto que la ausencia del mismo provoca desconfianza, ocultamiento de información, agresión y descalificación mutua”.<sup>40</sup>

Las Habilidades Sociales, aunque parezcan ser inalcanzables, en realidad son posibles de ir adquiriendo en el desarrollo de los(as) niños(as), en la medida que sean potenciadas, tanto en sus familias, la comunidad y la escuela.

## **5. Resolución y Formas de Enfrentar los Conflictos**

### **5.1. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La Resolución de Conflictos crea un estado de uniformidad o convergencia de propósitos o medios; el objetivo deseado no es sólo resolver el conflicto, el énfasis debe residir en encontrar la mejor solución posible, que no deje a ninguna parte la sensación de que el otro ha recibido una ventaja injusta.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> MINEDUC. “Comités de Convivencia Escolar Democrática”. Materiales de Apoyo ACHNU – PRODENI. Santiago, Chile. 2001.

<sup>41</sup> FOLBERG, JAY Y OTROS. “Resolución de conflictos sin litigio”. Editorial Limusa. México. 1992.

## 5.2. FORMAS DE ENFRENTAR LOS CONFLICTOS

No todas las personas resuelven los conflictos de la misma forma: unos, dan una respuesta agresiva, enfrentándose con la intención de vencer o anular a la otra parte en conflicto, haciendo que el problema se agrande pudiendo desembocar en situaciones de violencia; otros actúan de forma pasiva, huyendo o ignorando el conflicto para de esta forma no tener que enfrentarse a ello, ya sea porque carecen de habilidades suficientes o no saben como hacerlo creyendo que de este modo el problema desaparece.<sup>42</sup> Y otros resuelven los conflictos, mediante las Técnicas no adversariales, estimulando en las partes un proceso de conocimiento y control de sí mismos.

Es necesario saber cuáles son nuestras reacciones frente a los conflictos, para aprender a manejarlos de las formas más adecuadas. Una forma simple es a partir de las reacciones frente a un peligro, en que el ser humano tiene distintas maneras de actuar, por ejemplo, escapar, paralizarse o enfrentarlo.

La forma de resolver los conflictos en nuestra sociedad tienden a la violencia, y a la eliminación del opuesto, esto es, dentro de la lógica de una cultura de guerra. Por el contrario, la construcción de una Cultura de la Paz requiere de una Metodología de Resolución no violenta de los Conflictos, donde todos estén integrados y existan medios que sean consecuentes con este fin.

Un elemento que puede ayudar a entender los problemas de convivencia en las comunidades educativas es efectuar una reflexión respecto a los estilos que se utilizan para afrontar los conflictos. Existen cinco estilos básicos de aproximación al conflicto, que se definen a continuación:

- *Evitación*: Actitud básica que se caracteriza por no afrontar los problemas, se evitan o posponen los conflictos, lo cual implica que las personas no se tienen en cuenta como tal y tampoco a los(as) demás.
- *Compromiso*: Es un actitud basada en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente fundadas en el pacto y en la renuncia de una parte del interés del individuo o de los grupos. La solución satisface parcialmente a ambas partes.
- *Acomodación*: Supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los(as) otros(as), renunciando a los propios.

---

<sup>42</sup> FERNÁNDEZ, ISABEL. "Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima como factor de calidad". Editorial Narcea. Madrid. España. 1998.

- *Colaboración*: Cada una de las personas en conflicto propone ideas de cómo solucionar el desacuerdo, tratando de que la solución satisfaga a ambas partes.
- *Competición*: Perseguir los objetivos personales a costa de los(as) de otros(as), sin detenerse a pensar en los(as) demás. Cuando se establece el criterio de "enemigo" al que hay que eliminar, es producto de la intolerancia que no acepta recorrer los caminos de la paz.

Las formas de enfrentamiento a los conflictos demuestran que según el modo como los abordemos pueden tener un resultado positivo, constructivo, enriquecedor, de mejora de la relación entre las partes o por el contrario conducir hacia un alejamiento personal, hacia el desencuentro, hacia la destrucción de las relaciones. Esta última situación suele suceder principalmente con la **Competitividad**, clara demostración de ello son los actos que contienen agresiones y/o violencia.

### 5.3. VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD

Tal como las definiciones de Conflicto y Poder, la Agresividad puede tener un carácter consciente, dinámico y constructivo, pero también, existen definiciones que ponen el acento en el carácter hostil, inconsciente y destructivo, situándola siempre como paso previo a la Agresión.

"Se acepta que un cierto nivel de Agresividad se activa cuando el ser humano se enfrenta a un conflicto. El dominio sobre su propio control y la tarea de contener y controlar la agresividad del otro en situaciones de conflicto es un proceso que se aprende. Pero en este aprendizaje, no todos tienen el mismo grado de éxito. Para que las personas aprendan a dominar la propia agresividad y a ser hábiles para que no les afecte la agresividad de los otros es un a tarea compleja".<sup>43</sup>

Desde una perspectiva psicosocial, la Agresión, puede ser definida como "una conducta dirigida contra otro ser vivo con la intención de dañarle". Para delimitar mejor este concepto, es útil, analizar los Motivos, la Legitimidad y el Contenido de la Agresión<sup>44</sup>.

Si se analiza la conducta en función de los Motivos o Intenciones, se puede diferenciar entre:

- Agresión Hostil: cuando la intención primaria de la conducta es el daño en sí.
- Agresión Instrumental: cuando herir al otro es sólo un objetivo secundario para conseguir otro fin. Se habla de castigo o sanción cuando se daña al otro con el objeto de indicar que su conducta era equivocada, y se habla de coerción cuando se hiere a alguien para conseguir que desista de su posición o cambie su conducta.

<sup>43</sup> BERKOWITZ, LEONARD. "Agresión: Causas, consecuencias y control". Editorial Desdeé De Bronwer. Bilbao. España. 1996.

<sup>44</sup> OP CIT. 42.

Si se analiza la conducta en función de la Legitimidad de la Agresión, se debe determinar si:

- La conducta es consistente con las normas sociales: abarca las conductas de disciplina y autodefensa.
- La conducta no es consistente con las normas sociales: se habla de abuso o brutalidad. También se incluye la negligencia, que consiste en rehusar ayudar a una persona que sufre algún daño o atender a quien lo necesita, cuando existe una responsabilidad legítima sobre el otro.

Si se analiza la conducta en función del contenido de ésta, se puede distinguir entre:

- Agresión Física.
- Agresión Psicológica.

La Violencia es, "un comportamiento de agresividad gratuita y cruel, que denigra y daña, tanto al agresor como a la víctima".

El fenómeno de la Violencia, trasciende la mera conducta individual y se convierte en un proceso interpersonal, porque afecta a lo menos a dos protagonistas: quien la ejerce, quién la padece y quien la contempla sin poder o querer evitarla. Supone el abuso de poder de un sujeto o grupo de sujetos, sobre otro(a), siempre más débil o indefenso, e implica la existencia de una asimetría entre los sujetos que se ven implicados en los hechos agresivos.<sup>45</sup>

Al realizar un estudio en las escuelas respecto a la existencia de conductas agresivas, se debe tener en cuenta aquellos factores de riesgo que facilitan el desarrollo agresivo del individuo. Los elementos exteriores a la escuela que, aunque decisivos en la formación de los rasgos de personalidad de los alumnos, se mantienen lejanos a la acción directa y controlada dentro de la institución escolar. Estos son: contexto social, características familiares y medios de comunicación.

Por otro lado existen elementos endógenos o de contacto directo dentro de la escuela que se pueden y deben tratar, al prevenir y responder a los actos violentos o conductas agresivas dentro de las escuelas, éstos son: clima escolar, relaciones interpersonales, rasgos personales de los(as) alumnos(as) en conflicto.

---

<sup>45</sup> RAMÍREZ FUENSANTA, CEREZO. "La violencia en las aulas: Análisis y propuestas de intervención". Editorial Pirámide. Madrid. España. 2001.

En cualquier contexto educativo se debe considerar que todos los factores anteriormente citados deben tenerse en cuenta no sólo para dar explicación a los actos agresivos o violentos que se puedan suscitar, sino porque también pueden ser las causales de los conflictos que generalmente son la real motivación para actuar de manera destructiva hacia otros(as) y es aquello que subyace lo que realmente importa. Para este fin se presentan a continuación los puntos principales a considerar en el momento de Analizar un Conflicto, para posteriormente darle la Solución más adecuada:

#### **5.4. ANÁLISIS DE UN CONFLICTO<sup>46</sup>**

Uno de los enfoques para analizar un conflicto, es el que diferencia los elementos, del conflicto más vinculados a las personas implicadas, de los elementos propios del proceso seguido por el conflicto y del problema que subyace a él.

Elementos relativos a las personas:

1. Protagonistas: Están los Protagonistas Principales ¿Quiénes están directamente implicados? (alumno(a), profesor(a)) y los Protagonistas Secundarios: ¿Quiénes están indirectamente implicados, pero tienen interés o pueden influir en el resultado?. Interesa tener claro si las partes que están intentando solucionar el son realmente los(as) protagonistas, o bien, si se queda alguna persona importante al margen.
2. El poder en el conflicto: Capacidad de influencia de los protagonistas principales y secundarios en el conflicto. ¿Es una relación de iguales o existe la desigualdad y en qué forma. Al querer solucionar un conflicto se debe procurar la igualdad de oportunidades para ambas partes.
3. Las percepciones del problema: Es la forma de recibir o interpretar el conflicto, sus causas y explicaciones.
4. Las emociones y los sentimientos: Se distinguen los sentimientos propios de la percepción y los elementos del otro. Es importante conocer los sentimientos respecto al conflicto, para poder entender al otro(a), empatizar con él(ella)

---

<sup>46</sup> OP CIT. 34

5. Las Posiciones: Estado inicial de las personas ante el conflicto. Es lo que en principio reclama cada parte, pues piensan que así se sentirán satisfechas. Son las respuestas que dan las personas al ¿Qué necesito? Suponen la cubierta de los intereses y a menudo inhiben la comprensión del problema.

6. Intereses y Necesidades: Los intereses son los beneficios que se desean obtener a través del conflicto, normalmente aparecen debajo de las posiciones que se adoptan en los conflictos.

Las necesidades humanas son las que se consideran fundamentales e imprescindibles para vivir. Incluyen tanto las necesidades materiales básicas: sueño, alimentación, etc., como otras de índole inmaterial: libertad, posibilidad de expresarse y sentirse escuchado. La no satisfacción adecuada de las mismas puede generar frustración, inquietud, temor, ira, etc. Las necesidades suelen estar detrás de los intereses.

Los intereses y las necesidades suponen la respuesta que dan las personas a la pregunta ¿Por qué?, ¿Para qué?. Por lo tanto muy conectadas a los intereses están las necesidades. Es muy necesario descubrirlos para encontrar una solución satisfactoria para ambas partes.

7. Los valores y principios: Son el conjunto de elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar los comportamientos.

#### Elementos relativos al proceso:

1. La dinámica del conflicto: Es la historia que ha llevado el conflicto. Con frecuencia existe lo que se puede denominar el conflicto latente, es decir, una situación en la que las partes no perciben la contraposición entre intereses o partes, al menos de forma explícita.

2. La relación y la comunicación: El aspecto humano de la relación entre las partes implicadas en el proceso de resolución del conflicto es fundamental: puede resultar de ayuda o ser desastroso. Una relación en la que existe confianza, entendimiento, respeto y amistad, con el tiempo puede hacer que cada conflicto que surja se aborde de manera más fluida y eficiente. Si la relación está deteriorada será muy complicado afrontar con éxito la resolución de un conflicto.

La forma en que se comunican las partes es un dato importante en el proceso del conflicto. Si el conflicto es entre iguales, probablemente compartan códigos culturales que los acerquen y faciliten la comunicación. Si el conflicto no es entre iguales probablemente esos mismos códigos alejen y dificulten.

También es importante considerar que generalmente se producen una serie de distorsiones en la comunicación producto de la mala información, de estereotipos, de prejuicios que hay que tener en cuenta.

Estilos de enfrentamiento al conflicto: Aunque cada persona puede tener sus preferencias o inclinaciones, no siempre se afrontan los diferentes conflictos de la misma manera. En cada conflicto se debe analizar qué estilo o estilos han puesto en juego cada una de las partes

#### Elementos relativos al problema:

1. El meollo: Son los "datos", los hechos. Son aquellas situaciones o acontecimientos que ocurren. Hay que buscar formas de objetivar.

Cada parte tiene interés por dos cosas: La sustancia (aprobar o suspender el examen) y la relación (Mantener un clima de trabajo agradable). En muchas ocasiones la relación es mucho más importante que cualquier otro resultado sobre un problema concreto.

2. Tipos de conflictos: Es difícil clasificar los conflictos, pero según lo que está en disputa entre las partes se señalan los siguientes tipos de conflicto:

- Conflictos de relación/ comunicación: No existe una causa concreta, tangible, más allá de la propia relación deteriorada. En este tipo estarían los conflictos de agresiones, lucha, insultos, desvalorizaciones, rumores, confusión, malos entendidos, etc.

También entrarían los conflictos de percepción. Aunque la realidad es una sola, cada parte en el conflicto tiene "su" propia visión". Probablemente si cada parte narra lo sucedido contará versiones muy distintas. Aquí de nuevo se puede hablar tanto de cómo se percibe el problema como de las percepciones que unos(as) tienen sobre los(as) otros(as) como personas.

- Conflictos de intereses, necesidades: Cuando se dan dichas diferencias es cuando existe un problema de contenido. Se debe buscar la forma de satisfacer los Intereses y las necesidades a través de alguna solución alternativa que supere la contraposición de las posiciones iniciales (óptica: Tú ganas-Yo gano):

- Conflictos por recursos: Son los conflictos que se generan por tener, acceder, prestar... No solamente objetos, sino tiempos, espacios y todo tipo de recursos.

- Conflictos por actividades. Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas.

- Conflictos por preferencias, valores, creencias: En cuanto a las diferencias de valores, si las hay, quizás se puedan buscar valores superiores que compartan todos: no todos los valores están al mismo nivel en una jerarquía de valores

## 5.5. TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Resolución no Violenta de Conflictos persigue la cooperación como forma de resolver las disputas y representa un modo ventajoso para ambas partes, pues cada una cede una porción de sus intereses en beneficio de una cooperación que satisface tanto las necesidades como los intereses recíprocos.

La resolución alternativa de conflictos o no adversarial, incluye procedimientos que emplean técnicas de comunicación y pensamiento creativo para generar soluciones voluntarias aceptables para los implicados en una disputa. A diferencia de respuestas agresivas, este enfoque no sólo permite acuerdos más creativos y mutuamente satisfactorios, sino también mantener y mejorar las relaciones entre personas, que inicialmente están en desacuerdo.

Existen cinco Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos:

- *Negociación*: En esta Técnica, las partes resuelven su conflicto, de forma cotidiana, a través de un contrato hablado, en que ambos ganan, su participación en la negociación es voluntaria, sin la intervención de otras personas y se tratan temas del futuro o del pasado.
- *Conciliación*: Esta técnica, a diferencia de la anterior presenta un *Juez* que da orden al encuentro, porque son las partes las que resuelven el desacuerdo, para que ambos ganen o se reconcilien, esta técnica es de participación voluntaria, informal y trata conflictos del pasado.
- *Mediación*: En esta Técnica, las partes resuelven, buscando la comprensión mutua y colaboran para lograr un acuerdo satisfactorio para ambas, presenta algunas reglas y es de participación voluntaria, pero existe la intervención de un tercero, llamado *Mediador(a)* que controla en proceso ayudando a que las partes identifiquen y satisfagan sus intereses, y se centra en el futuro.
- *Arbitraje*: En esta técnica una parte gana y la otra pierde, existe un *Arbitro* que es el que dicta el acuerdo, la asistencia al encuentro puede ser voluntaria o solicitada por el Arbitro, la comunicación sigue ciertas reglas y se centra en el pasado.

- ▲ *Juicio*: En esta técnica uno gana y el otro pierde porque es un tercero (Juez) el que interviene y dicta la sentencia, la asistencia al encuentro es a petición de la Justicia y la comunicación sigue ciertas reglas y se centra en el pasado.

A modo de resumen, la mediación forma parte de las llamadas "Técnicas de resolución alternativa o no adversarial de conflictos", al igual que la negociación y la conciliación. La característica central de estos procedimientos es que facilitan que las partes involucradas en la disputa busquen y propongan una solución a sus diferencias. De esta manera, la responsabilidad de encontrar la salida al conflicto recae en los propios protagonistas, sin vivir la experiencia de que la solución emane, desde un(a) tercero(a) impositivo(a), como sucede en los juicios o el arbitraje.

Las acciones de pacificación destinadas a evitar mayores daños en un conflicto violento ya desatado, reubica el conflicto en sus inicios para reabordar las supuestas causas ahora con un criterio pacífico. No se culpabiliza ninguna de las partes, ni se "hace borrón y cuenta nueva". Sino de retrotraer, reubicar la situación a un momento en que se pueda nuevamente trabajar sin violencia. Esto generalmente se refiere a separar a las partes y esperar que se calmen para buscar otro canal de comunicación posible para reentender la situación.

## **6. Hacia una cultura de la paz a través de la educación para la paz**

Educación para la Paz y Para el Desarrollo: El origen de la educación para la paz se remonta a los años veinte, cuando, a raíz del impacto de la Primera Guerra Mundial, se revaloriza la función de la escuela como instrumento para promover la Paz.<sup>47</sup>

Cualquier intento de educación si no tiene un buen fundamento en la realidad será poco efectiva, y en el caso de la educación para la paz es fundamental partir de ella para comprenderla y poder transformarla. Y desde esta realidad se deberían evitar dos tendencias que suelen aparecer cuando intentan establecer los principios básicos. Una tendencia es la de desanimarse o abandonar antes de empezar al postular que sólo habrá paz cuando se haya producido una conciencia universal y se haya renunciado a la violencia. En todo caso éste sería un objetivo final en el marco de la utopía, difícil de conseguir, puesto que siempre habrá personas, grupos o países gobernados por la violencia.

---

<sup>47</sup> ALIAGA ROJAS, FERNANDO. Educación para la Paz: Módulos y Dinámicas en Resolución no Violenta de conflictos. SERPAJ. Santiago. Chile. 1996.

Algunos de los principios de la educación para la paz son:

- **Educación para la paz supone enseñar y aprender a resolver los conflictos:** El conflicto está presente de forma permanente en la sociedad como manifestación de la diversidad de intereses y distintas visiones de mundo. No hay soluciones mágicas, pero hay mecanismos para resolver los conflictos de forma diferente y que son parte de la cultura de la paz:
  - Eliminación de los factores socioeconómicos que pueden generarlos
  - Desarrollo de una ética de la justicia
  - Previsión del conflicto mediante la observación e intervenir para redimensionarlo.
  - Control y autocontrol de la agresividad.
  - Diálogo, negociación o mediación sin que obligatoriamente haya de haber vencedores y vencidos.
  - Estrategias y técnicas didácticas para educar en los grupos de niños, jóvenes y adultos.
- **Educación para la paz es una forma particular de educar en valores.** Cuando se educa, consciente o inconscientemente se transmite una escala de valores. Educar conscientemente para la paz supone ayudar a construir unos valores y actitudes determinados tales como la justicia, libertad, cooperación, respeto, solidaridad, la actitud crítica, el compromiso, la autonomía, el diálogo, la participación. Al mismo tiempo se cuestionan los valores que son contrarios a la paz como la discriminación, la intolerancia, la violencia, el etnocentrismo, la indiferencia, el conformismo. Así la construcción de una cultura de la paz fundamentada en los valores anteriores quiere decir que debe haber un compromiso social desde todas las esferas generando políticas e intervenciones que los refuercen.
- **Educación para la paz es una educación desde y para la acción.** No se trata de educar para inhibir la iniciativa y el interés, sino para encauzar la actividad y el espíritu luchador hacia la consecución de resultados útiles a la sociedad. Se trata de participar en la construcción de la paz.
- **Educación para la paz es un proceso permanente y por tanto esto se ha de recoger en los proyectos educativos:** También ha de quedar recogido en los programas o intenciones de los agentes educativos formales, como los no formales.

- **Educar para la paz supone recuperar la idea de paz positiva.** Esto implica construir y potenciar en el proceso de prevención-aprendizaje unas relaciones fundamentadas en la paz entre los niños(as), jóvenes, educadores(as), profesionales; entre ciudadano y poder. De ello se deriva la necesidad de afrontar los conflictos que se den en la vida del Centro y en la sociedad de forma no violenta.

#### IV. Objetivos de Investigación

##### *Objetivo General:*

Conocer las variables relacionadas al conflicto y sus formas más habituales de resolución, en las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri del Barrio O'Higgins de Valparaíso.

##### *Objetivos Específicos:*

- Caracterizar sociodemográficamente a los sujetos de estudio de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso.
- Identificar las habilidades sociales que se utilizan en las relaciones interpersonales de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso.
- Identificar las percepciones de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso, respecto al conflicto y a la violencia y agresividad como mecanismo de resolución.
- Reconocer los tipos de conflicto y las formas más habituales de resolución que se presentan en las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso.
- Detectar el interés de los distintos actores de las comunidades educativas, por resolver los conflictos a través de formas no violentas.

## V. Operacionalización de Variables

**Objetivo Específico N° 2:** “Identificar las habilidades sociales que se utilizan en las relaciones interpersonales de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso”.

**Variable Habilidades Sociales:** “Las conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal”.

Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Valor	
Atención y Escucha: Capacidad para escuchar con interés a una persona que comunica algo y además demostrar que la escucha.	1. Recibe el mensaje que comunica el (la) otro (a).	1.1 Escucha al otro sin interrumpir.	Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0	
		1.2 Las respuestas al mensaje son pertinentes.	Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0	
	2. Demuestra interés en el mensaje del emisor	2.1 Existe un diálogo sin distracciones	Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0	
		2.2 Existe contacto visual	Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0	
		2.3 La postura corporal es cercana y relajada	Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0	
	Empatía: Es sentir el mundo del otro como si fuera propio y comunicárselo	1. Expresar la comprensión de la realidad del otro.	1.1 No emite juicios valóricos desaprobando la realidad del otro	Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0
			1.2 Expresa comprender las limitaciones y ventajas del otro	Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0
1.3 Capacidad de flexibilizar la opinión personal ante la del otro			Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0	

<p>Expresión de sentimientos y emociones: Capacidad de manejar los sentimientos propios y expresarlos de manera auténtica</p>	<p>1 Evidencia autocontrol en la expresión de sentimientos y emociones</p> <p>2 Expresa auténticamente los sentimientos y emociones</p>	<p>1.1 Controla la expresión de sentimientos dañinos, desmesurados o distorsionados</p> <p>2.1 Es constante en la expresión de sentimientos y emociones ante distintos actores y/o situaciones</p>	<p>Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0</p> <p>Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0</p>
<p>Asertividad: Expresión adecuada de lo que se piensa o siente sin dañar la relación con el otro</p>		<p>1. Se manifiesta en primera persona respecto a lo que piensa o siente</p> <p>2. Se expresa de manera firme y sin timidez</p> <p>3. Expresa su pensar y sentir sin dañar a los otros</p>	<p>Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0</p> <p>Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0</p> <p>Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0</p>
<p>Respeto: Capacidad de aceptar, apreciar a otros, por el sólo hecho de ser humanos.</p>	<p>1. Acepta al otro en sus diferencias</p>	<p>1.1 Evita discriminar por razones socioculturales</p> <p>1.2 Permite la autodeterminación del otro</p> <p>1.3 No descalifica al otro como persona (no se refiere a él o ella en términos peyorativos)</p>	<p>Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0</p> <p>Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0</p> <p>Frecuentemente 2 Ocasionalmente 1 Nunca 0</p>

### CATEGORIZACIÓN

**Variable:** Habilidades Sociales

"Atención y Escucha; Empatía; Expresión de Sentimientos y Emociones; Asertividad y Respeto"

**Puntaje Máximo:** 32

**Categorías:**

Óptimo: 32 - 22

Regular: 21 - 11

Deficiente: 10 - 0

**Objetivo Específico N° 3:** "Identificar las percepciones de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso, respecto al conflicto y a la violencia y agresividad como mecanismo de resolución".

**Variable Percepción:** "Proceso por el cual las personas se forman las impresiones y tratan de entenderlas"

Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Valores
Percepción del Conflicto: Impresiones de las personas respecto al conflicto		1. Se entiende como una oportunidad de cambio	Si 1 No 0
		2. Se entiende como un proceso natural	Si 1 No 0
		3. Se entiende como un proceso favorable	Si 1 No 0
		4. Se entiende como una situación fácil de solucionar	Si 1 No 0
		5. Se entiende como un proceso enriquecedor de las relaciones interpersonales	Si 1 No 0
		6. Se entiende como un proceso de expresión de diferencias	Si 1 No 0
Percepción de la resolución de conflictos a través de la violencia y agresividad: Impresión de las personas respecto al uso de la violencia y la agresividad para resolver los conflictos	1. Legitimidad de la Violencia como mecanismo de resolución de conflictos	1.1 Acepta los insultos y/o descalificativos para resolver los conflictos.  1.2 Acepta las amenazas y/o intimidaciones para resolver los conflictos  1.3 Acepta la indiferencia para	Alta: 4-3 Media : 2 Baja: 1- 0

		resolver los conflictos	
		1.4 Acepta la represión y/o abusos para resolver los conflictos	
		1.5 Acepta las agresiones físicas para resolver los conflictos	

CATEGORIZACIÓN	
<b>Variable:</b> Percepción	
"Percepción del Conflicto y Percepción de la Violencia y Agresividad como mecanismo de resolución de conflictos"	
<b>Percepción</b>	<b>Puntaje Máximo: 6</b>
Percepción Positiva: 6 - 4	
Percepción Medianamente Positiva: 3 - 1	
Percepción Negativa: 0	
<b>Legitimación de Violencia y Agresividad en la resolución de Conflictos:</b>	
<b>Puntaje Máximo: 20</b>	
Altamente Legitimado: 20 - 14	
Medianamente Legitimado: 13 - 7	
Baja Legitimación: 6 - 0	

**Objetivo Específico N° 4:** Reconocer los tipos de conflicto y las formas más habituales de resolución que se presentan en las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso.

**Variable Conflicto:** "Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo"

Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Valores
Presencia del Conflicto: Es cuando existen desacuerdos o incompatibilidades entre dos o más personas		1. Existencia de conflictos entre pares.	Si 1 No 0
		2. Existencia de conflictos entre estamentos de la comunidad educativa	Si 1 No 0
Tipos de Conflictos: Conjunto de categorías que orientan la comprensión de los conflictos	A. Conflictos de relación/ comunicación: Es una situación que lleva a que la relación se deteriore.	A1. Existencia de conflictos con agresión física	Si 1 No 0
		A2. Existencia de conflictos con insultos y/o descalificaciones	Si 1 No 0
		A3. Existencia de conflictos por confusiones o malos entendidos	Si 1 No 0

	<p>B. Conflictos de intereses/ necesidades: Es cuando existe un problema de contenido.</p>	<p>B1. Existencia de conflictos de acceso, tenencia, préstamos de recursos materiales</p>	<p>Si 1 No 0</p>
		<p>B2. Existencia de conflictos por desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas</p>	<p>Si 1 No 0</p>
		<p>B3. Existencia de conflictos de horarios o tiempos</p>	<p>Si 1 No 0</p>
	<p>C. Conflictos de preferencias/ valores: Es cuando existen desacuerdos en las jerarquías de los valores</p>	<p>C1. Existencia de conflictos por diferencias de valores</p>	<p>Si 1 No 0</p>
		<p>C2. Existencia de conflictos por preferencias</p>	<p>Si 1 No 0</p>
		<p>C3. Existencia de conflictos por creencias</p>	<p>Si 1 No 0</p>
<p>Violencia y agresividad como método más habitual de resolución de conflicto: Utilización habitual de la violencia y agresividad en la comunidad educativa.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización de insultos y/o descalificativos para resolver los conflictos</li> <li>- Utilización de amenazas y/o intimidaciones para resolver los conflictos</li> <li>- Utilización de la indiferencia para resolver los conflictos</li> <li>- Utilización de la represión y/o abusos para resolver los conflictos</li> <li>- Utilización de las agresiones físicas para resolver los conflictos</li> </ul>	<p>Alta: 4-3 Media: 2 Baja: 1-0</p>

### CATEGORIZACIÓN

**Variable:** Conflicto

**Presencia de Conflicto:**

**Puntaje Máximo:** 2

Existencia: 2 - 1

Inexistencia: 0

**Tipo de conflicto:**

**Puntaje Máximo:** 3

Existencia de Conflicto de Relación/ comunicación:

Si 3-2

No 1-0

Existencia de Conflicto intereses/ necesidades:

Si 3-2

No 1-0

Existencia de Conflicto de preferencias/ valores:

Si 3-2

No 1-0

**Violencia y agresividad como mecanismo más habitual de resolución de conflictos:**

**Puntaje Máximo:** 20

Alta: 20 - 14

Media: 13 - 7

No existe: 6 - 0

**Objetivo Específico N° 5:** "Detectar el interés de los distintos actores de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso, por resolver los conflictos a través de formas no violentas".

**Variable Mecanismos de resolución de conflictos no violentos:** "Mecanismo cooperativo en que las partes ceden una porción de sus intereses en pro de la satisfacción recíproca"

Dimensión	Indicadores	Valores
Conocimiento de mecanismos de resolución de conflictos no violentos: Posee información respecto a los diferentes mecanismos.	- Posee información respecto a la Negociación.	Si 1 No 0
	- Posee información respecto a la Conciliación.	Si 1 No 0
	- Posee información respecto a la Mediación.	Si 1 No 0
	- Posee información respecto a la Arbitraje.	Si 1 No 0

## CATEGORIZACIÓN

**Variable:** Mecanismos de resolución de conflictos no violentos  
"Conocimiento de mecanismos de resolución de conflictos no violentos"

**Puntaje Máximo:** 4

**Categorías:**

Alto: 4 - 3

Medio: 2 - 1

Nulo: 0

## VI. Metodología de Investigación:

### 1. Tipo de investigación

La investigación se define como Descriptiva, ya que pretende caracterizar las variables relacionadas al conflicto y sus formas más habituales de resolución al interior de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri del Barrio O'Higgins de Valparaíso, posibilitando antecedentes para el desarrollo de estudios posteriores, lo que proporciona proyección a la temática.

### 2. Unidad de análisis

La Unidad de Análisis del presente período Diagnóstico, serán los(as) alumnos(as), apoderados(as) y profesores(as) de los 5º y 6º básicos, de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri del Barrio O'Higgins de Valparaíso. Respecto a los(as) profesores(as), se considerarán todos(as) aquellos(as) quienes realicen clases a estos cursos.

#### - Delimitación del Universo

La Población a abordar serán los(as) apoderados(as) y alumnos(as) de los 5º y 6º básicos y los(as) profesores(as) que hacen clases a los(as) alumnos(as) de los cursos antes mencionados, que pertenecen a las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri, en el periodo de Marzo a Junio del 2003.

### 3. Técnicas e instrumentos de investigación

Las Técnicas de Investigación que se utilizarán para este estudio, dependerán de las variables y sus dimensiones. La aplicación se realizará diferenciadamente a cada grupo de agentes educativos, tal como se señala a continuación:

#### Técnicas de investigación social por variables y/o dimensión

Variable	Dimensión	Sujeto	Técnica de investigación	Procedimiento
Habilidades Sociales	Conductas o destrezas sociales requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal.	Apoderado(a)  Alumno(a)	-Observación estructurada  -Observación estructurada -Entrevista semiestructurada	-Pauta de observación  -Pauta de observación -Pauta de entrevista: (aplicada al profesor(a) jefe(a) en relación a su curso)
Percepción del conflicto	Percepción del Conflicto  Percepción de la resolución de conflictos a través de la violencia y agresividad	Profesor(a)	-Encuesta -Entrevista semiestructurada	-Cuestionario -Pauta de entrevista
		Apoderado(a)	-Encuesta -Entrevista semiestructurada	-Cuestionario -Pauta de entrevista
		Alumno(a)	-Encuesta -Entrevista semiestructurada	-Cuestionario -Pauta de entrevista
Conflicto	Conflicto de relación/ comunicación  Violencia y agresividad como método de resolución de conflicto más habitual	Profesor(a)	-Entrevista semiestructurada -Encuesta	-Pauta de entrevista -Cuestionario
		Apoderado(a)	-Entrevista semiestructurada -Encuesta	-Pauta de entrevista -Cuestionario
		Alumno(a)	-Entrevista semiestructurada -Encuesta	-Pauta de entrevista -Cuestionario
Mecanismos de resolución no violentos	Conocimiento de mecanismos de resolución no violentos.	Profesor(a)	-Entrevista semiestructurada -Encuesta	-Pauta de entrevista. -Cuestionario
		Apoderado(a)	-Entrevista semiestructurada -Encuesta	-Pauta de entrevista. -Cuestionario
		Alumno(a)	-Entrevista semiestructurada -Encuesta	-Pauta de entrevista. -Cuestionario

Las principales técnicas de investigación son:

- a) LA ENCUESTA: Corresponde a cuestionarios de 17 preguntas para los(as) apoderados(as); 14 para los(as) Profesores(as) y 13 para los(as) alumnos(as).

**Cuestionarios para Apoderados(as):** Será aplicado en las reuniones de Apoderados(as) en el mes de Mayo, con una duración estimada de 30 minutos en cada curso y a un total de 179 apoderados(as) (correspondientes al universo), de los cuales:

- ▶ 120 pertenecen a la Escuela Almirante Juan José Latorre (2 quintos y 2 sextos).
- ▶ 59 pertenecientes a la Escuela Jorge Alessandri Rodríguez (1 quinto y 1 sexto).

En caso de inasistencia a la Reunión de Apoderados(as), el Equipo Seminarista realizará una visita domiciliaria para la aplicación del instrumento.

**Cuestionario Profesores(as):** Será aplicado en el horario de recreo y en las reuniones de apoderados(as), durante el mes de Mayo, con una duración estimada de 30 minutos y a un total de 14 profesores(as) (correspondientes al Universo), de los cuales:

- ▶ 7 pertenecen a la Escuela Almirante Juan José Latorre.
- ▶ 7 pertenecen a la Escuela Jorge Alessandri Rodríguez.

**Cuestionarios para Alumnos(as):** Será aplicado en las horas de clases, durante el mes de Mayo, con una duración estimada de 30 minutos por curso, y a un total de 179 alumnos(as) (correspondientes al universo), de los cuales:

- ▶ 120 pertenecen a la Escuela Almirante Juan José Latorre (2 quintos y 2 sextos).
- ▶ 59 pertenecientes a la Escuela Jorge Alessandri Rodríguez (1 quinto y 1 sexto).

- b) La ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA: complementa aquellas variables necesarias de profundizar en el Cuestionario, entregando mayor información de carácter cualitativo que permitirá enriquecer la investigación.

**Entrevista Apoderados(as):** será aplicada en las reuniones de apoderados(as), durante el mes de Mayo, con una duración estimada de 10 minutos cada una, a un total de 18 Apoderados(as) (muestra intencionada, correspondiente a las directivas de cada curso). En caso de inasistencia, se realizará una visita domiciliaria, para la aplicación del instrumento.

Los(as) apoderados(as) a quienes se entrevistará:

- ▶ 12 pertenecen a la Escuela Almirante Juan José Latorre (3 por curso).
- ▶ 6 pertenecientes a la Escuela Jorge Alessandri Rodríguez (3 por curso).

**Entrevista Profesores(as):** Será aplicada la segunda quincena de Junio, con una duración estimada de 25 minutos en horario de clases, mientras dos integrantes del Equipo Seminarista atenderán a los(as) alumnos(as). El instrumento se aplicará en la Sala de Profesores(as) y a un total de 14 profesores(as) (correspondientes al universo a intervenir).

**Entrevista Alumnos(as):** Será aplicada en horario de clases, durante el mes de Mayo, con una duración estimada de 10 minutos cada una y a un total de 18 Alumnos(as) (muestra intencionada, correspondiente a las directivas de cada curso ). Para la aplicación del instrumento se solicitará permiso al(la) profesor(a) para salir de la sala.

Los(as) alumnos(as) a quienes se entrevistará:

- ▶ 12 pertenecen a la Escuela Almirante Juan José Latorre (3 por curso).
- ▶ 6 pertenecientes a la Escuela Jorge Alessandri Rodríguez (3 por curso).

c) LA OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA: permitirá ahondar en aquellos aspectos cualitativos relacionados con el manejo de habilidades comunicacionales.

**Observación Apoderados(as):** La observación estructurada será aplicada en las reuniones de apoderados(as), con una duración estimada de 1 hora cada una (lo que totaliza 6 horas de observación) , en la cual participarán 6 profesores(as) y 179 apoderados(as) aproximadamente, de los cuales:

- 124 corresponden a las escuela "Almirante Juan José Latorre" (120 apoderados(as) y 4 profesores(as))
- 61 corresponden a la escuela "Jorge Alessandri Rodríguez"(59 apoderados(as) y 2 profesores(as))

La Pauta de Observación contiene los siguientes temas:

- Habilidades comunicacionales tales como: atención y escucha, empatía, expresión de sentimientos y emociones, asertividad y respeto.

Para el registro de la observación se considerarán las categorías de:

- Siempre, A veces y Nunca.

#### **4. Plan de análisis**

1. *Análisis Cuantitativo:* La información se registrará y procesará en el programa S.P.S.S., para luego sistematizarla de acuerdo a las variables involucradas, otorgándoles puntaje para posteriormente efectuar el análisis que permita describir la realidad, que se complementará con gráficos de barra y cuadros descriptivos.

2. *Análisis Cualitativos:* La información se registrará en cuadernos de campos, para a continuación realizar un análisis extractivo, esto es, acotar del discurso de los(as) entrevistados(as), aquella información relevante y que se relacione con los ejes temáticos.

# DIAGNÓSTICO

## Capítulo 3

### DIAGNÓSTICO

---

#### PRESENTACIÓN

El siguiente documento da cuenta de los resultados obtenidos durante el proceso de Investigación Diagnóstica, comprendido entre los meses de Marzo y Agosto, en las escuelas Juan José Latorre y Jorge Alessandri del Barrio O'Higgins, comuna Valparaíso.

De esta manera, se incorporan los antecedentes recogidos en la investigación, su análisis y posterior interpretación con respaldo en la teoría, lo que permitirá proyectar la Programación.

La información obtenida en el proceso de investigación, se presenta por cada objetivo específico, respondiendo de esta manera a los objetivos e hipótesis planteados.

Lo cuantitativo, descrito en cuadros de frecuencias y gráficos para las variables más relevantes. La información cualitativa, complementa lo cuantitativo al utilizar análisis extractivo.

Tanto el análisis como la interpretación es dividida por escuelas y a su vez, por estamentos en estudio: Alumnos, Apoderados y Profesores.

## ESCUELA D – 272 “ALMIRANTE JUAN JOSÉ LATORRE”

### Objetivo Específico N° 1:

“Caracterizar sociodemográficamente a los sujetos de estudio de la comunidad educativa Juan José Latorre”.

#### I. ALUMNOS(AS)

Respecto al sexo de los(as) alumnos(as), el 60,5% (72 personas) de la comunidad educativa Juan José Latorre corresponden al sexo masculino, siendo mayoría frente al 39,5% (47 personas) de alumnas. Por lo tanto, en las respuestas estarán condicionadas por una visión masculina.

La edad, fluctúa entre los 10 y 15 años, siendo la Media 11,32 años. Considerando que el estudio se realizó con los niños(as) de 5º y 6º años, se percibe la existencia de alumnos(as) que exceden a la edad promedio “normal” para estar en los cursos en los que se encuentran, porcentaje correspondiente al 15,1% (18 personas), quienes provienen de escuelas especiales de lenguaje o se han atrasado pedagógicamente.

El mayor porcentaje de alumnos(as) corresponde a la edad de 11 años con un 44,5% (53 personas) del total (119 personas).

#### II. APODERADOS(AS)

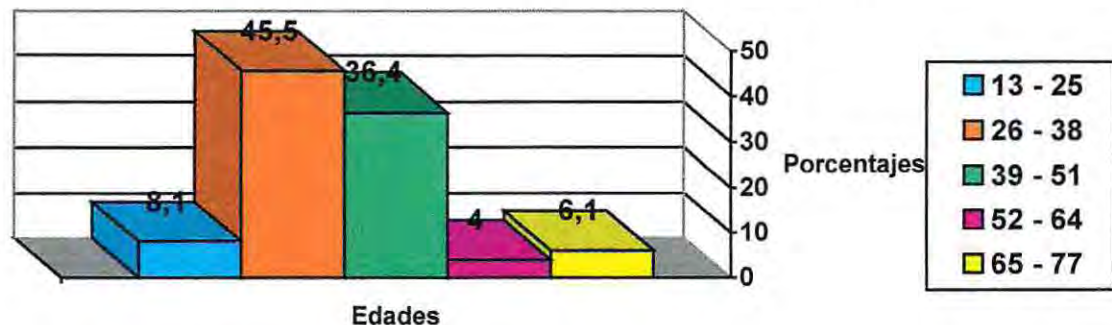
En cuanto al sexo de los apoderados(as), la mayoría de ellos(as) son mujeres 84,8% (84 personas), lo que se asocia al rol culturalmente establecido de la Mujer como preocupada de la Educación de los niños(as), sólo el 15, 2% (15 personas) corresponde a varones de un total de 99 casos.

Como se observa en el Gráfico N° A –1, las edades oscilan entre los rangos de 13 –25 años y 65 – 77 años, destacándose el rango de 26 – 38 años correspondiente al porcentaje de 45,5% (45 personas), lo que demuestra que la mayoría de los apoderados(as) son adultos jóvenes, otro rango que destaca es entre 39 - 51 años, con un 36,4% (36 personas), con correspondiendo la media a 38,68 años, edad que se encuentra entre dos rangos de alta frecuencia.

De acuerdo a la información anterior, los(as) apoderados(as) encuestados(as) corresponden a adultos en edad productiva, por lo tanto, es importante considerar esta característica para los horarios de las actividades a programar, con el fin de aumentar la asistencia.

Es importante citar que los rangos de 13 – 25 años y 65 – 77 años presentan respectivamente los porcentajes de 8,1% (8 personas) y 6,1% (6 personas), lo que para efectos de este estudio es conveniente considerar, debido a que un(a) apoderado(a) adolescente o de la tercera edad asumen roles parentales que no corresponden a la etapa en que se encuentran, por lo tanto, se agregan otras funciones a las que ellos ya poseen por su etapa de desarrollo.

**Gráfico N° A - 1: Edades de los(as) Apoderados(as)**



El estado civil de los(as) apoderados(as), refleja que la mayoría de ellos, se declaran “casados(as)”, correspondiendo al 46,5% (46 personas), mientras que los solteros(as) son el 21,2%, convivientes corresponden al 16,2%, separados(as) y viudos(as) corresponden al 8,1% respectivamente.

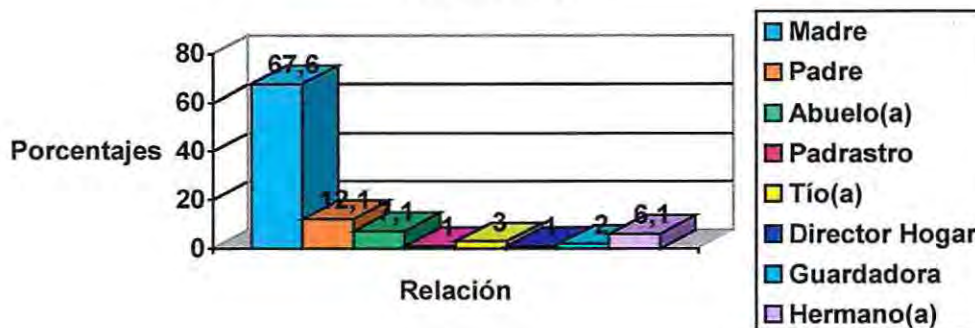
Respecto al nivel de escolaridad de los(as) apoderados(as) se observa que la mayoría no ha completado los estudios básicos y medios, reflejándose en los siguientes porcentajes: “Enseñanza Básica Incompleta” 37,4% (37 personas), seguido por la “Enseñanza Media Incompleta” con un 29,3% (29 personas). Sólo 2 personas manifiestan no haber ingresado al sistema formal de educación.

Es importante destacar los porcentajes de la “Enseñanza Básica Completa” y “Media Completa” de 13,1% (13 personas) y 14,1% (14 personas) respectivamente y sólo un 4,0% (4 personas) que posee “Enseñanza Técnica o Superior”.

Según lo anteriormente expuesto se debe considerar que por el alto porcentaje de apoderados(as) con escasos años de educación formal, las actividades a programar deben ser acordes a su preparación académica, para una mayor comprensión de los contenidos que a su vez faciliten la participación de los(as) apoderados(as), promoviendo la integración de estos actores a la comunidad educativa.

Como se observa en el Gráfico N° A – 2 , los(as) apoderados(as) en su mayoría son madres y/o padres de los pupilos(as), con un 79,8% lo que revela que la familia aún continúa su función de autoactualización, “la cual se remite al uso de prácticas educativas en las que la infancia desarrolla capacidades cognitivas y domina procedimientos para maximizar los propios valores culturales como la moral, el prestigio, la religión, la autoestima, etc”<sup>48</sup>.

**Gráfico N° A - 2: Relación del Apoderado(a) con el/la Alumno(a)**



La minoría de los(as) apoderados(as) encuestados(as) son personas ajenas al grupo familiar de origen, entre ellos se encuentran una Guardadora y el Director del Hogar Fundación “Mi Casa”, estos últimos se presentan como apoderados(as) de 3 y 5 niñas respectivamente, vulneradas en sus derechos, lo que no significa que el resto de los alumnos(as) que no están institucionalizados(as) se encuentren en óptimas condiciones de protección familiar, según la percepción de las autoras en las visitas domiciliarias realizadas en el mes de Julio para aplicar los instrumentos de recolección de datos.

Respecto a la Situación Ocupacional, el 56,6% (56 personas) son Dueñas de Casa, seguido de un 14,1% (14 personas) correspondiente a Trabajadores(as) Independientes, 12,1% (12 personas) a Trabajadores(as) Dependientes, 11,1% (11 personas) Cesantes, 4,1% (4 personas) de estudiantes y un 2,0% (2 personas) de jubilados(as). Según lo anterior la mayoría de los(as) encuestados(as) no tienen horarios sujetos a un sistema formal y pueden adecuarlos según sus necesidades y prioridades.

<sup>48</sup> OP. CIT. 7

### III. PROFESORES(AS)

La mayoría de los(as) Profesores(as) son mujeres (6 de 7 personas), por lo tanto, la información entregada por los(as) docentes estará condicionada por una visión femenina.

Sus edades fluctúan entre los 33 – 62 años, encontrándose la mayoría en el rango de los 48 – 62 años (6 personas). Con respecto a su estado civil 4 docentes son casados(as), 2 son soltero(as) y 1 es viudo(a).

## **Objetivo Específico N° 2:**

"Identificar las habilidades sociales que se utilizan en las relaciones interpersonales de la comunidad educativa Juan José Latorre de la comuna de Valparaíso".

### **I. ALUMNOS(AS)**

Los(as) alumnos(as) de la Escuela Juan José Latorre, presentan una "Deficiente" utilización<sup>49</sup> de las Habilidades Sociales en sus relaciones interpersonales, representada con un 58,3% (Ver Cuadro N° A - 1). Es importante considerar, que la "internalización de estas habilidades condicionan en gran parte la capacidad de las personas para mantener un estado de bienestar mental y expresarlo a través de un comportamiento socialmente aceptado en las interacciones con los demás"<sup>50</sup>.

Cuadro N° A - 1: "Resumen de Utilización de Habilidades Sociales de los(as) alumnos(as)"

	<i>Frecuencia Porcentaje</i>	
<b>Deficiente</b>	7	58,3
<b>Regular</b>	5	41,7
<b>Total</b>	12	100,0

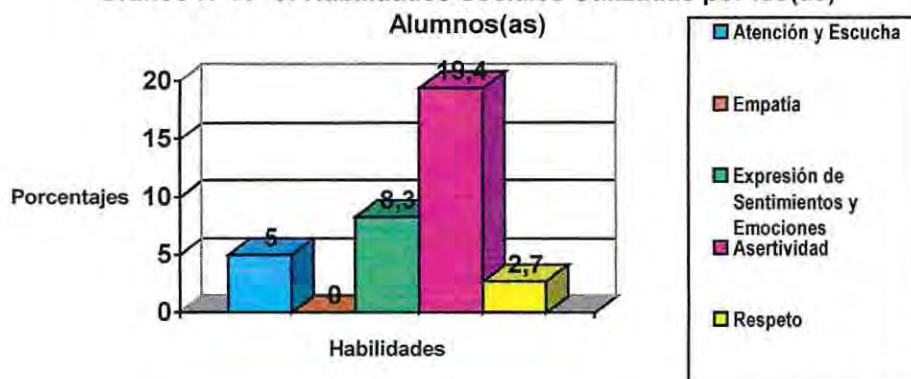
A pesar de que la utilización de las Habilidades Sociales es "Deficiente", no debe olvidarse que éstas, no son comportamientos adquiridos, sino más bien aprendidos, por lo tanto, son conductas que mediante un adecuado entrenamiento, se pueden potenciar.

En el Gráfico N° A - 3, se describen los porcentajes de "Óptima" utilización de las Habilidades Sociales del alumnado, destacando la "Asertividad", con un 19,4 %, demostrando la autenticidad que caracteriza a los(as) niños(as) en su actuar. En cuanto a la Empatía, no presenta porcentaje de "Óptima" utilización, evidenciando la escasa comprensión ante la realidad del(a) otro(a).

<sup>49</sup> Ver "Operacionalización de Variables" pág. 44.

<sup>50</sup> OP. CIT. 42.

Gráfico N° A - 3: Habilidades Sociales Utilizadas por los(as)



Para una mejor comprensión del comportamiento de cada una de las Habilidades Sociales utilizadas por los(as) alumnos(as), a continuación se presentan cada una de ellas con sus respectivos indicadores. Este procedimiento se lleva a cabo a través de una Observación Estructurada<sup>51</sup> complementada con las observaciones de los(as) profesores(as) jefes(as) de cada curso.

## 1. ATENCIÓN Y ESCUCHA

**1.1 Escucha al otro sin interrumpir:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 50%.

Lo anterior se complementa con las observaciones de los(as) profesores(as):

*"Sí, porque trabajamos el libro "Quiero Ser" y en el libro uno de los puntos fundamentales es el respeto, el saber escuchar a la otra persona sin interrumpirlo. Ahora dentro del curso cuando estamos en Consejo de Curso, la señal para hablar es levantar la mano. Entonces se da frecuentemente". (Profesor Jacobo ).*

*"No son capaces de eso". (Profesora Cecilia).*

*"No, les cuesta mucho. Frecuentemente se interrumpen, o sea, me ha costado mucho el que ellos levanten la mano y que esperen que yo les de la palabra para que puedan hablar, porque ellos de repente gritan, habla uno, habla el otro, eso les digo yo, no les puedo escuchar a todos a la vez". (Profesora Gloria )*

*"Frecuentemente, por eso los estamos orientando, uno como educador, tiene que estar que ellos aprendan a escuchar y es una de las cosas que nuestra escuela está tratando que el niño respete al otro". (Profesora Rosa).*

---

<sup>51</sup> Ver "Operacionalización de Variables", Pág. 44.

Las observaciones de los(as) profesores(as) coinciden con las realizadas por las autoras, ya que en ambas el resultado final arroja una utilización "Regular".

**1.2 Respuestas pertinentes al mensaje:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 83,3%.

*"Si son pertinentes". (Profesor Jacobo ).*

*"A veces" (Profesora Cecilia).*

*"Algunas pertinente y otras no mucho". ( Profesora Gloria ).*

*"Bueno ellos siempre tratan de defenderse, pero nunca bueno con agresividad, muy poco, pero ellos tratan de defenderse al modo de ellos, respondiendo y defendiéndose, cada uno que defiende sus posiciones". (Profesora Rosa ).*

**1.3 Diálogo sin distracciones:** Este indicador, presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 83,3%.

*"A ver el problema que se presenta es que el curso tiene un promedio de edad de 11 años, entonces con 11 años de repente se diluye un poco, se distrae un poco, pero en lo esencial no. Son cosas, detalles no más. Entonces se da frecuentemente" (Profesor Jacobo ).*

*"Regularmente".(Profesora Cecilia).*

*"Es que los diálogos de ellos son cortos, breves. En general cuesta mucho lograr la concentración , entonces yo tengo que aprovechar instante breves para que ellos me puedan colocar atención , porque si yo estoy exponiendo una clase y estoy en un tiempo muy prolongado, obviamente que yo no voy a conseguir la concentración total, porque muchos tienen un lapso muy breve de concentración, entonces tengo que tratar de primero que nada llamar la atención, que se concentren, expongo y después yo tengo que cambiar de actividad, como para que se relajen un poco y después vuelvo nuevamente, te fijas, porque la concentración en general es breve" ( Profesora Gloria ).*

*"Distracciones en la que forma que ellos se como. Como que están..."(Profesora Rosa ).*

**1.4 Contacto visual:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 75%.

*"Principalmente, una de las cosas que yo les encargo es mirarse a los ojos. Entonces sería frecuentemente." (Profesor Jacobo).*

*"Frecuentemente" (Profesora Cecilia).*

*"Sí, algunos, otros no. Algunos no miran de frente, agachan la cabeza, miran para otro lado. El % es 50/50." (Profesora Gloria).*

*"A nivel, si suele ocurrir en los Quintos, no así en los más grandes." (Profesora Rosa).*

**1.5 Postura corporal cercana y relajada:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 66,7%.

*"¡Relajada!, el promedio es de 11 años, los chicos son muy abiertos, muy francos" (Profesor Jacobo).*

*"Frecuentemente" (Profesora Cecilia).*

*"Distante, distante a la defensiva" (Profesora Gloria).*

*"Sí, a veces si hay, es que depende de cada niño, hay algunos que son inquietos, que están de acá para allá y contestan. Se da a veces no más" (Profesora Rosa).*

## **2.. EMPATÍA**

**2.1 No emite juicios valóricos:** Este indicador, presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 66,7%.

*"Regularmente, porque a veces se produce" (Profesor Jacobo).*

*"No, casi nunca" (Profesora Cecilia).*

*"Sí, siempre son muy críticos ellos mismos con sus compañeros y son muy descalificadotes, yo los veo como un poco desleales, porque cuando se trata de algún compañero y de echarle harta tiña, sí señorita que esto, que u otro, ves tú, o sea, no se ve solidaridad, ellos como entienden la solidaridad, cuando alguien hace una maldad, que todos se callan, para eso ellos son solidarios, nadie dice nada, con decirte que alguien rompió un tubo fluorescente y ellos saben quien fue, pero nadie te dice, porque si hablan eso significa ser mal*

*compañero, ser poco hombre, y es que no podemos decir Srta. Y no te dicen. Esa es la solidaridad que ellos entienden, cuando hay algo malo ellos lo ocultan y entre todos se tapan, pero cuando hay algo positivo, en que a algún alumno hay que ayudarlo, apoyarlo en cierto sentido, ellos lo tiran a partir, son lapidarios en ese sentido".(Profesora Gloria).*

*"Que desapruében al otro, si a veces, hay niños sobretodo los conflictivos, pero los que son más respetuosos saben que eso es malo, los que reconocen". (Profesora Rosa ).*

**2.2 Expresa comprender las limitaciones y ventajas del otro:** Este indicador, presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 83,3%.

*"Frecuentemente" (Profesor Jacobo)*

*"Si, son bien solidarios en ese sentido". (Profesora Cecilia).*

*"Ellos nunca expresan comprender las limitaciones ni las ventajas de los otros". (Profesora Gloria).*

*"No, a veces no más". (Profesora Ros ).*

**2.3 Capacidad de flexibilizar la opinión:** Este indicador, presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 66,7%

*"Regularmente" (Profesor Jacobo).*

*"Si son capaces frecuentemente" (Profesora Cecilia).*

*"No, generalmente no, ellos son, su opinión es la única válida" (Profesora Gloria).*

*"Sí, a veces" (Profesora Rosa ).*

### 3. EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES

**3.1 Controla la expresión de sentimientos dañinos:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 50%.

*"Son muy francos y yo considero que a veces hasta son crueles, pero no el hecho de que sean crueles no es con un motivo de dañar, sino que parece como defensa, pero tampoco se da muy frecuentemente. Sería regularmente" (Profesor Jacobo).*

*"Frecuentemente, No siempre regularmente, les cuesta mucho controlarse" (Profesora Cecilia).*

*"Son dañinos, yo creo que no hay mucho control de eso". (Profesora Gloria).*

*"No ahí es, los niños a esta edad son muy, como le dijera, hirientes". (Profesora Rosa).*

**3.2 Constante en la expresión de sentimientos y emociones:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 66,7%.

*"Frecuentemente" (Profesor Jacobo).*

*"No son constantes, son diferentes actúan de distinta forma". (Profesora Cecilia).*

*"No, no son muy expresivos, en general no son, les cuesta mucho expresar, como que expresan las negativas, cuando hay algo que criticar les cuesta mucho, a ellos les cuesta mucho saludarte con un beso, les cuesta mucho decir si sienten alguna simpatía por otro, no lo dicen, y aunque lo quieran decir, porque les da vergüenza, porque los demás se ríen, entonces les cuesta harto". (Profesora Gloria).*

*"No, a veces no más" (Profesora Rosa).*

### 4. ASERTIVIDAD

**4.1 Manifestación en primera persona:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 83,3%

*"Frecuentemente" (Profesor Jacobo).*

*"Sí, son bien expresivos ellos demuestran lo que sienten, frecuentemente". (Profesora Cecilia).*

*"Siempre, generalmente". (Profesora Gloria).*

*"Sí, mmm". (Profesora Rosa ).*

**4.2 Se expresa de manera firme y sin timidez:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 83,3%.

*"Mi curso si tiene esa característica, en general son muy francos los chicos, es fácil llegar a ellos, ya uno entrando a una relación de más frecuente, de más permanente, son abiertos, son francos, son bien auténticos". (Profesor Jacobo).*

*"Mira la gran mayoría, sí frecuentemente". (Profesora Cecilia).*

*"Inseguros". (Profesora Gloria).*

*"Bueno los que son firmes, hay niños que son tímidos, pero los que son normales no". (Profesora Rosa).*

**4.3 Expresa su pensar y sentir sin dañar a otros:** Este indicador, presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 58,3%.

*"Regularmente está relacionado con la anterior, que son un poco crueles, incluso hasta para...cuando se dicen sobrenombres o cosas así por el estilo. Son un poco hirientes" (Profesor Jacobo).*

*"Si, no son tantos" (Profesora Cecilia).*

*"No, no les importa dañar". (Profesora Gloria).*

*"A veces, a veces dañan al otro. Se da regularmente, pero a veces" (Profesora Rosa).*

## **5. RESPETO**

**5.1 Evita discriminar por razones socioculturales:** Este indicador, presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 66,7%.

*"No discriminan, no eso no, en mi curso por lo menos ese es otro tema que lo hemos tocado bastante en Consejo de Curso, es la discriminación" (Profesor Jacobo).*

*"Se ven casos en mi curso sobre todo , pero pocos, los menos. Regularmente" (Profesora Cecilia).*

*"Sí, también" (Profesora Gloria).*

*"No, yo creo, sobre todo se dañan en que se dicen sobrenombres, a veces, muy a veces, no todos, ya son pocos, sobre todo los niños conflictivos son los que siempre crean, que buscan la forma de cómo herir al*

otro, es decir, tu mamá que se yo, eh de su vida personal, a veces cuando viven muy cerca, o se conocen, pero se da en algunos casos, pero por razones culturales ellos no se dan mucho cuenta". (Profesora Rosa).

**5.2 Permite la autodeterminación del otro:** Este indicador, presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 66,7%.

"Sí frecuentemente". (Profesor Jacobo).

"No son alumnos, que son llevados" (Profesora Cecilia).

"Tratan de imponerse" (Profesora Gloria).

"A veces" (Profesora Rosa).

**5.3 No descalifica al otro como persona:** Este indicador, presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado, que se manifiesta en un 83,3%.

"Frecuentemente". (Profesor Jacobo).

"A veces si, regularmente". (Profesora Cecilia).

"Apodos, sobrenombres, que se yo, se hacen burlas, que tú, tu mamá anda vendiendo ajo, ellos lo dicen así públicamente, lo avergüenzan, que tu el otro día andabas pidiendo no sé donde, y te lo dicen delante de todos los demás, entonces al otro lo aplastas, con el fin, porque alguna vez se enojaron, porque tú no me prestaste el lápiz, el otro se enoja, como en venganza, que tú andabas no sé en que parte, que los zapatos que andaba trayendo, entonces los tratan de ridiculizar, entonces ahí uno tiene que intervenir, porque obviamente el otro se siente totalmente menoscabado. Yo creo que está como todo dicho, has abarcado bastantes puntos que a nosotros nos preocupan, pero yo creo que en este mundo lo que más nos preocupa es la violencia, hay demasiada violencia, en todo orden de cosas, aquí se ve mucha violencia física entre los niños, porque hay situaciones en que nosotros los profesores no podemos separar alumnos que se golpean...

...Tenemos que pedirle ayuda a los más grandes del curso, oye por favor sepárenlos, porque es tal la violencia, es tal la agresividad, es tal el odio, que uno como que se sorprende, como puede ser tanto. Esa rencilla se pasa, puede que dure el resto de la jornada, pero al otro día no pasa nada, ahí quedo". (Profesora Gloria).

"También son ciertos niños, niños más bien conflictivos ya, pero no todos, hay otros tranquilos, normales, otros son agresivos. El porcentaje de los agresivos 35%, sobre todo son los mismos de siempre, los mismos niños conflictivos, que igual acarrean problemas de la casa, violencia intrafamiliar, abandono, que

la madre se fue, niños que no tienen imagen paterna, solamente de la tía, la prima, la mamá no está en la casa, otro caso en que el padre es drogadicto, no viven con la mamá, esos niños que son hirientes, son los que crean problemas en el curso, a veces esos niños no están y el curso está tranquilo, como todos los niños que son inquietos, que se dicen cosas". (Profesora Rosa).

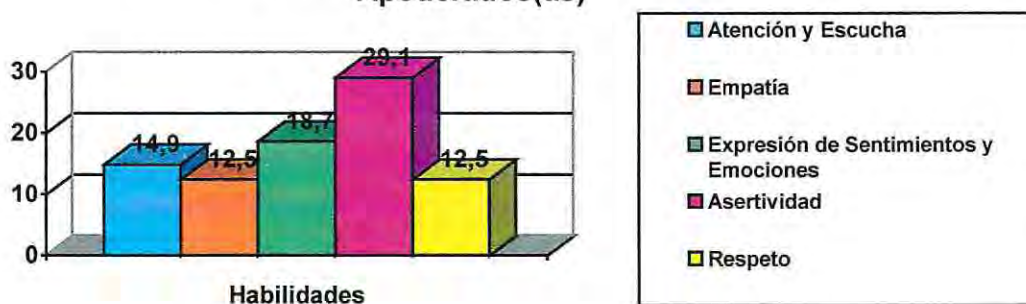
## II. APODERADOS(AS)

Los(as) Apoderados(as) de la Escuela Juan José Latorre, utilizan de "Regular" manera las Habilidades Sociales en su relación interpersonal, con un 62,5% . De momento que la utilización no es la más adecuada, pero tampoco la peor, es importante destacar que el manejo de habilidades sociales entre los(as) apoderados(as) se encuentra en un nivel medio, siendo aún posible potenciar y/o fortalecer con la finalidad de favorecer la comunicación y la convivencia.

Cuadro N° A-2: "Resumen Utilización de Habilidades Sociales por parte de los(as) apoderados(as)"

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Deficiente</b>	2	25,0
<b>Regular</b>	5	62,5
<b>Óptimo</b>	1	12,5
<b>Total</b>	8	100,0

**Gráfico N° A - 4: Habilidades Utilizadas por los(as) Apoderados(as)**



A continuación se presenta el desglose de cada Habilidad y sus indicadores correspondientes, información que fue obtenida a través de La Observación Semiestructurada, realizada por las seminaristas, tanto en reuniones de apoderados, como en visitas domiciliarias.

## 1. ATENCIÓN Y ESCUCHA

**1.1 Escucha al otro sin interrumpir:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 75%.

**1.2 Respuestas pertinentes al mensaje:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 75%.

**1.3 Diálogo sin distracciones:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 62,5%

**1.4 Contacto visual:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 50%

**1.5 Postura corporal cercana y relajada:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 75%.

## 2. EMPATÍA

**2.1 No emite juicios valóricos:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 62,5%.

**2.2 Expresa comprender las limitaciones y ventajas del otro:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 62,5%.

**2.3 Capacidad de flexibilizar la opinión:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 50%.

## 3. EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES

**3.1 Controla la expresión de sentimientos dañinos:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 62,5%.

**3.2 Constante en la expresión de sentimientos y emociones:** Este indicador, presenta una utilización "Deficiente" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 50%.

#### 4. ASERTIVIDAD

**4.1 Manifestación en primera persona:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 62,5%.

**4.2 Se expresa de manera firme y sin timidez:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 62,5%.

**4.3 Expresa su pensar y sentir sin dañar a otros:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 50%.

#### 5. RESPETO

**5.1 Evita discriminar por razones socioculturales:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 62,5%.

**5.2 Permite la autodeterminación del otro:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 50%.

**5.3 No descalifica al otro como persona:** Este indicador, presenta una utilización "Regular" por parte de los(as) apoderados(as), que se manifiesta en un 62,5%.

### **Objetivo Específico N° 3:**

"Identificar las percepciones de la comunidad educativa Juan José Latorre de la comuna de Valparaíso, respecto al conflicto y a la violencia y agresividad como mecanismo de resolución".

## **1. PERCEPCIÓN**

### **I. ALUMNOS(AS)**

La percepción de los(as) Alumnos(as) respecto al conflicto es "Medianamente Positiva", porque alcanza un 77,3% (92 personas), porcentaje que representa a las personas que señalaron entre 1 y 3 indicadores en la encuesta. Si bien, la percepción es "Medianamente Positiva", tiende a la negatividad, porque de un total de 6 indicadores de percepción del conflicto, la mayoría reconoce sólo 1 indicador.

Los demás porcentajes de percepción, se dividen en: "Negativa" 19,3% (23 personas) y "Positiva" 3,4% (4 personas) de un total de 119 niños(as). Es importante señalar que la visión del conflicto entre los alumnos es acorde con una de las dos posturas existentes, que lo identifica como "eventos destructivos y negativos, tendiendo a ocultarlos, a evadirlos o a imponer una solución parcial" <sup>52</sup>.

Los porcentajes de cada indicador positivo del conflicto reconocidos por los encuestados, varían de la siguiente manera:

- Oportunidad de cambio 31,1% (37 personas).
- Proceso Natural 14,3% (17 personas).
- Proceso Favorable 15,1% (18 personas).
- Situación fácil de solucionar 13,4% (16 personas).
- Proceso enriquecedor de la relaciones interpersonales 18,5% (22 personas).
- Proceso de Expresión de diferencias 35,3% (42 personas).

El indicador de percepción más reconocido es "El conflicto como un proceso de expresión de diferencias", con un 35,3% (42 personas), y el indicador menos reconocido corresponde a "Conflicto como un proceso fácil de solucionar", con sólo un 13,4% (16 personas).

---

<sup>52</sup> OP. CIT. 36

Para complementar lo anteriormente expuesto, se destacan algunas definiciones de Conflicto obtenidas en las entrevistas realizadas:

*“Cuando una persona se enoja por alguna cosa que hicieron y después no lo saben resolver y ahí se produce un conflicto” (Fernanda)*

*“Son golpes, eso no más es para mi.” ( José)*

*“Es como una pelea, que pueden realizar dos personas o más” ( David)*

*“Es una pelea con un compañero o con otra persona bruscamente” (Germán)*

Según estas opiniones, se puede reafirmar que para los(as) alumnos(as) el conflicto no es una situación fácil de solucionar y que necesariamente trae consigo agresiones físicas.

## **II. APODERADOS(AS)**

La percepción del conflicto que tienen los(as) apoderados(as) es “Negativa”, en un 51,5% (51 personas), porque los(as) encuestados(as), no identifican indicadores de percepción.

La percepción “Medianamente Positiva” alcanza un 40,4% (40 personas), aunque la mayoría de las personas sólo señala 1 indicador 21,2% (Ver cuadro N° A – 3).

Cuadro N° A – 3: “Percepción del conflicto que poseen los(as) apoderados(as)”.

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Ningún indicador</b>	51	51,5
<b>1 indicador</b>	21	21,2
<b>2 indicadores</b>	7	7,1
<b>3 indicadores</b>	12	12,1
<b>4 indicadores</b>	6	6,1
<b>5 indicadores</b>	2	2,0
<b>Total</b>	99	100,0

Los porcentajes de cada indicador de percepción del conflicto reconocidos por los(as) encuestados(as), varían de la siguiente manera:

- Oportunidad de cambio 20,2% (20 personas).
- Proceso Natural 22,2% (22 personas).
- Proceso Favorable 5,1% (5 personas).
- Situación fácil de solucionar 14,1% (14 personas).
- Proceso enriquecedor de la relaciones interpersonales 13,1% (13 personas).
- Proceso de Expresión de diferencias 33,3% (33 personas).

Se destaca que la opción que define al conflicto como "Proceso Favorable" es el menos reconocido en un 5,1% (5 personas) y el indicador más reconocido, que lo señala como "Expresión de diferencias", presenta un 33,3% (33 personas).

Al consultarles a los(as) apoderados(as) por la definición de Conflicto, algunas de las respuestas fueron las siguientes:

*"Que me traten de cahuinera...conflicto con qué lo asocio, malos entendidos, como el que ocurrió hoy en la reunión de apoderados" (Sra. Fabiola).*

*"Es malo hace daño. El conflicto para mi es malo, empeora las cosas, a veces hay diferencias de opiniones, no se ponen de acuerdo, pero lo importante es buscarle solución, conversarlo, comunicarse, abrirse al problema, ver donde está la falla, reconocer a veces si uno ha cometido un error reconocerlo" (Sra. Graciela).*

*"Significa problema" (Sra. Margarita).*

*"Un conflicto yo siempre lo he tomado como algo malo pienso, para mi es formar pelea, penas cosas, a veces, yo encuentro que es malo" (Sr. José).*

*"Pa` mi el conflicto es algo malo, si existe el conflicto es algo malo, así como en todas partes hay gente buena y mala, así que yo veo el mal camino y me alejé simplemente, pa` no tener conflicto" (Sra. Patricia).*

De acuerdo con las opiniones expresadas por los(as) apoderados(as), se reafirma que el conflicto es percibido como negativo, dañino y perturbador de las relaciones interpersonales.

### **III. PROFESORES(AS)**

La percepción de los(as) profesores(as) encuestados(as), respecto al Conflicto es "Medianamente Positiva", 6 de 7 profesores(as) lo manifiestan así, reconociendo entre 1 y 3 indicadores.

Los indicadores más reconocidos son: "Oportunidad de Cambio" y "Diferencias de Valores", ya que ambos son aceptados por 2 de 7 docentes, en tanto, que "Proceso Natural" y "Potencialmente Positivo", no son relacionados con el conflicto por la totalidad de los docentes.

A continuación, se presentan extractos de la entrevista efectuada a los docentes en relación a su visión del conflicto:

*“Un conflicto, yo considero que es, desde mi punto de vista una oportunidad de cambio, ya sea positivo o negativo, si en el conflicto por ejemplo llega a un buen termino y se mejoran las relaciones, pienso yo que tendría un carácter de positivo” (Profesor Jacobo).*

*“Es una situación en que no llegan a un acuerdo ambas partes que están en disputa, eso es un conflicto, cuando no hay unidad de criterio para una situación determinada, cuando hay discrepancia, ahí se origina un conflicto” (Profesora Gloria).*

*“Es una situación que se da entre dos o más personas, entre alumnos, entre profesores y es un problema”. (Profesora Rosa).*

Según las opiniones señaladas, los docentes tienen distintas visiones del conflicto, por lo tanto, es necesario incluir en la intervención una reflexión en conjunto para aunar las posturas respecto a la temática.

## **2. LEGITIMACIÓN**

### **1. ALUMNOS(AS)**

Entre los(as) alumnos(as) de la escuela Juan José Latorre, se tiene una “Baja Legitimación” de la Violencia y la Agresividad en la resolución de conflictos, representada por un 72,3% (86 personas), porque señalaron las opciones “En Desacuerdo” o “Muy en Desacuerdo” con las formas de resolución presentadas en la encuesta.<sup>53</sup>

Dentro de los indicadores el mayormente aceptado es “La indiferencia” con un 25,2% (30 personas) y el indicador con menor porcentaje de aceptación son “Las Amenazas y/o Intimidaciones”, con un 84% (100 personas).

Se destaca que las “Agresiones Físicas” 13,4% (16 personas) son más aceptadas que las “Amenazas y/o Intimidaciones” 9,2% (11 personas), traduciéndose en mayor aceptación hacia la violencia física, que a la violencia psicológica, esto se relaciona con la etapa de desarrollo de los(as) niños(as), porque “el niño empieza a pensar lógicamente, aunque la mayoría de veces su pensamiento es concreto”<sup>54</sup>

<sup>53</sup> Ver en Anexo Cuestionario de los(as) Alumnos(as), pregunta 5.

<sup>54</sup> PAPALIA, DIANNE Y OTROS. Desarrollo Humano. Editorial. Mc Graw Hill. Bogota. Colombia. 1997.

Al preguntarles a los(as) alumnos(as) ¿Cómo se sienten al enfrentar un conflicto?, ellos(as) señalan:

*"Me pongo nervioso, porque cómo se van a estar pegando, quedan todos moreteados" (Miguel)*

*"Mal, porque no me gusta que peleen". (Christopher)*

*"Mal, porque le voy a pegar a un compañero, y eso es malo". (Sebastián)*

Estas opiniones confirman que los(as) alumnos(as) no legitiman la violencia y agresividad para resolver los conflictos.

## II. **APODERADOS(AS)**

Un 83,8% (83 personas) de los(as) apoderados(as) encuestados(as) manifiestan una "Baja Legitimación" de la Violencia y Agresividad como mecanismo de resolución de conflictos, porque señalaron las opciones "En Desacuerdo" o "Muy en Desacuerdo" con las formas de resolución presentadas en la encuesta.<sup>55</sup>

Cabe señalar que los indicadores menos legitimados corresponden a las "Amenazas y/o Intimidaciones" y las "Agresiones Físicas", ambas con un 4% (4 personas) en las opciones "Muy de acuerdo" y "De acuerdo". Y un 20,2% (20 personas) está "De Acuerdo" o "Muy de Acuerdo" con utilizar la "Indiferencia" ante la presencia de un conflicto, lo que confirma la tendencia a ignorarlos, por identificarlos como perjudiciales y/o molestos.

Sólo un 4% (4 personas) "Legitima Altamente" la Violencia y Agresividad, no representando un valor de menor importancia. Más aún, considerando que generalmente son los padres y/o apoderados(as), adultos significativos para los(as) niños(as), quienes a través del "Método de Imitación"<sup>56</sup> adquieren fácilmente, tanto percepciones, costumbres e ideales, entre otros.

En el fragmento de la entrevista que se presenta a continuación, se vislumbra que realmente los(as) apoderados(as), no legitiman la violencia, ni la agresividad; además que las agresiones físicas son enérgicamente rechazadas. En este caso no fue utilizada la indiferencia, porque se enfrenta el conflicto.

---

<sup>55</sup> Ver en Anexos Cuestionario de los(as) Apoderados(as), pregunta 9.

<sup>56</sup> OP, CIT. 5

*"...el Diego que tiene 5 años dijo que la tía le había pegado, la cual yo vine y le consulte a la señorita y me dijo que sí, que le había pegado un palmacito, pero yo le dije que no volviera a ocurrir, porque se supone que uno viene y confía en ella y si yo no toco a mis hijos, nadie me los puede tocar y ahí empecé a tener problemas, problemas...con las tías" ..."entonces yo no voy a permitir que alguien lo grite, lo zamarree, menos que le pegue, así que lo saqué y me lo llevé" (Sra. Claudia)*

### **III. PROFESORES(AS)**

El total de los(as) docentes encuestados(as), no legitiman la violencia y la agresividad como mecanismo de resolución de conflictos, presentándose la mayoría "muy en desacuerdo" (6 personas). Y con la opción "Indiferencia", 1 persona está "de acuerdo".

La siguiente opinión, refleja que los(as) docentes no legitiman que los conflictos sean resueltos violenta o agresivamente, debido a que ellos(as) tratan de enseñarles a los(as) niños(as) formas de resolución pacífica.

*"...uno se siente a veces impotente ante el problema, o sea, no impotente en el caso de no resolverlo, impotente porque uno esta día a día enseñando que no deben ser agresivos, que no se deben de tratar mal, que deben respetarse" (Profesora Cecilia).*

La disposición demostrada por los(as) profesores(as) es un factor positivo para la intervención profesional de Trabajo Social a desarrollar en la comunidad educativa, debido a que el interés que manifiestan respecto al tema potencia la continuidad del trabajo a realizar.

#### **Objetivo Específico N° 4:**

"Reconocer la existencia de conflictos, las tipologías de los mismos y las formas más habituales de resolución que se presentan en la comunidad educativa Juan José Latorre de la comuna de Valparaíso".

#### **A) EXISTENCIA Y TIPOS DE CONFLICTOS**

##### **I. ALUMNOS(AS)**

###### **1. EXISTENCIA DE CONFLICTOS**

El 20,3% (24 personas) de los niños(as) encuestados(as) señala tener conflictos al interior de la Comunidad Educativa.

Los indicadores se presentan con los siguientes porcentajes:

- El 41,2% (49 personas) de los(as) alumnos(as), afirma que sus conflictos son entre pares.
- Entre alumnos(as) y profesores(as) se señala un 18,5% (22 personas).
- Entre alumnos(as) y otras personas de la escuela suceden conflictos en un 16,8% (20 personas).
- Entre alumnos(as) y apoderados(as) se presenta un 5% ( 6 personas).

Al preguntarles a los(as) niños(as), respecto a la existencia de conflictos dentro de la escuela, se destacan las siguientes respuestas:

*"Muchas veces entre los niños, a veces entre los profesores y los apoderados, entre los niños golpes, entre apoderados conversación pero a gritos, entre los profesores rara vez" (David)*

*"...entre todos conversan cosas enojados, insultándose, yo le he visto. Se dicen garabatos y cosas feas". (Christopher)*

En ambas opiniones citadas, se aprecia que la existencia de conflictos en la escuela y entre todos los estamentos; además se distinguen agresiones al momento de la resolución.

## 2. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE ALUMNOS(AS)

Los tipos de Conflictos existentes entre niños(as), son los siguientes:

- Relación/ Comunicación, es el tipo de conflicto más usual entre alumnos(as), con un 92,5% (110 personas), en el cual destacan los "Insultos y/o Descalificaciones" con un 49,6% ( 59 personas), en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".
- Intereses/ Necesidades, presenta un 86,6% (103 personas). El indicador de mayor frecuencia es "Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas" con 47 alumnos(as) (39,5%), en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".
- Valores/ Preferencias, se presenta con un 84,9% (101 personas), y el indicador de "Conflictos por Preferencias", se muestra con una frecuencia de 56 alumnos(as), correspondiendo al 47,1%, en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".

Con base en lo anterior, se señala, que los(as) encuestados(as) afirman que los tres tipos de conflicto se presentan en porcentajes altos, demostrando que en la convivencia escolar los conflictos más recurrentes son: "Insultos y/o Descalificaciones" entre pares, por "Preferencias" y al momento de organizarse en trabajos o tareas.

En las entrevistas realizadas a los niños(as), se les preguntó por los tipos de conflictos existentes en la escuela y entre quiénes suceden comúnmente, destacándose las siguientes afirmaciones:

*"Entre compañeros, son peleas, garabatos, golpes" (Kevin).*

*"Entre compañeros se pelean a golpes, porque empiezan a tratarse mal y a uno no le gusta y ahí se forman las peleas, golpes y groserías" (José).*

*"Entre los chiquillos, peleas a combos" (Miguel).*

Lo anterior corrobora que los conflictos de tipo Relacional/ Comunicacional son los más predominantes, no citando ninguno de los otros tipos, que se presentan en las respuestas de los cuestionarios.

### 3 TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE ALUMNOS(AS) Y APODERADOS(AS)

En cuanto a los tipos de Conflictos entre Alumnos(as) y Apoderados(as), se presentan de la siguiente forma:

- Valores/ Preferencias, con un 72,2% (86 personas), destacándose dentro de éstos, los "Conflictos por Preferencias" 36,2% entre alumnos(as) y apoderados(as), con una frecuencia de 43 alumnos(as), en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".
- Intereses/ Necesidades, con un porcentaje a 69,7% (83 personas) y destacan los conflictos de "Desacuerdo en la forma de realizar trabajos o tareas" y los de "Acceso, tenencia y/o Préstamo de materiales de la escuela" ambos con un 27,7% (33 personas), en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".
- Relación/ Comunicación, se muestra con un 63% (75 personas) y destaca el indicador de "Confusiones o Malos entendidos" con un 25,2% (30 personas), en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".

Los tres tipos de conflictos se presentan en porcentajes altos en la relación de alumnos(as) y apoderados(as), de acuerdo a lo anterior, se observa que los(as) niños(as) son capaces de reconocer la existencia y tipos de conflictos con otro estamento de la comunidad educativa, aunque existan diferencias de poder entre ellos(as).

Con la siguiente aseveración, se vislumbra que existen conflictos entre alumnos(as) y apoderados(as), aunque no se especifica respecto a la periodicidad ni los tipos:

*"Pero entre apoderados y alumnos, profesores y alumnos deben haber conflictos, pero pocos, ocasionalmente... sí porque yo llevo cuantos años ahí" (Sra. M<sup>a</sup> Teresa)*

### 4. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE ALUMNOS(AS) Y PROFESORES(AS)

Entre los(as) Alumnos(as) y Profesores(as), se presentan los siguientes tipos de conflictos:

- Valores/ Preferencias, con un 78,1% (93 personas), el indicador "Conflictos por Preferencias", presenta un 31% (37 personas), en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".

- Intereses/ Necesidades, con un 63,9% (76 personas), este tipo de conflicto presenta dos indicadores con un mismo porcentaje en "Conflicto de Horarios y/o Tiempos" y en "Conflicto por Desacuerdo en la forma de realizar trabajos y tareas" con un 26,0% (31 personas) respectivamente, en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".
- Relación/ Comunicación, con un 55,5% (66 personas), este último destaca en su indicador de "Confusiones o malos entendidos" con un 33,6% (40 personas), en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".

En cuanto a la información recientemente citada, se visualiza que la relación profesor(a)-alumno(a), presenta deficiencias comunicacionales, debido a que el conflicto más frecuente es "Confusiones o Malos entendidos", lo que refleja que es necesario iniciar la intervención enfatizando "la comunicación, ya que es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y así encontrar soluciones satisfactorias para las partes"<sup>57</sup>

Al consultar a los(as) alumnos(as), respecto a la existencia de conflictos de ellos(as) con los(as) profesores(as), una niña se refirió al tema diciendo:

*"...cuando los profesores, la mayoría habla con los niños y ellos les dicen "ah, no sé", y hartas cosas así". (Fernanda)*

En el comentario anterior, se deduce la existencia de conflictos de Relación/ Comunicación, entre alumnos(as) y docentes, por la deficiente comunicación entre las partes, reflejada en la aseveración "ah, no sé".

## II. APODERADOS(AS)

### 1. EXISTENCIA DE CONFLICTOS

Según los cuestionarios realizados a los(as) Apoderados(as), un 5,5% (7 personas) afirma la existencia de conflictos en la Comunidad Educativa.

Los indicadores se presentan con los siguientes porcentajes:

- Entre Pares alcanza un 5,1%
- Entre Apoderados(as) y Profesores(as) hay un 13,1%
- Entre Apoderados(as) y Alumnos(as) llega al 4%
- No existen conflictos entre Apoderados(as) y otras personas de la Escuela.

<sup>57</sup> OP. CIT. 34

Según las entrevistas y al consultar a los(as) Apoderados(as) sobre los Conflictos con otros actores de la Comunidad Educativa, éstos(as) señalan que sí son frecuentes, y que en algunos casos llegan a la violencia:

*“Entre los apoderados, entre los profesores, entre los alumnos, yo pienso que se dan en toda la escala de los profesores hasta los alumnos y apoderados, ocurren los conflictos, los problemas de los niños en los que se meten los adultos. Sí, yo he visto que sí, particularmente. No sé la mentalidad de los apoderados, la mentalidad de los adultos, la falta de cultura, yo he visto que también los resuelven violentamente..., son pocas las veces que lo resuelven conversando” (Sra. Margarita)*

*“Ah, pero por ser en las entradas las apoderadas pelean con la Srta. Antonella, con el Sr. Apablaza... no se entienden, es que hay personas que no les gusta como tratan a sus hijos, entonces hay apoderados que están... escucharon o le dijeron que otras mamás hicieron un cahuín y eso es lo que más se produce aquí, los rumores.(Sra. Claudia).*

De acuerdo a la información expuesta, existe una contradicción entre la encuesta y la entrevista, debido a que en la primera, sólo 7 de 99 apoderados(as) reconocen la existencia de conflictos en la comunidad educativa. En cambio, en la entrevista realizada a los(as) apoderados(as) que integran las directivas de curso, 11 de 12 admite que los conflictos están al interior de la comunidad educativa.

## 2. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE APODERADOS(AS)

Los tipos de Conflictos existentes entre los(as) Apoderados(as) , son los siguientes:

- Valores/ Preferencias, se presenta con un 49,5% (49 personas), y el indicador de "Conflictos por Preferencias", se presenta con una frecuencia de 18 apoderados(as), correspondiendo al 18,2%, en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".
- Intereses/ Necesidades, con 46,5% (46 personas). El indicador de mayor frecuencia es "Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas" con 21 apoderados(as) que representan el 21,3%, en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".
- Relación/ Comunicación, es el tipo de conflicto menos usual entre los(as) apoderados(as), con un 38,4% (38 personas), en el que destacan las "Confusiones y/o Malos entendidos" con un 36,4% (36 personas), en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".

En la entrevista realizada, los(as) Apoderados(as) reconocen las "Confusiones o Malos Entendidos" como el conflicto más frecuente, reafirmando la información entregada por los cuestionarios:

*"Yo creo que más que conflictos ocurren malos entendidos. Entre los apoderados, yo creo que se hacen malos entendidos de las cosas que se hablan, cosas que no son, como rumores" ( Sra. Fabiola).*

Además, es necesario destacar la actitud de una apoderada al momento de solicitarle información sobre los tipos de Conflicto al interior de la Comunidad Educativa, dando cuenta del temor existente entre los(as) apoderados(as), para reconocer los conflictos que tienen al interior de la escuela.

*"Es que yo no me quiero meter más allá, porque, porque yo estoy en el kiosco viste" (Sra. María)*

### 3. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE APODERADOS(AS) Y PROFESORES(AS)

Los tipos de Conflictos existentes entre los(as) Apoderados(as) y los(as) profesores(as), son los siguientes:

- Valores/ Preferencias, se presenta como el conflicto más frecuente con un 42,5% (42 personas), y el indicador de "Conflictos por Preferencias", se presenta con una frecuencia de 19 apoderados(as), correspondiendo al 19,2%, en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".
- Intereses/ Necesidades, con 41,5% (41 personas). El indicador de mayor frecuencia es "Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas" con 13 apoderados(as) que representan el 13,2%, en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".
- Relación/ Comunicación, es el tipo de conflicto menos usual entre los(as) apoderados(as), con un 29,3% (29 personas), en el que destacan las "Confusiones y/o Malos entendidos" con un 22,3% ( 22 personas), en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".

Según las Entrevistas realizadas, se puede confirmar que la mayoría de los conflictos son producidos por diferencias de Valores/ Preferencias, causadas generalmente por discrepancias culturales entre ambos agentes educativos, debido a que "a través de estos sistemas de significados los individuos se adaptan a su entorno y estructuran sus actividades interpersonales"<sup>58</sup>:

---

<sup>58</sup> OP. CIT. 5

*“Entre profesores y apoderados a veces hay y son, porque hay mamás que no... como mamás defienden a su hijo, le encuentran la razón al hijo, no al profesor, o lo encuentran demasiado estricto, hay diferentes opiniones”(Sra. Graciela) .*

*“Se dan porque se tienen mala porque lo profesora según los papás no la entienden, ahí hay un conflicto, o por cualquier cosa...” (Sra. Patricia).*

#### 4. TIPOS DE CONFLICTOS ENTRE APODERADOS(AS) Y ALUMNOS(AS)

Los tipos de Conflictos existentes entre los(as) Apoderados(as), son los siguientes:

- Valores/ Preferencias, se presenta como el conflicto más frecuente con un 47,4% (47 personas), y el indicador de "Conflictos por Preferencias", se presenta con una frecuencia de 23 apoderados(as), correspondiendo al 23,2%, en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".
- Intereses/ Necesidades, con 42,4% (42 personas). El indicador de mayor frecuencia es "Conflictos por acceso, tenencia y/o préstamo de materiales de la escuela" con 17 apoderados(as) que representan el 17,2%, en la opción "Siempre" y "Casi Siempre". Es importante señalar, que los(as) apoderados(as) relacionan frecuentemente este indicador con los materiales que se les solicitan a los(as) niños(as) para las actividades académicas.
- Relación/ Comunicación, es el tipo de conflicto menos usual entre los(as) apoderados(as), con un 34,3% (34 personas), en el que destacan las "Confusiones y/o Malos entendidos" con un 25,3% (25 personas), en la opción "Siempre" y "Casi Siempre".

En el testimonio que se extrae de la entrevista, se confirma la existencia de conflictos entre los(as) apoderados(as) y los(as) niños(as), reflejando la predominancia del Tipo de conflicto de Relación/ Comunicación:

*“En el colegio han entrado hasta papás para pegarle a los niños, aunque no son sus hijos, o sea, entre padres y alumnos”. (Sra. Odén)*

Con la afirmación anterior, se observa, que además de utilizar mecanismos agresivos de resolución de conflictos, están vulnerando los Derechos de los(as) Niños(as), ya que de acuerdo al artículo 19 de los Derechos de los Niños estos deben ser protegidos contra los malos tratos "es obligación del Estado proteger a los(as) niños(as) de todas las formas de malos tratos perpetradas por padres, madres o cualquiera otra persona responsable de su cuidado, establecer medidas

preventivas y de tratamiento al respecto"<sup>59</sup>. Además, al suscitarse un conflicto en la comunidad educativa, no se respetan los conductos regulares. Siendo importante señalar la adecuada disposición por parte de los directivos del establecimiento, para atender los requerimientos tanto de apoderados(as), como de alumnos(as) y de la escuela en general.

### III. PROFESORES(AS)

#### 1. EXISTENCIA DE CONFLICTOS

Según los datos cuantitativos obtenidos de los(as) docentes, 1 de 7 reconoce la "Existencia de Conflictos" en la Comunidad Educativa, ya que la totalidad de los(as) encuestados(as) no reconoce la existencia de conflictos entre Pares (docentes), tampoco entre Docentes y Apoderados(as), ni entre los(as) Docentes y otras personas de la Escuela. Sólo 1 de los 7 profesores(as) reconoce que existen conflictos entre profesores(as) y alumnos(as).

Para complementar la información se citan a continuación las siguientes apreciaciones:

*"Los conflictos aquí son entre los niños y profesores cuando se portan mal, lógicamente que se producen conflictos (Profesora Rosa)*

*"Acá en la escuela algunas veces se producen situaciones, por ejemplo entre colegas, situaciones que considero que no son tan decidoras, ni tan profundas, ni tan importantes que causen conflictos, digamos, de causa mayor, o sea, de monto mayor". (Profesor Jacobo )*

Conforme a las opiniones vertidas por los(as) profesores(as), reconocen la existencia de conflictos, entre estamentos del establecimiento, lo que se contradice con las respuestas de la encuesta, donde 6 de los 7 docentes niegan tener conflictos con algún agente de la comunidad educativa.

Dentro de los O.F.T. planteados por el Ministerio de Educación, se considera la resolución de conflictos uno de los temas que debe tratarse en pos de fortalecer la Convivencia Escolar, por lo cual los(as) profesores(as), como modelos para la comunidad educativa deben ser consecuentes respecto a la existencia del conflicto, debido a que es necesario reconocer su existencia para trabajar en ellos.

---

<sup>59</sup> UNICEF Chile. Documento "Convención sobre los Derechos del Niño". 1990.

## 2. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES Y ENTRE PROFESORES(AS)

Los tipos de Conflictos existentes entre los(as) Profesores(as) , son los siguientes:

- Intereses/ Necesidades se presenta como el conflicto más frecuente, 6 de 7 docentes así lo identifican. El indicador de mayor frecuencia es "Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas" con 4 docentes que reconocen que se presentan "A veces".
- Valores/ Preferencias, 4 de los 7 docentes encuestados lo reconocen como el segundo conflicto más común. El indicador de "Conflictos por Preferencias", se presenta con una frecuencia de 2 docentes que reconocen que suceden "A veces".
- Relación/ Comunicación, es el tipo de conflicto menos usual entre los profesores(as), ya que sólo 1 de los 7 docentes lo reconocen. El indicador que destaca es "Confusiones o Malos Entendidos" con 3 docentes que reconocen que suceden "A veces".

De lo anterior se desprende que los(as) docentes sí reconocen la existencia de conflictos entre colegas, pero mayoritariamente se inclinaron por la opción "A veces", lo que se corrobora en el testimonio entregado en la entrevista:

*"Por ejemplo entre colegas, situaciones que considero que no son tan decidoras, ni tan profundas, ni tan importantes que causen conflictos, digamos, de causa mayor, o sea, de monto mayor" (Profesor Jacobo)*

Según el testimonio anterior, los(as) profesores(as) no relacionan los conflictos con un suceso natural a la vida, sólo con sucesos graves.

## 3. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE PROFESORES(AS) Y APODERADOS(AS)

Los tipos de Conflictos existentes entre los(as) Profesores(as) y Apoderados(as) , son los siguientes:

- Intereses/ Necesidades 5 de 7 docentes lo identifican como el más frecuente. El indicador más reconocido es "Conflictos de horarios o tiempos", con 1 persona en la opción "Siempre".
- Valores/ Preferencias, 5 de los 7 docentes encuestados(as) lo reconocen como el más común al igual que el tipo de conflicto anterior. El indicador de "Diferencia de valores", se presenta con una frecuencia de 1 docente, que reconoce que sucede "Siempre".

- Relación/ Comunicación, es el tipo de conflicto menos usual entre los profesores(as), ya que sólo 3 de los 7 docentes lo reconocen. El indicador que destaca es "Insultos y/o descalificaciones" con 1 docente que reconoce que sucede "Siempre".

Para complementar la información anterior se cita la siguiente opinión vertida por una apoderada, debido a que los profesores(as) no se refirieron al tema en las entrevistas:

*"...Siempre hay conflicto entre apoderados, apoderados y profesores, es lo que yo más he visto... lo que hablan las otras personas, los apoderados. Se dan porque se tienen mala porque la profesora según los papás, no la entienden , ahí hay un conflicto, o por cualquier cosa... , no... no llegan a los golpes, pero si los insultos, sé que ha habido, pero más allá no sé, llegan mucho los cahuines, eso es inevitable, aquí siempre han existido." (Sra. Patricia).*

Lo que reafirma la existencia de conflictos de tipo "Relación/ Comunicación", en los cuales no existe una causa concreta, tangible, más allá de la propia relación deteriorada<sup>60</sup>. Si la relación esta dañada, se considera necesario que ambas partes estén dispuestas a llegar a un acuerdo o solucionar el conflicto.

#### 4. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE PROFESORES(AS) Y ALUMNOS(AS)

Los tipos de Conflictos existentes entre los(as) Profesores(as) y Alumnos(as) , son los siguientes:

- Intereses/ Necesidades, la totalidad de los(as) docentes lo identifican como el más frecuente. Los indicadores más reconocidos son "Conflictos de horarios o tiempos" y "Conflictos por desacuerdo en la forma de realizar trabajos o tareas", ya que, 3 de 7 docentes reconocen que suceden "A veces".
- Valores/ Preferencias, 5 de 7 docentes encuestados lo reconocen. El indicador de "Diferencia de valores", se presenta con una frecuencia 3 de 7 docentes, que reconocen que suceden "A veces".
- Relación/ Comunicación, al igual que el anterior 5 de 7 docentes encuestados(as) lo reconocen. El indicador que destaca es "Insultos y/o descalificaciones", con 2 docentes que reconocen que suceden "A veces".

---

<sup>60</sup> OP. CIT. 34

A continuación se presentan dos opiniones, una de una profesora y otra de una alumna, demostrando la existencia de conflictos entre ambos agentes educativos:

*"Entre los niños y profesores cuando se portan mal, lógicamente que se producen conflictos". (Profesora Rosa).*

*"...Se producen conflictos cuando los profesores, la mayoría habla con los niños y ellos les dicen "ah, no sé", y hartas cosas así" (Fernanda ).*

## **B) UTILIZACIÓN DE VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD**

### **I. ALUMNOS(AS)**

#### **1. UTILIZACIÓN DE VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD ENTRE ALUMNOS(AS)**

La utilización de la Violencia y la Agresividad entre alumnos(as), es "Baja" porque el 68,9% (82 personas) afirma utilizarla "Nunca" o "Casi Nunca". Se destaca que 21 personas (17,7%) afirman utilizar "Casi Siempre" o "Siempre" la "Indiferencia", el menor porcentaje de utilización corresponde a las "Amenazas y/o Intimidaciones" con un 5,1% (6 personas)

La información anterior se contradice con las opiniones vertidas en las entrevistas realizadas a los(as) niños(as), porque son más frecuentemente utilizadas las "Agresiones físicas" que la "Indiferencia". Cuando en la entrevista se les pregunta por la existencia de conflictos en la escuela, entre quiénes y cómo son, señalan lo siguiente:

*"Sí. Mucho. Entre el Diego, el Charlie, el Rodrigo, entre compañeros, peleas por discusiones, de palabras, de golpes, garabatos" (Ariel)*

*"Sí. Entre los chiquillos, peleas a combos" (Miguel Ángel.)*

En la siguiente cita, además de reconocer la utilización de Violencia y Agresividad entre alumnos(as), afirma utilizarla sólo en situaciones de defensa personal, lo que revela la existencia de una convivencia entre pares, ligada a una creencia negativa del Poder, entendiéndose como la capacidad de dominar a otros, a través de la fuerza.

*"De repente hablando, pero si él también ocupa los golpes, también tengo que responderle".(Germán).*

Además se cita la siguiente opinión entregada por una profesora, respecto a la utilización de la violencia y agresividad entre los niños(as): (Refiriéndose al Conflicto)

*"Existen a todo nivel , entre los alumnos, se dan disputas de ellos por diferentes tipos de cosas, hasta por un juguete, por un lápiz, discuten y llegan incluso, a veces, a violentarse, porque cada uno piensa que su posición es la correcta y no admite la cuestión del otro, entonces se crean conflictos que nosotros muchas veces tenemos que intervenir, incluso hay niños que se llegan a golpear por eso". (Profesora Gloria)*

De lo anterior se desprende, que no existe una utilización adecuada de las Habilidades Sociales, además se deduce que no existe la instancia de un par externo que intervenga, involucrándose un adulto.

## 2. UTILIZACIÓN DE VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD ENTRE ALUMNOS(AS) Y APODERADOS(AS)

La utilización de la Violencia y la Agresividad en la resolución de conflictos entre los(as) Alumnos(as) y los(as) Apoderados(as), es "Baja", porque un 87,4% (104 personas) afirma utilizarla "Nunca" o "Casi Nunca". Sobresale un 16% (19 personas), que reconoce utilizar "Siempre" o "Casi Siempre" "la Indiferencia", y el indicador con menor frecuencia corresponde a "Amenazas y/o Intimidaciones", con un 4,2% (5 personas).

En la entrevista los(as) alumnos(as), no señalan la utilización de Violencia y Agresividad en su relación con los(as) apoderados(as), situación que no necesariamente da cuenta de una relación armoniosa entre estos actores de la comunidad educativa.

## 3. UTILIZACIÓN DE VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD ENTRE ALUMNOS(AS) Y PROFESORES(AS)

La utilización de Violencia y Agresividad entre Alumnos(as) y Profesores(as), es "Baja", porque un 83,2% (99 personas) afirma utilizarla "Nunca" o "Casi Nunca". Se destaca que 16 personas (13,4%) manifiestan utilizar "Siempre" o "Casi siempre" la "Indiferencia" y el menor porcentaje de utilización corresponde a "Amenazas y/o Intimidaciones" con un 6,7% (8 personas).

Las opiniones de los(as) niños(as) recogidas en los cuestionarios, se complementa con lo que señala la entrevista, que alude a la existencia de insultos de los(as) alumnos(as) hacia los Docentes:

*"... pero igual hay, los conflictos más comunes son cuando están desordenados, no le hacen caso a la Srta. o la insultan". (Germán).*

## II. APODERADOS(AS)

### 1. UTILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD ENTRE APODERADOS(AS)

Entre los(as) apoderados(as) de la Escuela Juan José Latorre, la utilización de la violencia y la agresividad para resolver los conflictos es "Baja", debido a que un 90,9% (90 personas) afirma utilizarla "Nunca" o "Casi Nunca". El indicador de mayor frecuencia es "La indiferencia", ya que los(as) apoderados(as), afirman utilizarla "Siempre" o "Casi Siempre", en un 21,2% (21 personas); y el indicador de menor utilización es la "Represión y/o Abusos" con 1 persona que la utiliza "Siempre" o "Casi siempre".

A continuación, se muestra que la "Indiferencia" es utilizada para enfrentar los conflictos:

*"Me da miedo porque yo no soy de pelea, entonces, yo de repente, me ha tocado la casualidad de ignorar, o sea, prefiero ignorar, me dicen algo y yo no respondo, hacerme la desentendida y yo camino prefiero hacerme la que no escuché, la desentendida... me pongo nerviosa, yo no sirvo para pelear". (Sra. Maria Teresa)*

Se señalan a continuación, un fragmento de la entrevista efectuada a los(as) apoderados(as) con el fin de realizar un paralelo entre datos arrojados por las encuestas y el instrumento cualitativo:

*"No sé la mentalidad de los apoderados, la mentalidad de los adultos, la falta de cultura, yo he visto que también los resuelven violentamente..., son pocas las veces que lo resuelven conversando" (Sra. Margarita)*

Esta cita permite visualizar que los(as) apoderados(as) reconocen que "otras personas" utilizan la violencia y la agresividad, en este caso, otros apoderados, demostrando de esta manera que es un tema sensible y difícil de aceptar cuando se refiere a la conducta personal, transmitido por la visión cultural de evento destructivo o negativo.

### 2. UTILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD ENTRE APODERADOS(AS) Y PROFESORES(AS)

La utilización de la Violencia y la Agresividad para resolver los conflictos, entre Apoderados(as) y Profesores(as) es de "Baja", debido a que un 96% (95 personas) expresa utilizarla "Nunca" o "Casi nunca". Según los(as) encuestados(as), la "Indiferencia" es la forma de Resolución de Conflictos más utilizada, con un 11,1% (11 personas) haciéndolo "Siempre" o "Casi siempre"; y los indicadores: "Amenazas y/o Intimidaciones", "Insultos y/o Descalificaciones" y "Represiones y/o Abusos", se representan sólo con 1 persona respectivamente.

Es relevante comentar que el 2% de apoderados(as) manifiesta utilizar "A veces" las "Agresiones Físicas" hacia los(as) profesores(as), denotando que alguna vez han existido episodios violentos entre éstos. Las intenciones de agredir físicamente a un(a) profesor(a), no están ausentes, como lo puede confirmar la siguiente frase:

*"Ay...el otro día me sentí morir, se me oprimió el pecho, tenía ganas de llorar o también al mismo tiempo de pescar del pescuezo a la profesora porque al expresarse tan mal de un niño, no me cabe en la cabeza que una profesora se pueda expresar tan mal de un niño que tiene 5 años" (Sra. Claudia)*

Además esta última afirmación, señala que los conflictos con los(as) docentes han llegado a situaciones agresivas y/o violentas como los insultos; y la existencia permanente de algunos conflictos:

*"... no llegan a los golpes, pero sí los insultos, sé que ha habido, pero más allá no sé, llegan mucho los caluines, eso es inevitable, aquí siempre han existido" (Sra. Patricia).*

### 3. UTILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD ENTRE APODERADOS(AS) Y ALUMNOS(AS)

Entre apoderados(as) y alumnos(as), existe una "Baja" Utilización de Violencia y Agresividad, representada por un 89,9% (89 personas) que reconoce utilizarla "Nunca" o "Casi Nunca".

Según la información recolectada, se señala que el indicador que refleja un mayor porcentaje de utilización, es la "Indiferencia", con un 11,1% (11 personas), esto sucede "Siempre" o "Casi Siempre". Se señala además el indicador más bajo de utilización: "Insultos y/o Descalificaciones", con un 4% (4 personas).

En oposición con la información anterior, la entrevista señala la existencia de conflictos en los que se utiliza la violencia y la agresividad para resolver conflictos entre apoderados(as) y alumnos(as):

*"En el colegio han entrado hasta papás para pegarle a los niños, aunque no son sus hijos, o sea, entre padres y alumnos (Sra. Odén)*

### **III. PROFESORES(AS)**

#### **1. UTILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA Y LA AGRESIVIDAD DE LOS(AS) PROFESORES(AS)**

La totalidad de los(as) profesores(as), es decir, 7 de 7, reconocen que la utilización de la violencia y la agresividad entre profesores(as) y alumnos(as), entre profesores(as) y apoderados(as); y entre los docentes es "Baja", con la salvedad de que entre los profesores(as) 4 de 7 docentes, reconocen que "Casi Nunca" utilizan la "Indiferencia" y entre profesores(as) con alumnos(as), 1 de 7 afirma que "Casi Nunca" suceden las "Agresiones Físicas". De esta manera se deduce que esas formas de violencia y/o agresividad han surgido en alguna oportunidad entre docentes y alumnos(as).

### **Objetivo Específico N° 5:**

"Detectar el interés de los distintos actores de la comunidad educativa Juan José Latorre de la comuna de Valparaíso, por resolver los conflictos a través de formas no violentas".

### **I. ALUMNOS(AS)**

#### **1. RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS Y SUS FORMAS**

Los(as) alumnos(as) afirman resolver pacíficamente los conflictos en un 54,6% de los casos (65 personas), y los(as) que no lo resuelven de esta manera representan a un 45,4% (54 casos). Se destaca que la diferencia porcentual es leve, lo que manifiesta la presencia de la violencia y agresividad en la resolución de conflictos de los(as) alumnos(as).

Es importante que el porcentaje más alto sea el "Diálogo" 90,7%, ya que, es una de las herramientas necesarias para resolver adecuadamente los conflictos de manera pacífica. Además se destaca que dos de los indicadores, no forman parte de la resolución de conflictos por la vía pacífica: "Indiferencia" y "Amenazas" (ver cuadro N° A – 4), revelando con esto que existe una confusión en los(as) niños(as) respecto lo que implica la palabra "pacífico".

Cuadro N° A – 4: "Formas pacíficas de resolver los conflictos utilizadas por los(as) Alumnos(as)"

<b>Forma de resolverlos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Diálogo</b>	59	90,7
<b>Indiferencia</b>	2	3
<b>Recurrir a un profesor</b>	1	1,6
<b>Recurrir a los padres</b>	2	3
<b>Amenazas</b>	1	1,6
<b>Total</b>	65	100,0

De las entrevistas realizadas a los(as) alumnos(as) se extraen las siguientes experiencias:

"Hablo con ellos y si no me quieren hacer caso yo les digo que hablemos, sino les mando recados en papeles" (Fernanda).

"Conversando en forma tranquila con el compañero cuando tengo el problema, porque es mi amigo". (Carlos).

"Trato de hablar y siempre los resuelvo así, hablando".( Ariel)

"Con palabras, me enojo y con palabras. Y le digo que le "voa" pegarle" (Sebastián).

*"De repente hablando, pero si él también ocupa los golpes, también tengo que responderle" (Germán).*

*"Separando a mis amigos cuando empiezan a pelear o a decirse groserías, todas esas cosas, hablando con ellos, conversando, yo utilizo esas formas para resolver los conflictos" ( David ).*

Las citas anteriores reflejan diferentes formas de cómo los(as) niños(as) resuelven los conflictos, las tres primeras se refieren a la utilización del diálogo, las dos posteriores tiene una connotación agresiva o violenta, en tanto que la última de ellas reconoce la posibilidad de un tercero en la resolución del conflicto.

## 2. CONOCIMIENTO DE MÉTODOS DE RESOLUCIÓN

La totalidad de los(as) alumnos(as) (119 casos) posee un nulo conocimiento de los métodos de resolución no violentos de conflictos, siendo un aspecto importante de considerar en el momento de realizar la Programación.

## **II. APODERADOS(AS)**

### 1. RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS Y SUS FORMAS

Los(as) apoderados(as) declaran resolver pacíficamente los conflictos en un 79,8% (79 casos), y los que no lo resuelven de esta manera se representan con un 20,2% (20 casos).

A continuación el cuadro N° A - 5 señala que los(as) apoderados(as) resuelven los conflictos de forma pacífica, el 78,5% (62 personas) lo hace a través del "Diálogo" y el 6,4% (5 personas) lo realiza "Apaciguando las partes" demostrando que los(as) apoderados(as) consideran importante la comunicación en el momento de resolver los conflictos.

De las respuestas señaladas por los(as) apoderados(as), la "Indiferencia" se clasifica como una forma no pacífica de resolución de conflictos.

Cuadro N° A – 5: "Formas Pacíficas de resolver los conflictos utilizadas por los(as) apoderados(as)"

<b>Formas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Diálogo</b>	62	78,5
<b>Indiferencia</b>	3	3,8
<b>Apaciguando las partes</b>	5	6,4
<b>Con buenas intenciones</b>	2	2,5
<b>Escuchando</b>	2	2,5
<b>Escuchando</b>	2	2,5
<b>Buscando el motivo del conflicto</b>	4	5
<b>Buscando el motivo del conflicto</b>	4	5

Las tres aseveraciones que se señalan a continuación, muestran formas distintas de resolución de conflictos que utilizan los(as) apoderados(as). La mayoría opta por formas socialmente aceptadas como la primera y la segunda cita, que corresponden al diálogo y seguir el conducto regular. La última se refiere a la violencia que utilizan otros(as) apoderados(as) para resolver los conflictos:

*“Si con la persona se puede conversar yo converso, si es que no está alterada, así claro justamente... como yo paso en el colegio, voy todos los días a buscar al chiquitito y más o menos ubico a las apoderadas con las que se puede conversar y con quién no” (Sra. María Teresa).*

*“Me gusta conversarlo y que se resuelva y del origen hasta el final. Es que más que nada aquí se usa el conducto regular, aquí todo se resuelve aquí, primero tiene que pasar por el inspector, que sea, primero por el profesor, después por el inspector y la directora (Sra. Fabiola).*

*“ No sé la mentalidad de los apoderados, la mentalidad de los adultos, la falta de cultura, yo he visto que también los resuelven violentamente..., son pocas las veces que lo resuelven conversando” (Sra. Margarita).*

## 2. CONOCIMIENTO DE MÉTODOS DE RESOLUCIÓN

Entre los(as) apoderados(as) de la Escuela Juan José Latorre, es Nulo el conocimiento en cuanto a los métodos de resolución, debido a que el 100% (99 personas), no conoce ninguno de ellos.

### III. PROFESORES(AS)

#### 1. RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS Y SUS FORMAS

La totalidad de los(as) profesores(as) encuestados(as), afirma que resuelven los conflictos pacíficamente; y al consultarles por qué alternativa pacífica optan, 1 docente prefiere “Enfrentar el problema” y 6 de 7, declaran utilizar el “Diálogo”:

*“Conversando con el alumno, esa es una forma de Resolución no Violenta, el diálogo, siempre el diálogo” (Profesora Cecilia)*

Para complementar la información entregada se expone a continuación la siguiente opinión, destacando la confusión entre Arbitraje y Mediación:

*"Tratando de que cada uno exponga su punto de vista y yo hago como de mediadora, bueno tú tienes la razón por tal cosa, o la tienes tú por tal cosa, pero hay situaciones que hasta a uno le cuesta como resolverlo. Obviamente claro uno trata de resolver los conflictos de una manera pacífica, a través del diálogo, a través del entendimiento". (Profesora Gloria)*

## 2. CONOCIMIENTO DE MÉTODOS DE RESOLUCIÓN

Respecto al conocimiento que poseen los docentes de los Mecanismos de Resolución de Conflictos No Violentos, se puede afirmar que 5 de 7 no conocen ninguno de ellos, en tanto que 2 profesores reconocen La Mediación, como una alternativa pacífica de resolución.

Según las respuestas de los(as) docentes respecto al conocimiento de los Métodos de Resolución de Conflictos Pacíficos es un factor beneficioso para considerar en la programación de la intervención profesional.

## ESCUELA E – 252 “JORGE ALESSANDRI”

### **Objetivo Específico N° 1:**

“Caracterizar sociodemográficamente a los sujetos de estudio de la comunidad educativa Jorge Alessandri”

#### **I. ALUMNOS(AS)**

Respecto al sexo de los(as) alumnos(as), el 50,8% (30 personas) de la comunidad educativa Jorge Alessandri corresponden a niños, con una leve diferencia porcentual en relación al sexo femenino, representado por el 49,2% (29 personas). Por lo tanto, ambos géneros se representan en la información que se describe.

La edad, fluctúa entre los 10 y 14 años, siendo la Media 11,41 años, edad que se encuentra según Dianne Papalia<sup>61</sup> en transición desde la “Infancia intermedia” a la “Adolescencia”:

El mayor porcentaje de alumnos(as) corresponde a la edad de 11 años con un 54,2% (32 personas) del total (59 personas).

La edad adecuada para los cursos en estudio (5° y 6° años Básicos) es entre 10 y 12 años, detectándose en la recolección de datos, 17% (10 niños(as)) que exceden los 12 años, y corresponden a niños(as) con atraso pedagógico.

#### **II. APODERADOS(AS)**

En cuanto al sexo de los(as) apoderados(as), la mayoría de ellos(as) son mujeres 91,3% (42 personas), lo que se asocia al rol culturalmente establecido de la mujer como preocupada de la educación de los(as) niños(as)<sup>62</sup>, esta situación se destaca sobretodo en las familias de estratos socioeconómicos bajos<sup>63</sup> sólo el 8,7% (4 personas) corresponde a varones de un total de 46 casos.

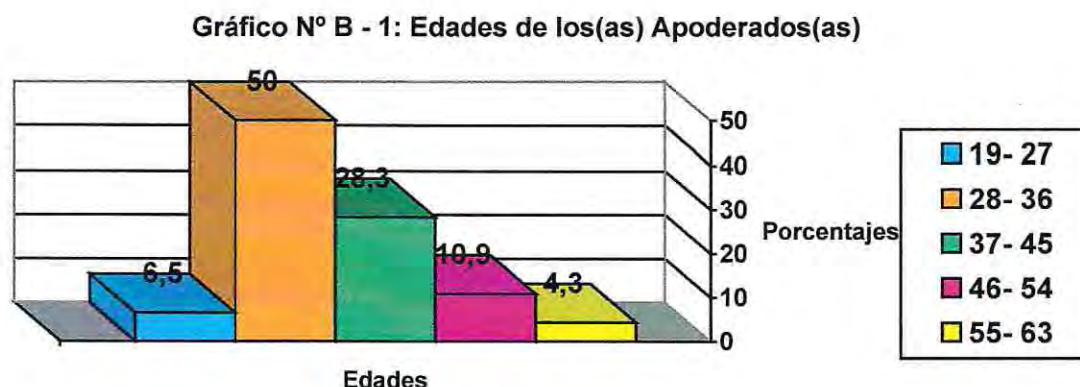
---

<sup>61</sup> OP. CIT. 54

<sup>62</sup> HOZVEN, RAÚL Y OTROS. “Servicio Social como agente potenciador de las Relación Apoderado Pupilo: Estrategia de intervención en las Escuelas Eleuterio Ramírez y Montedónico dependientes de la Corporación Municipal De Valparaíso para el Desarrollo Social”. Año 2000.

<sup>63</sup> SERNAM, Documento N° 66 “ Demandas del Sistema Educacional y Evaluación de Padres/ Madres/ Apoderados”. Departamento de Comunicaciones. Santiago. Chile. 1999.

Como se observa en el Gráfico N° B -1, las edades oscilan entre los rangos de 19 –27 años y 55 – 63 años, destacándose la categoría de 28 – 36 años que presenta un 50% (23 personas), según D. Papalia ellos(as) se encuentran en la “Edad Adulta - Temprana, en la que aún se esta desarrollando el sentido de identidad y la capacidad intelectual se vuelve más compleja”<sup>64</sup>, además es una en edad productiva, correspondiendo la Media a 38,35 años.



El Estado Civil de los(as) apoderados(as), refleja que la mayoría de ellos(as), se declaran “casados(as)”, correspondiendo al 41,3% (19 personas), mientras que los(as) solteros(as) son el 23,9%, los(as) convivientes corresponden al 21,7%, y los(as) separados(as) corresponden al 13%.

El nivel de escolaridad de los(as) apoderados(as) en su mayoría corresponde a enseñanza básica incompleta 41,3% (19 personas), seguido por la enseñanza media incompleta con un 26,1% (12 personas), luego cabe destacar los porcentajes de la enseñanza básica completa y media completa de 6,5% y 19,6% respectivamente.

Se observa además que sólo un 6,5% de los(as) encuestados(as) poseen algún tipo de educación técnica o superior.

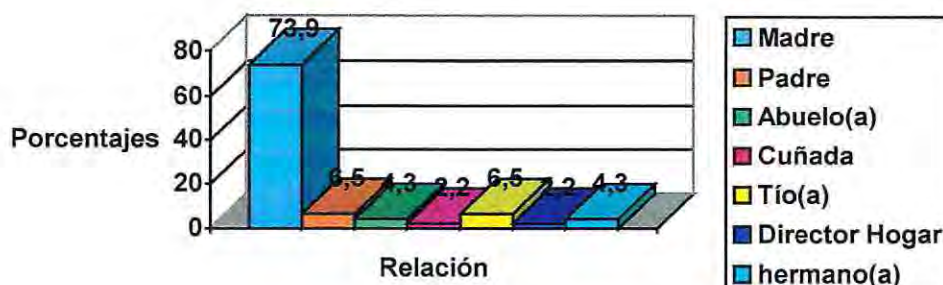
Cuadro N° B -1: Nivel de escolaridad de los(as) apoderado(as)

<i>Nivel de Escolaridad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Enseñanza básica incompleta</i>	19	41,3
<i>Enseñanza básica completa</i>	3	6,5
<i>Enseñanza media incompleta</i>	12	26,1
<i>Enseñanza media completa</i>	9	19,6
<i>Enseñanza técnica o superior incompleta</i>	1	2,2
<i>Enseñanza técnico o superior completa</i>	2	4,3
<b>Total</b>	46	100,0

<sup>64</sup> OP. CIT. 54

Según lo anteriormente expuesto se debe considerar que por el alto porcentaje de apoderados(as) con escasos años de educación formal, las actividades a programar deben ser acordes a su preparación académica, para una mayor comprensión de los contenidos que a su vez faciliten la participación de los(as) apoderados(as), promoviendo la integración de estos actores a la comunidad educativa.

**Gráfico N° B - 2: Relación del Apoderado(a) con el/la Alumno(a)**



Los(as) apoderados(as) en su mayoría son madres y/o padres de los(as) pupilos(as), con un 80,4% (37 personas), lo que revela que la familia aún continúa preocupada por desarrollar la función de "autoactualización"<sup>65</sup>, comprendiendo la minoría de los(as) apoderados(as) encuestados(as) a personas ajenas al grupo familiar de origen como el Director del Hogar Fundación "Mi Casa", este último se presenta como apoderado de 6 niñas vulneradas en sus derechos.

Según lo últimamente expuesto, "es imposible omitir la importancia que adquiere la presencia de un Adulto Significativo (que no sean los padres), el que si bien es cierto, no compensa ni es capaz de sustituir a las figuras parentales, al menos colabora en la gestión de conductas resilientes vitales para la formación y normal desarrollo psicosocial del niño"<sup>66</sup>

Según las observaciones de las autoras en las visitas domiciliarias, realizadas en el mes de Julio para aplicar los instrumentos de recolección de datos, destacan, que la mayoría de los alumnos(as) no están institucionalizados(as), lo que no significa que vivan en óptimas condiciones de protección familiar.

Respecto a la Situación Ocupacional de la totalidad de los(as) apoderados(as), el 63% (29 personas) es Dueña de Casa, seguido de un 17,4% (8 personas) correspondiente a Trabajadores(as) Independientes, un 8,7% Trabajadores(as) Dependientes, 6,5% Cesantes y un 4,3% de Estudiantes. Según lo anterior la mayoría de los(as) encuestados(as) no tienen horarios sujetos a un sistema formal y pueden adecuarlos según sus necesidades y prioridades.

<sup>65</sup> OP. CIT. 7

<sup>66</sup> OP. CIT. 62

### **III. PROFESORES(AS)**

La mayoría de los(as) Profesores(as) son hombres (4 de 7 personas) y sus edades fluctúan entre los 33 – 62 años, situándose la mayoría en el rango de los 33 – 47 años (4 personas). Con respecto a su estado civil 6 docentes son casados(as) y 1 es separado(a).

De acuerdo al sexo de los(as) docentes, se distingue, que en la información que ellos(as) entregan no predomina una visión femenina ni masculina, pues existe un equilibrio de género.

## Objetivo Especifico N° 2:

“Identificar las habilidades sociales que se utilizan en las relaciones interpersonales de la comunidad educativa Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso”.

### I. ALUMNOS(AS)

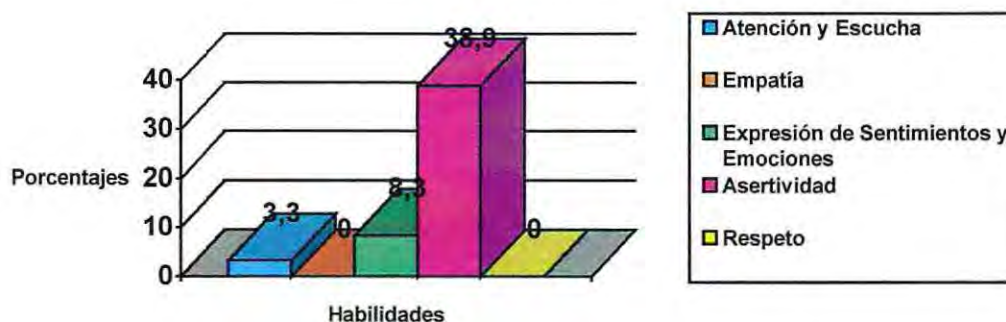
Cuadro B-2: “Resumen de Utilización de Habilidades Sociales “

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Deficiente</b>	2	33,3
<b>Regular</b>	4	66,7
<b>Total</b>	6	100,0

Los(as) alumnos(as) de los cursos de 5° y 6° año básico de la Escuela Jorge Alessandri, utilizan en forma “Regular” las Habilidades Sociales en sus relaciones interpersonales, representada con un 66,7%. Es importante considerar que la internalización de estas “habilidades condicionan en gran parte la capacidad de las personas para mantener un estado de bienestar mental y expresarlo a través de un comportamiento socialmente aceptado en las interacciones con los demás”.<sup>67</sup>

A pesar de que la utilización de las Habilidades Sociales es Regular, no debe olvidarse que estas no son comportamientos adquiridos, más bien aprendidos, por lo tanto es una situación que mediante un adecuado entrenamiento se puede potenciar.

**Gráfico N° B - 3: Habilidades Sociales Utilizadas por los(as) Alumnos(as)**



Para una mejor comprensión del comportamiento de cada una de las Habilidades Sociales utilizadas por los(as) alumnos(as), a continuación se presentan cada una de ellas con sus respectivos indicadores. Este procedimiento se lleva a cabo a través de una Observación Estructurada<sup>68</sup> complementada con las observaciones de los(as) profesores(as) jefes(as) de cada curso.

<sup>67</sup> OP. CIT. 42

## 1. ATENCIÓN Y ESCUCHA

**1.1 Escucha al otro sin interrumpir:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

*"La frecuencia de ellos es que siempre están interrumpiendo al otro y rara vez uno permite escucharlo, es decir, darle la oportunidad y respeto para escuchar". (Profesora Ruth )*

*"Generalmente, o sea, regularmente". (Profesor Gonzalo )*

**1.2 Respuestas pertinentes al mensaje:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

*"Siempre son atinadas y tienen correspondencia con lo que estamos tratando, siempre tienen idea de lo que estamos haciendo". (Profesora Ruth)*

*"Si regularmente sí". (Profesor Gonzalo )*

**1.3 Diálogo sin distracciones:** Este indicador presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado y se manifiesta en un 83,3% .

*"La verdad, que el diálogo siempre va a ser con distracción, ahora mismo estamos encargados, un alumno está encargado de evitar las distracciones". (Profesora Ruth )*

*"A veces, es decir, regularmente". (Profesor Gonzalo )*

**1.4 Contacto visual:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 100%.

*"Sí, siempre va a haber contacto visual". (Profesora Ruth )*

*"Sí, frecuentemente". (Profesor Gonzalo )*

**1.5 Postura corporal cercana y relajada:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 83,3%.

*“Es cercana, siempre estoy al lado de ellos, pero relajada, ellos necesitan, uno debe ser el modelo de ellos, entonces uno tiene que tener una postura como corresponde, de lo contrario tendrían distintas posturas que no estarían de acuerdo a lo que están aprendiendo” (Profesora Ruth )*

*“ Regularmente”. (Profesor Gonzalo )*

## **2. EMPATÍA**

**2.1 No emite juicios valóricos:** Este indicador presenta una utilización “Regular” por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

*“Ya, siempre ocurren esas cosas y siempre hay que estar eh, llamándole la atención y corrigiéndolo, o que usen otro vocabulario para referirse a un compañero o al nombre que le corresponde generalmente, porque cuando participan...o ahora ya menos, la verdad que cuando yo recién llegué a este curso ellos se trataban muy mal, pero ahora he logrado, realmente han logrado muchas cosas; se topan y alguien dice disculpa, o se dijo una mala palabra, inmediatamente, la voy a reemplazar por otra, entonces han logrado muchas cosas, al principio era más terrible, o sea, era realmente, no se valoraban para nada”. (Profesora Ruth).*

*“Regularmente”. (Profesor Gonzalo).*

**2.2 Expresa comprender las limitaciones y ventajas del otro:** Este indicador presenta una utilización “Deficiente” por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

*“Ah sí, la verdad que antes también no tenían ningún miramiento por nadie, ahora cuando yo les explico, miren niños, tenemos que tener este trato con este compañero que lo ven como es, entonces ellos asumen y pueden ayudarlo, tenemos una alumna que ahora es la que sacó el primer lugar, la verdad que lo elegimos entre el grupo de acá los tres primeros lugares, pero destacamos a ella porque ella se dedica a ayudar a sus compañeros, a los que le hemos dicho por ejemplo, este alumno, no sabe las multiplicaciones, ella va y lo ayuda, o Srta. Voy a ayudar a ese niño que todavía no avanza, ella es una alumna muy (chiquitita). Es solidaria y además que ella no es egoísta con su conocimiento, entonces eso también lo hemos logrado ahora”. (Profesora Ruth)*

*“Si, regularmente”. (Profesor Gonzalo).*

**2.3 Capacidad de flexibilizar la opinión:** Este indicador presenta una utilización “Deficiente” por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

*"Sí, también lo hemos logrado, porque hace como un mes atrás ellos eran terminantemente drásticos, o sea, se levantaba y le pegaba a uno, se levantaba y le agredía, le echaba un par de garabatos, ahora es más...hace como dos semanas ellos se controlan, están eh digamos, es un trabajo muy exhaustivo, muy encima de ellos respecto de la agresión, y que bueno que han hecho esto, porque ahora ya han leído estas encuestas y se han dado cuenta de que aquí en la clase ocurrían agresiones fuertes, porque ahora gracias a Dios, no están ocurriendo y que gracias a Dios hay un poco más de respeto por las niñas y entre ellos mismos, entonces esto me ha ayudado realmente a afianzar más lo que yo he tratado desde que llegué desde marzo...". (Profesora Ruth)*

*"También regularmente". (Profesor Gonzalo).*

### **3. EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES**

**3.1 Controla la expresión de sentimientos dañinos:** Este indicador presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado y se manifiesta en un 50%.

*"Ahora lo están controlando, pero antes no, antes decían, "Chancho guatón, chancha guatona, piojenta, a otros niños les decían mugrientos sucios, que nunca se lavan y otros acaban la mamá que eran prostituta, era una cosa que.... Sabes que a mí me daba pena, pero gracias a Dios ahora también lo están controlando y espero que de vuelta de vacaciones, ya sea distinto. Había una niña que era espantosa y era terrible, agresiva, era garabatera, era directo a pegar...pero la controle de tal manera que ahora hace como un mes ella cambio de escena, una niña que cambio hasta afuera del colegio, dicen que los profesores que la han visto". (Profesora Ruth )*

*"Regularmente". (Profesor Gonzalo ).*

**3.2 Constante en la expresión de sentimientos y emociones:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

*"Bueno, esto lo estamos demostrado, sabes que el programa del Tabaco con la droga que ellos están haciendo, ellos se están expresando, un cuadernito viene para expresar los sentimiento. Esto ayuda grandemente a que ellos expresen y sientan que el otro siente pena, que el otro está triste, porque antes tampoco hacían eso, o sea, al que estaba triste le pegaban todos y lo agarraban a cateadas, no tenían sentimientos de nada. Bueno primero tengo que partir yo y tengo que demostrárselo, por ejemplo, yo he demostrado mis sentimientos cuando he estado enferma, cuando he estado triste, me ha desagradado algo y de esa manera ellos han visto y han partido los demás". (Profesora Ruth )*

*"Regularmente". (Profesor Gonzalo ).*

## 4. ASERTIVIDAD

**4.1 Manifestación en primera persona:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

*"Si, siempre se manifiestan en primera persona, "Yo siento esto", "Yo siento lo otro". (Profesora Ruth )*

*"Regularmente". (Profesor Gonzalo)*

**4.2 Se expresa de manera firme y sin timidez:** Este indicador presenta una utilización "Optima" por parte del alumnado y se manifiesta en un 83,3%.

*"Generalmente muy firme, porque si soy tímida me van a pasar por la cabeza. Los niños tímidos, la verdad que uno solamente, García es muy tímida generalmente no quiere hablar". (Profesora Ruth )*

*"También, regularmente". (Profesor Gonzalo)*

**4.3 Expresa su pensar y sentir sin dañar a otros:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 50%.

*"Bueno ahora sí, pero antes no, ahora se pueden expresar con palabras, una en el pizarrón decía una cantidad de garabatos que yo les empecé a escribir todas las palabras groseras que ellos decían, entonces ahí cuando vieron que tenían que transcribirlo a su cuaderno, quedaron impactados cuando iban a escribir toda esa cantidad de groserías y yo les dije, esto es lo que ustedes hablan y de ahí para adelante empezaron a cambiar su lenguaje, pero fue chocante para ellos que yo escribiera como profesora, el lenguaje que ellos usaban y fue terrible y también tuve que hablar con el mismo tono que ellos hablaban y lo encontraron "Pero profesora que terrible" .....así se expresan Uds. ¿Tienen que expresarse de esa manera? Y ahí se dieron cuenta que no y ahora hace poquito, ayer o antes de ayer, no el Lunes....ella me decía "Srta. no he hablado, no se ha referido a nosotras con chihuá" y expresiones así ordinarias, "Ven que es importante....". (Profesora Ruth )*

*"Regularmente, más tirado para nunca" (Profesor Gonzalo )*

## 5. RESPETO

**5.1 Evita discriminar por razones socioculturales:** Este indicador presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

*"La verdad es que por mi parte no, para mí todos son iguales, yo he ido a visitar a los alumnos a sus casas así es que no, al contrario, he podido observarlos desde otra perspectiva, así es que no, eso no. Entre los niños sí, pero ahora ya no tampoco, como yo los he ido a ver, ellos llegan "Oh la tía me fue a ver", y .... Les importa que los vayan a ver y los niños me preguntan "¿Cómo estaba la casa y como era aquí? Les quedo claro que yo fui a verlos y eso es todo y para mí es un alumno y lo fui a ver y los visite y estuve conversando y eso es todo; y se ha terminado un poco eso "Porque tú vives en una casa de cartón" y el niño llegaba a llorar porque vivía en una casa de cartón". (Profesora Ruth)*

*"Regularmente". (Profesor Gonzalo ).*

**5.2 Permite la autodeterminación del otro:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

*"Sus propios problemas, pero cuando ya llega a un conflicto, la verdad es que yo me impongo mi autoridad o bien determino quien tiene la razón o quien no o lo llevamos o lo sometemos a un consejo de curso y ahí votamos si tiene la razón o tiene la culpa". (Profesora Ruth)*

*"Regularmente". (Profesor Gonzalo ).*

**5.3 No descalifica al otro como persona:** Este indicador presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

*"No, nunca jamás, pero en un principio ellos como estaban tan acostumbrados, no sé si sus profesores anteriores que le dijeron "Esta es la fila de los flojos, esta es la fila de los mejores y esta es la fila de los buenos" Yo hice cambiar todo el sistema, porque no era mi asunto y no me interesaba que quien estaba en la .....entonces la verdad es que estaban ellos como clasificados de eso, de desordenados....Por lo mismo se usaba para hacer desorden, porque decían "Yo estoy autorizado para pegar, porque estoy en tratamiento psicológico", y unos se aprovechaban, por ejemplo ahora hay uno que no viene, porque yo le digo "Me vas a traer el certificado médico de tu psicólogo de que realmente tú puedes hacer eso, porque yo no lo voy a permitir" y hace como unos cuantos días que no viene, porque se lo estoy pidiendo, porque no acepto que él llegue, separe y trate a un compañero como sea, y cuando le van a hacer algo a él, entonces o simplemente no le quieren prestar algo, un lápiz o algo..".( Profesora Ruth )*

*"También regularmente, no podría decir que siempre o nunca, porque relativamente". (Profesor Gonzalo).*

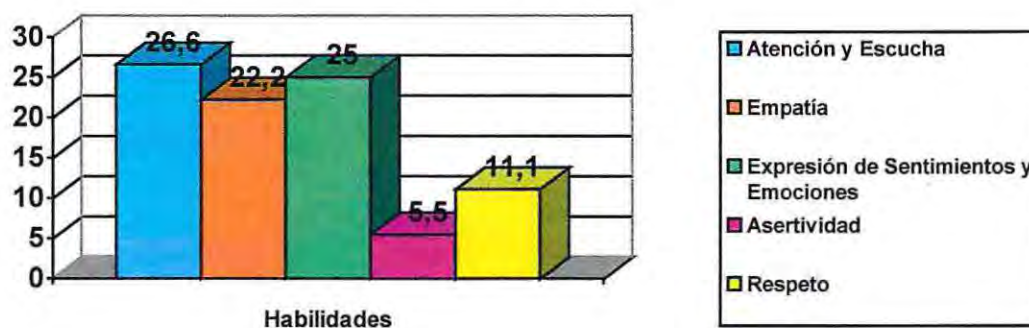
## I. APODERADOS(AS)

Los(as) Apoderados(as) presentan una utilización “Regular” de las Habilidades Sociales en sus relaciones interpersonales. Destacando el inexistente porcentaje de “Óptima Utilización”

Cuadro B – 3: “Resumen de Utilización de Habilidades Sociales por parte de los(as) Apoderados(as)”

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Deficiente</i>	1	16,7
<i>Regular</i>	5	83,3
<i>Total</i>	6	100,0

**Gráfico N° B - 4: Habilidades Utilizadas por los(as) Apoderados(as)**



Para una mejor comprensión del comportamiento de cada una de las Habilidades Sociales utilizadas por los(as) alumnos(as), a continuación se presentan cada una de ellas con sus respectivos indicadores. Este procedimiento se lleva a cabo a través de una Observación Estructurada<sup>1</sup> en las reuniones de apoderados(as) y en visitas domiciliarias.

### **1. ATENCIÓN Y ESCUCHA:**

**1.1 Escucha al otro sin interrumpir:** Este indicador presenta una utilización “Regular” por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

**1.2 Respuestas pertinentes al mensaje:** Este indicador presenta una utilización “Regular” por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

<sup>1</sup> Ver “Operacionalización de Variables”, Pág. 44

**1.3 Diálogo sin distracciones:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

**1.4 Contacto visual:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 50%.

**1.5 Postura corporal cercana y relajada:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 50%.

## 2. EMPATÍA

**2.1 No emite juicios valóricos:** Este indicador presenta una utilización "Deficiente" por parte del alumnado y se manifiesta en un 50%.

**2.2 Expresa comprender las limitaciones y ventajas del otro:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

**2.3 Capacidad de flexibilizar la opinión:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 100%.

## 3. EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES

**3.1 Controla la expresión de sentimientos dañinos:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 50% .

**3.2 Constante en la expresión de sentimientos y emociones:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 50% .

## 4. ASERTIVIDAD

**4.1 Manifestación en primera persona:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

**4.2 Se expresa de manera firme y sin timidez:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 66,7%.

**4.3 Expresa su pensar y sentir sin dañar a otros:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 83,3%.

## 5. RESPETO

**5.1 Evita discriminar por razones socioculturales:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 83,3%.

**5.2 Permite la autodeterminación del otro:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 100%.

**5.3 No descalifica al otro como persona:** Este indicador presenta una utilización "Regular" por parte del alumnado y se manifiesta en un 50%.

### **Objetivo Específico N° 3:**

“Identificar las percepciones de la comunidad educativa Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso, respecto al conflicto y a la violencia y agresividad como mecanismo de resolución”.

## **1. PERCEPCIÓN**

### **I. ALUMNOS(AS)**

La percepción de los(as) Alumnos(as) respecto al conflicto es “Medianamente Positiva”, porque alcanza un 57,6% (34 personas), porcentaje que representa a las personas que señalaron entre 1 y 3 indicadores en la encuesta. Si bien, la percepción es “Medianamente Positiva”, tiende a la negatividad, porque de un total de 6 indicadores de percepción del conflicto, un 40,7% (24 alumnos(as)) reconoce sólo 1 indicador .

Los porcentajes de cada indicador de percepción del conflicto reconocidos por los encuestados, varían de la siguiente manera:

- Oportunidad de cambio 25,4% (15 personas).
- Proceso Natural 18,6% (11 personas).
- Proceso Favorable 10,2% (6 personas).
- Situación fácil de solucionar 23,7% (14 personas).
- Proceso enriquecedor de la relaciones interpersonales 15,3% (9 personas).
- Proceso de Expresión de diferencias 28,8% (17 personas).

Respecto a los indicadores, el que presenta un mayor porcentaje de identificación con el Conflicto, es el de “Expresión de Diferencias” con un 28,8% (17 personas) y el que presenta un menor porcentaje de reconocimiento es el de “Proceso Favorable” con un 10,2% (6 personas).

En base a lo anterior se puede inferir que los(as) alumnos(as) regularmente conciben el Conflicto como un proceso perjudicial, de difícil solución, anormal, obstaculizador de las relaciones y en el cual se expresan diferencias, todo lo anterior se reafirma en las entrevistas realizadas a los(as) alumnos(as):

*“Como un problema grande que se puede tener entre amigos o entre familiares” (Fernanda)*

*“Es como... cuando uno amenaza así, golpe así, como no hablar como persona así civilizada” (Sergio)*

## II. APODERADOS(AS)

Del total de los(as) apoderados(as) de la Escuela Jorge Alessandri, un 45,6% (21 personas) perciben el conflicto como "Medianamente Positivo", porque identifican entre 1 y 3 indicadores; otro porcentaje que destaca es el 41,4% (19 personas) de percepción "Negativa", ya que no identifican ninguno de los indicadores propuestos. (Ver cuadro B – 4).

Cuadro B – 4: Percepción del conflicto que poseen los(as) apoderados(as).

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Ningún indicador</b>	19	41,4
<b>1 indicador</b>	7	15,2
<b>2 indicadores</b>	7	15,2
<b>3 indicadores</b>	7	15,2
<b>4 indicadores</b>	4	8,7
<b>5 indicadores</b>	2	4,3
<b>Total</b>	46	100,0

Al relacionar lo anterior, con las entrevistas realizadas a los(as) apoderados(as), se vislumbra una visión negativa del conflicto, ya que las opiniones señalan, que es percibido como problema grave o que se prefiere evitar:

*"Un problema grave que uno puede buscarle solución" (Sra. Rosa)*

*"Algo bueno, pero yo los evito" (Sra. María)*

Los porcentajes de cada indicador de percepción del conflicto reconocidos por los(as) encuestados(as), varían de la siguiente manera:

- Oportunidad de cambio 28,3% (13 personas).
- Proceso Natural 32,6% (15 personas).
- Proceso Favorable 10,9% (5 personas).
- Situación fácil de solucionar 15,2% (7 personas).
- Proceso enriquecedor de la relaciones interpersonales 26,1% (12 personas).
- Proceso de Expresión de diferencias 37% (17 personas).

Se destaca que la opción que define al conflicto "Expresión de Diferencias", es el más reconocido presentando un 37% (17 personas); y el indicador "Proceso Favorable" sólo es identificado en un 10,9% (5 personas).

### III. PROFESORES(AS)

Los(as) profesores(as), perciben el conflicto como "Medianamente Positivo" según 4 de los(as) 7 docentes.

El conflicto es identificado por 5 de los(as) 7 docentes encuestados(as), como "Diferencia de Valores" y en igual frecuencia, no es identificado como un "Proceso Natural", "Proceso Favorable" ni "Enriquecedor de las Relaciones Interpersonales". Situación que afecta directamente la labor profesional de las autoras, porque los(as) docentes valoran el conflicto como un evento anormal y perjudicial en la convivencia educativa.

Al preguntarles a los(as) Profesores(as) por la definición del conflicto, se corrobora la percepción anteriormente enunciada:

*"Bueno conflicto es cuando se produce una situación que es desagradable y que ha sido ocasionada, no se poh, generalmente es dentro del curso por una mala interpretación de las acciones, de las actitudes y se provoca un conflicto, por ejemplo, alguien le tomó un lápiz y ese lápiz llegó a una mano, después al otro y después al otro y el que lo tiene realmente no era a quien se le prestó al principio y se crea un conflicto, porque se lo fueron prestando, pero tengo que solucionar....Ahora conflicto en el ámbito general es cuando dos personas o grupos no están de acuerdo en algún determinado punto y por eso se producen conflictos de ideas, de opiniones o de actitudes y se van a ir las manos o al lenguaje grosero y van a herir todos los sentimientos y van a producir una agresión" (Profesora Ruth)*

## 2. LEGITIMACIÓN

### I. ALUMNOS(AS)

Según la información recolectada en las encuestas, los(as) alumnos(as) de la Escuela Jorge Alessandri presentan una "Baja" legitimación de la Violencia y la Agresividad como mecanismo de resolución de conflictos, con un 76,3% (45 personas).

El indicador que presenta un mayor porcentaje de aprobación, en las categorías "Muy de Acuerdo" o "De acuerdo", es la "Indiferencia" con un 23,8% (14 personas); y el indicador menos aceptado es "Insultos y/o Descalificaciones" , con un 6,8% (4 personas). Demostrando que existe una tendencia a evitar los conflictos, antes que solucionarlos de una forma violenta y/o agresiva.

## II. APODERADOS(AS)

Los(as) Apoderados(as) señalan en los cuestionarios, una "Baja" legitimación de la Violencia y de la Agresividad como mecanismo de resolución de conflictos, con un 80,4% (37 personas).

El indicador más aceptado es la "Indiferencia", con un 32,6% (15 personas) y los menos aceptados son "Agresiones Físicas" y "Amenazas y/o Intimidaciones", con un 2,2% (1 persona) respectivamente. Es preocupante que 1 persona acepte en las opciones "Muy de acuerdo" o "De acuerdo" los indicadores menos legitimados, ya que el(la) apoderado(a) es miembro de un grupo familiar y de la comunidad educativa, afectando potencialmente la convivencia de ambos contextos.

Lo anterior, se confirma con las entrevistas realizadas a los(as) Apoderados(as), evidenciando el rechazo a las "Agresiones Físicas" y "Amenazas y/o Intimidaciones". Además, la preferencia de un tercio del grupo, a evitar los conflictos. Estas respuestas corresponden a la pregunta ¿cómo se siente en el desarrollo del mismo?

*"Me siento mal, porque bueno yo nunca he estado entre medio de los conflictos, porque no me gusta meterme en cosas, prefiero estar alejada de eso" (Sra. María)*

*"No me siento con rabia, pero me siento molesta, muy molesta, porque hirieron o lastimaron como una parte mía y no me gusta que sufran mis hijos, y como no me gusta que sufran trato de protegerlos, sobreprotegerlos, trato de andar con mis pollos bien debajito del ala. Cuando se trata de conflictos míos los tomo de otra forma, soy más seca, no soy tan flexible, digo las cosas como las tengo que decir, pero nunca en una forma violenta, siempre bastante relajada" (Sra. Karen)*

## III. PROFESORES(AS)

Los(as) profesores(as) encuestados(as) (7 personas), señalan una "Baja" Legitimación de Violencia y Agresividad como mecanismos de resolución de conflictos, porque están "Muy en Desacuerdo" con todos los indicadores, exceptuando la "Indiferencia", en que 1 de los 7 docentes señala estar en "Desacuerdo". Es importante que los(as) educativos manifiesten una baja legitimación de esta forma de resolución, ya que da cuenta de su disposición para solucionar los conflictos por la vía pacífica.

## **Objetivo Especifico N° 4:**

“Reconocer la existencia de conflictos, las tipologías de los mismos y las formas más habituales de resolución que se presentan en la comunidad educativa Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso”.

### **A) EXISTENCIA Y TIPOS DE CONFLICTOS**

#### **I. ALUMNOS(AS)**

##### **1. EXISTENCIA DE CONFLICTOS**

Del total del alumnado encuestado, un 19,9% (12 personas) manifiestan que los conflictos existen en la Comunidad Educativa.

Así lo demuestran los porcentajes de existencia de conflictos:

- Entre pares 45,8% (27 personas)
- Con otras personas de la Escuela 20,3% (12 personas)
- Con profesores(as) y con apoderados(as) 6,8% (4 personas).

Lo antes señalado se contradice en la entrevista realizada a los(as) alumnos(as), en la que se manifiesta la existencia de Conflictos, como situación común, que les sucede a “otros actores de la Comunidad Educativa”, no evidenciando un carácter personal.

*“Sí, entre alumnos sí. Peleas, así como envidias. Hay hartos conflictos de amigos, por las notas, por el comportamiento, por las preferencias...Entre profesores, hay así como problemas, “yo soy el mejor, mi curso es el mejor”,hay un trabajo de equipo entre algunos sí, pero entre otros no” (Fernanda)*

*“Sí. Entre los compañeros, más papás, pero profesores no. Algunas veces levantan la voz, pero a palabras entre profesores, porque entre compañeros a veces se van a los golpes” (Jonathan)*

## 2. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE ALUMNOS(AS):

Los(as) niños(as) señalan en los cuestionarios, que los tipos de conflictos, se presentan de la siguiente manera entre pares:

- Relación / Comunicación, con un 98,3% (58 personas), destacando el indicador de "Insultos y/o Descalificaciones" con un 72,8% (43 personas), en la opción "Siempre" o "Casi Siempre".
- Intereses/ Necesidades, con un 88,1% (52 personas), destacándose el indicador "Desacuerdo en la forma de realizar trabajos y/o tareas", con un 45,7% (27 personas) en la opción "Siempre" o "Casi Siempre".
- Preferencias/ Valores, con un 84,8% (50 personas), siendo más relevante el indicador "Conflictos por Preferencias", con un 57,6% (34 personas) en la opción "Siempre" o "Casi Siempre".

Lo anteriormente mencionado se ve ratificado, por las opiniones de los(as) niños(as) en la entrevista, al preguntarles por la existencia de conflictos en la escuela, entre quienes suceden y de qué tipo son:

*"Sí, entre alumnos sí. Peleas, así como envidias. Hay hartos conflictos de amigos, por las notas, por el comportamiento, por las preferencias..." (Fernanda)*

*"Sí, Peleas entre alumnos, se echan garabatos, se golpean , se insultan" (Maicol)*

*"A veces, Cuando hay problemas con los amigos por... lápices, por libros. Sí, o a veces porque un hombre le pega a la mujer y otro se mete y se ponen a pelear. Por defensa" (Romina).*

Se destaca que los(as) niños(as) relacionan el conflicto con las agresiones físicas, existiendo en las opiniones de la entrevista una marcada tendencia hacia los conflictos de tipo Relación/ Comunicación, lo cual corrobora la información entregada por el cuestionario.

### 3. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE ALUMNOS(AS) Y APODERADOS(AS):

Considerando la información cuantitativa de los Tipos de Conflictos que se presentan entre Alumnos(as) y Apoderados(as), ésta se divide de la siguiente manera:

- Preferencias/ Valores con un 83% (49 personas), siendo el indicador de mayor valor porcentual "Conflictos por diferencias de valores", con un 44,1% (26 personas) en la opción "Siempre" o "Casi Siempre".
- Intereses/ Necesidades con un 74,6% (44 personas), destacando el indicador correspondiente a "Conflictos por horarios o tiempos", con un 42,3% (25 personas) en la opción "Siempre" o "Casi Siempre".
- Relación/ Comunicación con un 69,5% (41 personas), sobresaliendo el conflicto por "Insultos y/o Descalificaciones", con un 44,1% (26 personas) en la opción "Siempre" o "Casi Siempre".

Los(as) niños(as) señalan la existencia de los tres tipos de conflictos en su relación con los(as) apoderados(as), lo que demuestra que el reconocimiento de los conflictos hacia o entre estos agentes educativos, no discrimina diferencias etareas ni de poder.

Según la opinión de una apoderada, se demuestra la existencia de conflictos entre los(as) apoderados(as) y el alumnado. Aunque no queda claramente especificado el tipo de conflicto más recurrente entre estos agentes educativos:

*"En muchas ocasiones es entre el apoderado hacia los niños, no sus propios niños que le han pegado, ese tipo de conflictos hay". (Sra. Karen).*

### 4. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE ALUMNOS(AS) Y PROFESORES(AS)

Los Tipos de Conflictos entre los(as) Alumnos(as) y Profesores(as), se demuestran con los siguientes valores:

- Preferencias/ Valores, con un 72,9% (43 personas), destacando el conflicto por "Diferencia de valores", con un 40,6% (24 personas), en la opción "Siempre" o "Casi Siempre".
- Intereses/ Necesidades, con un 69,5% (41 personas), siendo el indicador de más alto porcentaje "Conflictos por Acceso, tenencia y/o recursos materiales", con un 40,6% (24 personas), en la opción "Siempre" o "Casi Siempre".

- Relacional/ Comunicacional, con un 50,8% (30 personas), cobrando relevancia el conflicto por "Confusiones y/o Malos entendidos" con un 45,8% (27 personas), en la opción "Siempre" o "Casi Siempre".

De acuerdo a la información anteriormente señalada, los tres indicadores con porcentajes destacables en cada tipo de conflicto, se derivan de una deficiente comunicación entre el alumnado y los(as) docentes.

La presencia relevante de las "Confusiones y/o Malos entendidos" se confirma en la aseveración de una alumna:

*"Sí, entre alumnos y profesores, por malos entendidos" (Carolina)*

## **II. APODERADOS(AS)**

### **1. EXISTENCIA DE CONFLICTOS**

En los cuestionarios, los(as) Apoderados(as) afirman que la existencia de conflictos entre los actores de la Comunidad Educativa es del 10,3% (4 personas), desglosado en los siguientes porcentajes:

- 10,9% (5 personas) entre pares
- 8,7% (4 personas) entre apoderados(as) y profesores(as)
- 17,4% (8 personas) entre apoderados(as) y alumnos(as)
- 4,3% (2 personas) entre apoderados(as) y otras personas de la Escuela.

Los bajos porcentajes observados anteriormente respecto a la existencia de conflictos en la comunidad educativa, refleja la negación en el instrumento cuantitativo, situación que varía al momento de enfrentarse a la entrevista, como se demuestra en la siguiente afirmación:

*"Siempre hay conflictos en la escuela. Entre los mismos alumnos son violentos, se dan patadas, andan a empujones. Ellos tratan de arreglar los conflictos de esa manera aunque no sea la forma adecuada " (Sra. Rosa)*

*"Porque yo en la reunión que estuvimos... sólo algo pequeño de apoderados que no llegaron a acuerdo, pero nada grave. O sea, se da a veces solamente..." (Sra. Jacqueline)*

## 2. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE APODERADOS(AS):

Los(as) Apoderados(as) señalan, que los tipos de conflictos se representan con los siguientes porcentajes y frecuencias:

- Valores/ Preferencias, con un 63% (29 personas), el indicador más frecuente es el de conflictos por "Preferencias", representado por un 32,6% (15 personas), sucediendo "Siempre" o "Casi siempre"
- Interés/ Necesidad, con un 47,8% (22 personas), el conflicto más recurrente recae en "Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas", con un 32,6% (15 personas) sucediendo "Siempre" o "Casi siempre"
- Relación/ Comunicación con un 41,3% (19 personas), en este tipo de conflicto el que presenta un mayor porcentaje corresponde a las "Confusiones o Malos entendidos", sucediendo "Siempre" o "Casi siempre" en un 39,1% (18 personas)

Resalta que los tres conflictos más recurrentes, se suscitan en las reuniones de apoderados(as), instancia en la cual tienen mayor comunicación estos agentes educativos. Por lo tanto, al programar las actividades se ha de utilizar este punto de encuentro, en el que convergen los distintos temas de interés.

A lo anterior se suma la afirmación recogida en la entrevista, que complementa lo expuesto:

*"Entre apoderados, no, lo que pasa es que se habló de dar una cuota en la reunión, y algunos apoderados no tenían como los medios para dar el dinero que se había acordado, y otro apoderado dijo: pero ¡cómo!, son \$2000, y la otra persona no tenía los medios, y eso es lo que algunas personas no entienden... , como la otra persona tenía para dar, por eso fue el conflicto. Sí por eso... de repente son por desacuerdos, por las decisiones que se toman..., como que se expone el tema, y se acota y se ven quienes no están de acuerdo" (Sra. Jacqueline).*

### 3. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE APODERADOS(AS) Y PROFESORES(AS):

Los tipos de Conflictos entre Apoderados(as) y Profesores(as), se despliegan en el siguiente orden:

- Preferencias / Valores por un 54,3% (25 personas), los conflictos que suceden "Siempre" o "Casi siempre" con la mayor frecuencia son debido a las "Creencias", correspondiente a 11 personas (23,9%)
- Intereses / Necesidades con un 41,3% (19 personas), el más recurrente es el conflicto por "Horarios o tiempos", con un 19,6% (9 personas) sucediendo "Siempre" o "Casi siempre"
- Relación / Comunicación con un 32,6% (15 personas) en este tipo de conflicto el que presenta un mayor porcentaje corresponde a las "Confusiones o Malos entendidos", sucediendo "Siempre" o "Casi siempre" en un 23,9% (11 personas)

Es importante señalar que los conflictos que se presentan entre apoderados(as) y profesores(as), generalmente suceden en las Reuniones y cuando traspasan este espacio de encuentro se convierten en Confusiones o Malos entendidos, demostrando que ambos actores de la comunidad educativa no están dispuestos a enfrentar sus diferencias. Además las diferencias de Creencias, son un conflicto recurrente debido a que ambos actores involucrados son adultos y se interesan por estos contenidos.

A lo anterior se suman las declaraciones de los(as) apoderados(as) en la entrevista, manifestando la existencia de conflictos entre ambos agentes escolares:

*"Entre apoderados que se exaltan con algunos profesores, porque no han tomado medidas según ellos que son profundas." (Sra. Karen)*

### 4. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE APODERADOS(AS) Y ALUMNOS(AS)

Los(as) Apoderados(as) con los(as) Alumnos(as) presentan los Tipos de Conflictos en el siguiente orden:

- Preferencias /Valores con un 60,9% (28 personas), los conflictos que suceden "Siempre" o "Casi siempre" en mayor porcentaje son las "Diferencias de valores", correspondiente a 11 personas (23,9%)

- Relación/ Comunicación con el 50% (23 personas), en este tipo de conflicto. El que presenta un mayor porcentaje corresponde a las "Confusiones o Malos entendidos", sucediendo "Siempre" o "Casi siempre" en un 26,1% (12 personas)
- Intereses/ Necesidades con 37% (17 personas), el conflicto más recurrente recae en "Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas", con un 17,4% (8 personas) sucediendo "Siempre" o "Casi siempre"

Existe una tendencia a identificar los conflictos de Preferencias/ Valores, debido a que son más aceptados socialmente, porque existe un menor compromiso o relación de sus indicadores con la violencia y la agresividad.

Cabe destacar la diferencia en la información entregada en el cuestionario y la entrevista. Se suma la opinión vertida por la Apoderada, señalando como habituales las "Agresiones físicas" entre estos dos actores escolares:

*"En muchas ocasiones es entre el apoderado hacia los niños, no sus propios niños, otros que le han pegado, ese tipo de conflictos hay" (Sra. Karen)*

### III. PROFESORES(AS)

#### 1. EXISTENCIA DE CONFLICTOS

En los Cuestionarios los(as) Profesores(as) , señalan que 1 de 7 reconoce la "Existencia de Conflictos" en la Comunidad Educativa. Debido a que la totalidad de los(as) encuestados(as) no reconoce la existencia de conflictos entre Pares (docentes), tampoco entre Docentes y Apoderados(as), ni entre los Docentes y otras personas de la Escuela. Sólo 1 de los 7 profesores(as) reconoce que existen conflictos entre profesores(as) y alumnos(as).

Según las opiniones de los(as) profesores(as) en la entrevista, en la primera cita se reafirma la inexistencia del conflicto y no se le reconoce como proceso natural ni común; en tanto, que en la segunda afirmación se reconoce la existencia de conflicto, bajando el perfil de la situación, denotando que se relaciona conflicto con una situación de gravedad:

*"Entre los profesores no, por lo menos desde que yo he estado jamás ha habido un conflicto entre profesores" (Profesora Ruth).*

*“ Existen conflictos a un nivel entre profesores, entre profesores y alumnos, pero son cosas mínimas casi digamos, generalmente no llegan a mayores, se dan por discrepancias entre pares, puede existir entre profesores, uno piensa, tiene una idea y la otra persona, se llega a un consenso y con niños más que nada el conflicto que se podría mencionar es cuando el niño tiene una idea fija, qué sé yo, el querer salir, o hacer una cosa determinada, cuando se tiene planificada otra cosa, entonces ahí se crea un conflicto en el sentido de decir “¡pucha es que yo quiero hacer esto!”, pero por lo general fijate que no hay una cosa drástica”. (Profesor Gonzalo).*

## 2. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE PROFESORES(AS):

Los tipos de Conflictos que se presentan entre Profesores(as), se señalan a continuación:

- Relación/ Comunicación, 4 de 7 docentes reconocen la presencia de este conflicto y el único indicador identificado es el de “Confusiones o malos entendidos”, 1 de los docentes asevera que sucederían “A veces”.
- Intereses / Necesidades, 3 de 7 docentes reconocen la existencia de estos conflictos, siendo los más reconocidos, los “Conflictos por horarios o tiempos” y los “Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas”, aludiendo a que suceden “A veces”, en una frecuencia 2 del total de educativos.
- Preferencias / Valores, 3 de 7 docentes reconocen la existencia de estos conflictos, siendo los más reconocidos, “Conflictos por diferencias de valores” y “Conflictos por Creencias”, aludiendo a que suceden “A veces”, en una frecuencia 3 del total de educativos.

Los(as) docentes en su labor profesional, comparten con sus colegas a diario, generándose conflictos de diversos tipos que forman parte de la “normalidad” de la vida escolar, debido a esta situación no se reconocen abiertamente, porque los relacionan con situaciones de gravedad o problemas.

La siguiente entrevista de una alumna, reafirma la existencia de conflictos entre profesores(as) por “Desacuerdos en la forma de realizar trabajos y tareas”, demostrando además la competitividad entre ellos.

*“Entre profesores, hay así como problemas, “yo soy el mejor, mi curso es el mejor”. Hay un trabajo de equipo entre algunos sí, pero entre otros no”. (Fernanda.)*

### 3. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE PROFESORES(AS) Y APODERADOS(AS):

Los(as) Profesores(as) en su relación con los(as) Apoderados(as) manifiestan tener conflictos de Tipo:

- Relacional/ Comunicacional, 2 de 7 docentes reconocen la existencia de estos conflictos, siendo el más reconocido, el de "Confusiones o Malos Entendidos", en una frecuencia de 3 del total de educativos, en la opción "A veces".
- Intereses/ Necesidades, 2 de 7 docentes reconocen la existencia de estos conflictos, siendo los más reconocidos, los "Conflictos por horarios o tiempos", aludiendo a que suceden "A veces", en una frecuencia de 2 del total de educativos
- Preferencias/ Valores, 1 de 7 docentes reconocen la existencia de estos conflictos, siendo los más reconocidos, los "Conflictos de Diferencia de Valores" y "Conflictos por Preferencias", aludiendo a que suceden "A veces", en una frecuencia de 1 del total de educativos

Según el detalle anterior, se presentan los tres tipos de conflicto en la relación Profesor(a) – Apoderado(a), aunque no se reconocen como sucesos frecuentes, principalmente porque la relación entre estos actores educativos es comúnmente en las Reuniones de Curso.

### 4. TIPOS DE CONFLICTOS EXISTENTES ENTRE PROFESORES(AS) Y ALUMNOS(AS):

Los(as) Profesores(as) en su relación con los(as) Alumnos(as) manifiestan tener conflictos de Tipo:

- Relación/ Comunicación, 2 de 7 docentes reconocen la existencia de estos conflictos, siendo el más reconocido, el de "Insultos y/o Descalificaciones", en una frecuencia de 2 del total de educativos, en la opción "A veces".
- Intereses/ Necesidades, 3 de 7 docentes reconocen la existencia de estos conflictos, siendo los más reconocidos, los "Conflictos por horarios o tiempos", aludiendo a que suceden "A veces", en una frecuencia de 2 del total de educativos.
- Preferencias/ Valores, 2 de 7 docentes reconocen la existencia de estos conflictos, siendo el más reconocido, los "Conflictos de Diferencia de Valores", aludiendo a que suceden "A veces", en una frecuencia de 2 del total de educativos.

A pesar de reconocer que se presentan los tres tipos de conflictos entre educadores y niños(as), los primeros señalan que son sucesos poco frecuentes, debido a que se presentan "A veces".

## **B). UTILIZACIÓN DE VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD**

### **I. ALUMNOS(AS)**

#### **1. UTILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA Y LA AGRESIVIDAD ENTRE ALUMNOS(AS)**

Según los datos recopilados, es "Baja" la utilización de Violencia y Agresividad en la resolución de conflictos entre los pares alumnos(as), representada con un 59,3% (35 personas), siendo el indicador de mayor utilización la "Indiferencia" con un 39% (23 personas), que afirman utilizarla "Siempre" o "Casi siempre"; y la forma menos utilizada se refiere a las "Amenazas y/o Intimidaciones" con un 11,9% (7 personas) que las utilizan "Siempre" o "Casi siempre".

La siguiente afirmación confirma que los(as) alumnos(as) son indiferentes ante los conflictos, ya que no reconocen tener experiencias personales de ello. La respuesta que se señala, se relaciona con la pregunta ¿cómo resuelves los conflictos?

*" Es que no, es que a mí nunca me ha tocado un caso así". (Jonathan)*

Con esta última opinión se demuestra que los conflictos son "de otras personas", que existe la intención de resolverlos pacíficamente, confirmando la Baja utilización de violencia y agresividad.

*"Ayudando a que no peleen, conversando con ellos. Conversando con la persona y orientándola para que no peleen" (Carolina).*

#### **2. UTILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA Y LA AGRESIVIDAD ENTRE ALUMNOS(AS) Y APODERADOS(AS)**

La utilización de la Violencia y la Agresividad entre los(as) Alumnos(as) y los Apoderados(as), es "Baja", con un 78% (46 personas), las formas más utilizadas en la resolución de los conflictos son la "Indiferencia" y las "Agresiones Físicas", ambas con un 18,7% (11 personas), que las emplean "Siempre" y "Casi siempre". Respecto al indicador de menor empleo, corresponde a los "Insultos y/o descalificaciones" 11,9% (7 personas).

Se aprecia que los(as) alumnos(as) con los(as) apoderados(as), resuelven los conflictos a través de dos formas opuestas, ya que se ignora la situación o se enfrenta a través de las agresiones físicas, denotando la deficiente utilización de la habilidades sociales.

### **3. UTILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA Y LA AGRESIVIDAD ENTRE ALUMNOS(AS) Y PROFESORES(AS)**

La utilización de Violencia y Agresividad entre Alumnos(as) y Profesores(as), es "Baja", con un 81,4% (48 personas), destacándose el indicador de "Indiferencia", como el más usual entre dichos actores, con un 25,4% (15 personas), ya que es utilizado "Siempre" o "Casi siempre" por los(as) encuestados(as). En tanto, que el indicador menos utilizado corresponde a las "Agresiones Físicas", con un porcentaje de 10,2% (6 personas) que las utilizan "Siempre" o "Casi Siempre".

Además, existen tres de los indicadores que son utilizados "Nunca" o "Casi Nunca" entre los(as) alumnos(as) y los(as) profesores(as) en la resolución de los Conflictos, éstos son: "Amenazas y/o Intimidaciones", "Agresiones Físicas" y "Represiones y/o Abusos", todos con un 83,1% (49 casos).

Cabe mencionar que la relación entre alumnos(as) y profesores(as) se enmarca en un contexto institucional formal, delimitado por normas conductuales y jerárquicas que limitan claramente los estratos de poder al interior de la escuela, situación que no permite validar ningún tipo de expresión de violencia y/o agresividad, debido a que la comunidad educativa es una institución formadora "de niños y niñas que participen de los recursos heredados de la raza y hacer uso de sus propias capacidades para asumir los objetivos sociales"<sup>2</sup>

## **II. APODERADOS(AS):**

### **1. UTILIZACIÓN DE VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD ENTRE APODERADOS(AS)**

Según la información recogida en los cuestionarios, la utilización de Violencia y Agresividad entre apoderados(as), es "Baja", porque un 97,8% lo afirma así (45 personas). El indicador que presenta una mayor frecuencia de utilización es la "Indiferencia" con un 30,4% (14 personas), en tanto que los demás indicadores suceden "A veces" y se presentan en porcentajes bajos. El indicador menos utilizado: "Agresiones Físicas" se representa con 1 persona (2,2%) que la señala en la opción "A veces".

---

<sup>2</sup> OP. CIT. 9

Con lo anterior, se demuestra que se prefiere evitar el conflicto con un(a) apoderado(a), ya que sus relaciones no son significativas en el plano afectivo, cumpliendo roles meramente funcionales y estacionales.

## 2. UTILIZACIÓN DE VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD ENTRE APODERADOS(AS) Y PROFESORES(AS)

La utilización de la Violencia y la Agresividad entre Apoderados(as) y Profesores(as) es "Baja" en el 100% (46 personas). Los(as) apoderados(as) declaran que la violencia no se utiliza entre ellos(as) y los profesores(as), ya que el indicador que se presenta con una mayor frecuencia de utilización es la "Indiferencia" con un 10,9% (5 personas), situación que sucede "Siempre". Además, se observa una Nula utilización de "Represiones y/o Abusos" al igual con las "Agresiones Físicas".

Los(as) apoderados(as) manifiestan no utilizar formas violentas y/o agresivas con los(as) profesores(as), reflejándose en la disposición a solucionar pacíficamente los conflictos con un(a) docente, situación que deriva del status confiable y respetable que le concede la sociedad; y además, por el ascendiente profesional que ocupa en la comunidad educativa.

En la entrevista se reafirma la Baja utilización de violencia y agresividad entre Apoderados(as) y Profesores(as), ya que en la cita, se utiliza el diálogo sereno.

*"Trato de conversarlos, de serenarme, respirar bien profundo me relajo y voy pensando qué tengo que decir, cómo lo tengo que plantear y hacerle ver al profesor, al director, a la persona mi punto de vista y qué es lo que está pasando con mi hijo y qué es lo que yo también quiero, una respuesta favorable hacia mi hijo" ( Sra. Karen).*

## 3. UTILIZACIÓN DE VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD ENTRE APODERADOS(AS) Y ALUMNOS(AS)

La utilización de la Violencia y la Agresividad entre Apoderados(as) y Alumnos(as) es "Baja", porque un 87% (40 personas) así lo afirma. El indicador que se presenta como de mayor frecuencia es la "Indiferencia" con un 21,7% (10 personas).

Las menos utilizadas son las "Amenazas y/o Intimidaciones" y las "Represiones y/o Abusos" con 2 personas (4,4%).

A pesar de que existe una diferencia de poder entre apoderados(as) y alumnos(as), los primeros(as) no utilizan las amenazas, ni las represiones, demostrando que no se aprovechan de su condición superior en la jerarquía. Así, los(as) apoderados(as) transmiten estas conductas,

situación que beneficia la relación de los(as) niños(as) con sus pares y con otros(as), potenciando relaciones más democráticas.

### **III. PROFESORES(AS)**

#### **1. UTILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA Y LA AGRESIVIDAD ENTRE PROFESORES(AS)**

Entre profesores(as) la utilización de la Violencia y la Agresividad como mecanismo de resolución de Conflictos es "Baja", porque en el indicador "Represiones y/o Abusos", sólo 1 de los(as) 7 docentes señala que utilizarlas "Casi Nunca"; en tanto, que los demás indicadores, fueron señalados con la opción "Nunca" por la totalidad de los(as) educativos(as).

Esta situación se debe a que son personas adultas que comparten labores diariamente, correspondiéndoles mantener la funcionalidad requerida a un profesional del área educativa. Relacionado con lo expuesto se deduce, que por sus condiciones profesionales, ejercitan el Autocontrol y un pensamiento racional, que les facilita un actuar pacífico ante los conflictos.

#### **2. UTILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA Y LA AGRESIVIDAD ENTRE PROFESORES(AS) Y APODERADOS(AS)**

La utilización de la Violencia y la Agresividad como mecanismo de resolución de Conflictos entre Profesores(as) y Apoderados(as) es "Baja", debido a que la totalidad de los(as) docentes, señalaron que los indicadores suceden "Nunca", entre los estamentos indicados.

La experiencia profesional de los(as) docentes los fortalece en su relación con la comunidad, desarrollando múltiples habilidades sociales que promueven implícitamente la resolución pacífica de los conflictos.

#### **3. UTILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA Y LA AGRESIVIDAD ENTRE PROFESORES(AS) Y ALUMNOS(AS)**

La utilización de la Violencia y la Agresividad como mecanismo de resolución de Conflictos entre Profesores(as) y Alumnos(as) es "Baja", debido a que la totalidad de los docentes, señalaron que los indicadores suceden "Nunca", entre los estamentos indicados.

Los(as) profesores(as) en su condición de modelos conductuales para los(as) alumnos(as), están comprometidos a actuar pacíficamente en la Resolución de los Conflictos.

### **Objetivo Especifico N° 5:**

“Detectar el interés de los distintos actores de la comunidad educativa Jorge Alessandri de la comuna de Valparaíso, por resolver los conflictos a través de formas no violentas”.

#### **I. ALUMNOS(AS)**

##### **1. RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS Y SUS FORMAS**

La resolución de conflictos pacíficos por parte de los(as) alumnos(as) es de 66,1% (39 personas), y quienes no resuelven los conflictos pacíficamente corresponden a un 33,9% (20 personas), información que se reafirma con las entrevistas realizadas a los(as) alumnos(as):

*“ Yo los resuelvo conversando, porque los resuelvo conversando con la persona, porque no, no es bueno estar enojado con alguien, porque uno tiene... anda amargado. No tiene, o sea, anda solo, entonces yo encuentro que no es bueno tener un conflicto entre amigos.”(Fernanda)*

*“Ayudando a que no peleen, conversando con ellos” (Carolina)*

Las citas presentadas reafirman la importancia del “Diálogo” como opción de resolución ante un conflicto, representado por un 79,4% (31 personas), la opción “Recurrir a un Profesor(a)” se eligió en un 5,1% (2 personas). Sumándose a estas respuestas, surgen otras no pacíficas como: la “Indiferencia” y las “Agresiones Físicas” 5,1% (2 personas) respectivamente; y las “Amenazas y/o Intimidaciones” y los “Insultos y/o Descalificaciones”, ambas con un 2,6% (1 persona).

**Cuadro N° B – 5: Formas pacíficas de resolver los conflictos utilizadas por los(as)**

#### **Alumnos(as)**

<b>Formas de Resolución</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Diálogo</b>	31	79,4
<b>Indiferencia</b>	2	5,1
<b>Agresiones Físicas</b>	2	5,1
<b>Recurrir a un profesor(a)</b>	2	5,1
<b>Amenazas</b>	1	2,6
<b>Insultos</b>	1	2,6
<b>Total</b>	39	100,0

Es importante señalar que 6 personas confunden “Formas de resolución pacíficas” con “Violentas y/o Agresivas”, lo que demuestra que se debe iniciar el trabajo profesional con una aclaración conceptual relacionada a la(s) temática(s) que se abordará(n).

## 2. CONOCIMIENTO DE MÉTODOS DE RESOLUCIÓN

El conocimiento de Métodos de Resolución de conflictos no violentos por parte de los(as) alumnos(as) es "Nulo" en la totalidad de los casos (59 personas). Evidenciando el escaso manejo cultural de la temática.

### **II. APODERADOS(AS)**

#### 1. RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS Y SUS FORMAS

Los(as) apoderados(as) que resuelven los conflictos de forma pacífica, corresponden al 82,6% (38 personas) y los(as) que no actúan pacíficamente, al momento de un conflicto corresponden al 17,4% (8 personas).

La forma de resolución pacífica más utilizada, corresponde al "Diálogo" con un 92,1% (35 personas), las otras dos alternativas señaladas (Ver cuadro B-6) también corresponden a soluciones pacíficas, no como los(as) niños(as) que citaron opciones Violentas y Agresivas.

Cuadro N° B - 6: Formas pacíficas de resolver los conflictos utilizadas por los(as) Apoderados(as)

<b>Formas de Resolución</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Diálogo</b>	35	92,1
<b>Apaciguando las partes</b>	1	2,6
<b>Buscando el motivo del conflicto</b>	2	5,2
<b>Total</b>	38	100,0

La siguiente entrevista reafirma la resolución pacífica de conflictos, por parte de los(as) Apoderados(as):

*"Me relajo, me relajo, porque no sacó nada con ponerse nerviosa, ni con ponerme ulcerosa (como se dice), porque... mejor me relajo..., y no sacó nada..., mejor me relajo y converso, para que me entiendan y así logro que me comprendan, lo que yo quiero transmitir y que me acojan bien" ( Sra. Jacqueline).*

La etapa del desarrollo "Adulthood Temprana" en la que se encuentran los(as) apoderados(as) se caracteriza por un mayor sentido de autocontrol, lo que se traduce en una valoración positiva del diálogo como primera opción para resolver conflictos.

## 2. CONOCIMIENTOS DE MÉTODOS DE RESOLUCIÓN

El conocimiento de Métodos de resolución de conflictos no violentos por parte de los(as) apoderados(as) es nulo en el 100% de los casos (46 personas). Entonces, como existe desinformación por dificultades de acceso hacia los métodos de resolución pacífica, es necesario darlos a conocer a la comunidad educativa para que cuenten con herramientas que faciliten la convivencia en la escuela.

### III. PROFESORES(AS)

#### 1. RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS Y SUS FORMAS

La totalidad de los(as) profesores(as) (7 personas) resuelven los conflictos pacíficamente, 3 de 4 casos utiliza el "Diálogo", 1 de 7 casos "Apacigua las partes", 1 de 7 casos "Enfrenta el Problema", 1 de 7 casos "Busca el compromiso de las partes" y 1 de 7 casos nombra la "Imparcialidad".

Lo anterior se ve reafirmado, en el caso que cita la Profesora, respecto a la resolución pacífica en que se recurrió al "Diálogo" y a "Apaciguar las partes"

*"De los apoderados sí, un día tuve un conflicto con un apoderado, porque este niño que yo te mostraba es un niño muy grosero y trata a todas las niñas... para él todas las niñas son putas, son maracas, son prostitutas y ese es el lenguaje que usan, por eso es que lo tengo puesto en eso para que él esté más motivado, pero la mamá, en esa oportunidad la mamá vino muy enojada, porque yo le estaba diciendo que era así, de cómo era su hijo y la verdad es que después de decirle que se calmara, que se sentara con tranquilidad, que evitara...que en un ratito más cuando cambiara de actitud iba a conversar con ella, bien y después del lapso que le di de tiempo, digamos, ella me vino a decir que realmente su hijo era así y que a su hermana y que a todas las trataba de putas y que fuera mujer, digamos ese era su lenguaje".(Profesora Ruth)*

*"Entre los profesores se conversa, se trata de llegar a un consenso, se trata de ver la parte de él y la parte mía, se trata de llegar a un acuerdo, punto medio, por último a lo mejor si la idea que yo creo de ese conflicto tratar de argumentar, "mira yo pienso que esto es así y así", pero sí que se conversa. Se trata en forma personal, ahora cuando son cosas a lo mejor, no sé si acá habrá ocurrido, por lo menos a mí no cuando tenga que llegarse a una situación de llegar a conversarlo con un profesor, porque ha llegado más arriba el asunto, ahí puede ser, pero en mi caso nunca he tenido una situación de necesitar a otro para dirimir el problema." (Profesor Gonzalo).*

## 2. CONOCIMIENTOS DE MÉTODOS DE RESOLUCIÓN

La Mediación es reconocida por 3 de 7 Profesores(as), como Método de resolución de conflictos no violentos y los otros 4 docentes no reconocen ninguno. De los métodos de Resolución pacífica existentes, el único que se reconoce es la "Mediación", lo que da cuenta de un acercamiento a esta temática que debe ser reforzada para fortalecer el desarrollo de una cultura de la Paz en la escuela.

## SÍNTESIS DIAGNÓSTICA

La investigación descriptiva, realizada entre los meses de Marzo y Agosto, tuvo como objetivo general "Conocer las variables relacionadas al conflicto y sus formas más habituales de resolución, en las comunidades escolares Juan José Latorre y Jorge Alessandri del Barrio O'Higgins, comuna de Valparaíso".

Con respecto a la información obtenida en el proceso de recolección de datos y posteriormente analizada e interpretada se presentan lo siguiente:

### ALUMNOS(AS):

La edad promedio de los(as) alumnos(as) es 11 años, situándose en la etapa de Infancia Intermedia, caracterizada por iniciarse el pensamiento lógico, aunque la mayoría de las veces su pensamiento es concreto; los compañeros cobran gran importancia, se desarrolla el autoconcepto y se afecta la autoestima. Además se disminuye el egocentrismo y los(as) niños(as) mayores de 12 años desarrollan y prueban el Autocontrol con sus pares.<sup>3</sup>

Respecto a las Habilidades Sociales, la utilización varía de Regular a Deficiente, siendo la Asertividad la que alcanza el mayor porcentaje de Óptima Utilización. En tanto, que las habilidades Respeto y Empatía mayor deficiencia en cuanto a su utilización. La habilidad mencionada como la más utilizada, se relaciona con la personalidad que poseen los(as) niños(as) en la etapa de vida en que se hallan, de la misma forma aquellas habilidades que son menos utilizadas, se relacionan con la característica aún egocéntrica de su personalidad. Se enfatiza que es posible potenciarlas, debido a que son comportamientos aprendidos.

La percepción del conflicto es Medianamente Positiva, pero tiende a la Negatividad, situación influenciada por la visión cultural negativa existente del conflicto, la que es aprendida en los contextos socializadores de los que se rodean los(as) niños(as).<sup>4</sup> La legitimación de violencia y agresividad en la resolución de los conflictos es Baja, comprobando la desaprobación social de la utilización de estas prácticas, aunque existe un 6,7% (12 alumnos(as)) que legitiman altamente la utilización de prácticas no pacíficas de resolución.

La utilización de la Indiferencia al resolver los conflictos es de 29,7% (53 personas), siendo la más aceptada entre los indicadores, por representar una conducta más tolerada socialmente y con menor perjuicio evidente.

---

<sup>3</sup> OP. CIT. 54

<sup>4</sup> OP. CIT. 36

Los conflictos existentes en la comunidad educativa son reconocidos por un 28,6% (51 personas), siendo entre pares los más frecuentes, debido a que la interacción constante, sumado a una deficiente utilización de habilidades sociales, genera más instancias conflictivas; y los menos usuales son con los(as) apoderados(as), en tanto que en la relación con ellos(as) sucede lo opuesto, respecto a la escasas instancias de interacción.

Según los(as) alumnos(as), se presentan los tres tipos de conflictos entre compañeros(as), sobresaliendo los de Relación/ Comunicación, siendo el más habitual "Insultos y/o Descalificaciones", lo que se relaciona con la autenticidad de los(as) niños(as) y el escaso Autocontrol que poseen en la Infancia Intermedia.

Para los(as) alumnos(as) no se transforman en impedimento las diferencias etareas ni de poder existentes con los(as) apoderados(as) en el momento de reconocer la existencia de conflictos con ellos(as), ya que, en los tres tipos de conflictos reconocen altos porcentajes, destacando el conflicto de Valores/ Preferencias.

Respecto a los conflictos que se producen entre los(as) alumnos(as) y los(as) profesores(as) se evidencian deficiencias comunicacionales, ya que el más común de los conflictos son las confusiones o malos entendidos.

La utilización de la violencia y de la agresividad entre alumnos(as), entre alumnos(as) y apoderados y entre alumnos(as) y profesores es Baja. Destacándose que es menos utilizada de acuerdo a la asimetría de poder, ya que mientras mayor es la asimetría menos es la utilización de mecanismos violentos o agresivos. Lo mismo ocurre con la indiferencia que se presenta como la forma más frecuente de resolución de conflictos.

Los(as) alumnos(as) que resuelven los conflictos pacíficamente son un 58,4%, privilegiando el diálogo como forma de resolución. Es importante señalar que ellos confunden formas pacíficas con formas violentas de resolución. Además consideran la posibilidad de recurrir a un tercero, destacando la existencia de un espíritu colaborativo para la resolución de los conflictos.

En relación al conocimiento de los mecanismos de resolución es nulo en ambos casos, evidenciando un escaso manejo cultural del tema.

## APODERADOS(AS):

La edad promedio de los(as) Apoderados(as) es 38 años, situándose en la etapa de Adultez Temprana, caracterizada por seguir desarrollando el sentido de identidad y la capacidad intelectual se hace más compleja.<sup>5</sup> La mayoría de los(as) Apoderados(as) corresponden al sexo femenino, asociándose lo anterior al rol culturalmente establecido de la mujer como preocupada de la educación de los(as) niños(as),<sup>6</sup> corroborándose la información con el dato de que mayoritariamente las apoderadas son madres de los(as) alumnos(as), aunque existe un bajo porcentaje de apoderados(as) ajenos al grupo familiar de origen.

En cuanto al Nivel de Escolaridad, se destaca que los(as) apoderados(as) poseen en su mayoría Enseñanza Básica Incompleta, por lo cual se encuentran en similares condiciones cognitivas que los(as) pupilos(as), lo que dificulta la orientación académica, siendo una situación de potencial conflicto. La mayoría de los(as) Apoderados(as) corresponden a Dueñas de Casa, condición que les permita organizar su tiempo según sus prioridades.

Los(as) Apoderados(as) utilizan Regularmente las Habilidades Sociales, es importante señalar que los porcentajes de las habilidades se encuentran en un nivel similar de optimización, encontrándose estos por debajo del 30%. Las habilidades Empatía y Expresión de Sentimientos y Emociones las de mayor deficiencia en cuanto a su utilización.

La Percepción del conflicto, varía de Medianamente Positiva a Negativa, con una fuerte tendencia a la Negatividad, siendo la Expresión de diferencias el indicador de conflicto más reconocido por los(as) Apoderados(as) y el menos identificado el de Proceso Favorable. Reafirmando que el conflicto es visualizado como un proceso perjudicial, dañino y perturbador de las relaciones interpersonales. La Legitimación de Violencia y Agresividad en la resolución de los conflictos es Baja, en un 82,7%, el indicador más aceptado es la Indiferencia y los menos aceptados son las Agresiones Físicas y las Amenazas y/o Intimidaciones, por lo cual se evidencia la tendencia cultural de evitar el conflicto por su condición desagradable y anormal.

Los conflictos existentes en la comunidad educativa son reconocidos levemente por un 7.5% (11 personas), siendo los conflictos entre apoderados(as) y profesores(as) los más frecuentes con 17 personas, ya que su relación se ve afectada por diferencias de valores y preferencias, y los conflictos menos reconocidos son entre apoderados(as) y otras personas de la Escuela, debido a su menor interacción verbal, en relación a los otros agentes educativos, por no existir espacios formales de encuentro.

---

<sup>5</sup> OP. CIT. 54

<sup>6</sup> OP. CIT. 63

Según los(as) apoderados(as), se presentan mayoritariamente los conflictos de tipo Valores / Preferencias con sus pares, entre ellos(as) y los(as) profesores(as) y entre ellos(as) y los(as) Alumnos(as), el conflicto que sobresale y no pertenece al tipo de conflicto anteriormente identificado, es el de Confusiones y/o Malos Entendidos, lo que manifiesta deficiencias comunicacionales que no se resuelven en los espacios formales de encuentro, por no estar de acuerdo las partes en enfrentar sus diferencias. Esta tendencia a identificar el tipo de conflicto de Valores/ Preferencias se debe a que son más aceptados socialmente, porque existe un menor compromiso o relación de sus indicadores con la violencia y la agresividad.

La utilización de la violencia y de la agresividad entre apoderados(as), entre apoderados(as) y alumnos(as) y entre apoderados(as) y profesores(as) es Baja, lo que se manifiesta en que la mayoría de las formas no pacíficas de resolución, no son utilizadas hacia la comunidad educativa, sólo destaca la utilización de la Indiferencia de los(as) apoderados(as) hacia la colectividad escolar. Es importante señalar que la utilización de violencia y Agresividad decrece en relación al poder que presenta el agente educativo, con el que se enfrenta el o la apoderado(a).

Los(as) apoderados(as) que resuelven los conflictos pacíficamente son un 80,6%, privilegiando el Diálogo como forma de resolución, aunque según una entrevistada "son pocas las veces que los resuelven conversando", esta opinión contradice la información cuantitativa, debido a que las respuestas corresponden a las "aceptadas socialmente", porque la temática en sí es compleja de reconocer.

Es importante señalar que 3 personas señalaron la Indiferencia como mecanismo de resolución pacífica de conflictos, lo que evidencia confusión respecto al tema.

Es importante señalar que los(as) apoderados(as) se encuentran en una etapa de desarrollo en la que son capaces de autocontrolarse, permitiéndoles evitar la utilización de violencia y agresividad.

En relación al conocimiento de los mecanismos de resolución es nulo en ambas Escuelas, evidenciando un escaso manejo cultural del tema, lo que dificulta el desarrollo de la cultura de la paz.

## PROFESORES(AS):

La edad de los(as) Profesores(as) fluctúan entre los 33 y 62 años, situándose entre dos etapas del Desarrollo Humano de Adulthood Temprana y la Adulthood Intermedia, caracterizadas por: seguir desarrollando el sentido de identidad y la capacidad intelectual se hace más compleja, la búsqueda del sentido de la vida, tienen sabiduría y habilidad para resolver problemas prácticos, pero declina la habilidad para solucionar problemas nuevos.<sup>7</sup>

La mayoría de los(as) Profesores(as) 9 de 14 personas, corresponden al sexo femenino.

La Percepción que los(as) profesores(as) tienen del conflicto es Medianamente Positiva, siendo la Expresión de Diferencias el indicador de conflicto más reconocido por los(as) Docentes y el menos identificado es el de Proceso Natural. Lo que corrobora la visión del conflicto como un evento anormal y poco común que no pertenece a la naturaleza humana. La Legitimación de Violencia y Agresividad en la resolución de los conflictos es Baja (14 personas), una minoría de profesores(as) señala la Indiferencia como una opción posible de resolución de conflictos.

Los conflictos existentes en la comunidad educativa son reconocidos solamente por 2 de los(as) 14 profesores(as), siendo el conflicto entre docentes y alumnos(as) el único reconocido por los(as) educativos(as), lo que da cuenta de la negación del conflicto, ya que según los(as) educativos(as) para que estos sucedan, deben ser dificultosos de solucionar y acarrear consecuencias desagradables, por lo cual las diferencias que se dan entre los distintos actores de la comunidad educativa, son evaluadas como sucesos de menor importancia.

Según los(as) Profesores(as), se presentan dos tipos de conflictos mayoritariamente, los de Intereses/ Necesidades y los de Relación/ Comunicación, se subraya que la mayoría de los conflictos entre docentes y los demás actores de la comunidad educativa, se presentan en la opción "A veces", confirmándose que para ellos(as) los conflictos son vistos como eventos poco cotidianos.

La utilización de la violencia y de la agresividad entre Profesores(as), entre profesores(as) y alumnos(as) y entre profesores(as) y apoderados(as) es Baja, lo que no significa que no se hayan utilizado alguna vez estas formas violentas y agresivas de resolución de conflictos, especialmente con sus colegas, ya que los conflictos son recurrentes en un contexto de interacción cotidiana.

---

<sup>7</sup> OP. CIT. 54

Todos los(as) profesores(as) señalan resolver conflictos pacíficamente (14 personas), primando el Diálogo como forma de resolución, aunque también se citan otras formas como el: Apaciguar las partes, Enfrentar el problema, el Compromiso de las partes y la Imparcialidad, estando en cada una de estas conductas representadas implícitamente en las etapas de la Mediación.

Se destaca que 5 de 14 profesores(as) conoce la Mediación como mecanismos de resolución de conflictos no violentos, desconociendo los otros métodos, aún así supera considerablemente la de noción que poseen los otros actores de la comunidad educativa.

Para finalizar, los Conflictos son visualizados como elementos negativos y destructivos de las relaciones interpersonales, esta idea es culturalmente transmitida a través de mensajes como, "cuando hay un conflicto, siempre habrá un ganador y un perdedor, haciendo parecer los conflictos como situaciones amenazantes" además no se observan los conflictos como situaciones co - construidas, no se sienten responsables de ellas y tienden a culpar a otros de su existencia.

Existe un repertorio conductual limitado para resolver los conflictos, en general utilizan mecanismos agresivos (golpes, insultos y otros) o pasivos (Indiferencia y denunciar) para enfrentarlos.

Además existe un escaso conocimiento de las técnicas alternativas de resolución de conflictos no violentos.

# PROGRAMACIÓN

## Capítulo 4

### PROGRAMACIÓN

---

#### 1. Presentación

El presente documento da a conocer la Programación, que corresponde a la segunda etapa de intervención profesional del ciclo tecnológico, utilizada en la metodología de Trabajo Social; que se orienta por la información recogida de la investigación diagnóstica.

A continuación se incluyen los lineamientos generales del Programa dirigido a tres estamentos de la comunidad educativa (alumnos(as) de 5° y 6° básicos, apoderados(as) y profesores(as) de los establecimientos educacionales Juan José Latorre D - 272 y Jorge Alessandri E- 252 de la comuna de Valparaíso).

#### 2. Programa

##### 2.1. Nombre del Programa:

"Programa de Promoción y desarrollo de la Mediación como alternativa no violenta de resolución de Conflictos, en Comunidades Educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri del Barrio O'Higgins de la comuna de Valparaíso".

#### 3. Identificación del Programa

##### 3.1 Dependencia Legal y Administrativa:




El programa depende directamente de la Corporación Servicio Paz y Justicia de Valparaíso (SERPAJ), por otra parte las autoras del programa dependen académicamente de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

##### 3.2 Cobertura


Escuelas: D - 272 "Juan José Latorre" y E - 252 "Jorge Alessandri", pertenecientes a la Corporación Municipal para el Desarrollo Social, área Educación, Valparaíso.

### 3.3 Beneficiarios

#### a) *Directos:*

-  60 Alumnos(as) de 5° y 6° año básico (20 pertenecientes a la Escuela Jorge Alessandri y 40 pertenecientes a la Escuela Juan José Latorre).
-  20 Apoderados(as) de las Escuelas Jorge Alessandri y Juan José Latorre (10 por Establecimiento Educacional)
-  Profesores(as) de las Escuelas Jorge Alessandri y Juan José Latorre.

#### b) *Indirectos:*

-  1000 personas aproximadamente, correspondientes a ambas Comunidades Escolares (Alumnos(as), Profesores(as), Directivos(as), Jefes(as) de U.T.P., Apoderados(as) y Co- docentes)

### 3.4 Responsables del Programa

1. Equipo Ejecutor (E.E): Señoritas Paola Espinoza Valenzuela, Vanessa Sandoval Deichler y Carolina Soto Montenegro, alumnas Seminaristas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

2. Responsable Institucional: Sr. Alfredo Mateluna Maturana, Psicólogo, encargado del Centro de Promoción de los Derechos Infanto Juveniles (CIJ) del Barrio O'Higgins de Valparaíso. Servicio Paz y Justicia.

### 3.5 Productos:

El Programa presenta, por cada Proyecto un Producto, que va en directa relación con sus beneficiarios(as) y consiste en la confección de material de apoyo para una mejor profundización e internalización de los contenidos tratados en la intervención Profesional de Trabajo Social.

El Proyecto para Alumnos(as) denominado "Construyendo la Mediación Escolar", tiene como producto un *Cuadernillo para Alumnos(as)*, el cual recopila las temáticas tratadas.

El Proyecto para Apoderados(as) denominado "Aprendiendo Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos" ", tiene como producto el *Cuadernillo para Padres, Madres y Apoderados(as)*, el cual recopila las temáticas tratadas.

El Proyecto para Profesores(as) denominado "Hacia el camino de la Mediación", tiene como producto la *Guía para Profesores(as)*, el cual recopila las temáticas tratadas y sus ejercicios prácticos.

#### **4. Fundamentación del Programa:**

Chile se encuentra en un periodo de Reforma Social y una de sus áreas de revisión es la Educación Formal, que centra su evaluación y reflexión en los contenidos pedagógicos y su procedimiento de aprendizaje.

La Reforma Educacional "plantea que la Escuela debe preparar a alumnos(as) para actuar en situaciones de la vida real, fortaleciendo en ellos y ellas actitudes y competencias que logren posicionarlos como sujetos capaces de convivir en una sociedad pluralista y democrática, asumiendo sus responsabilidades como individuos en la sociedad y velando por el resguardo de sus derechos"<sup>8</sup>.

Esta dinámica de cambio, afecta a todos los(as) participantes de la Comunidad Educativa, por lo tanto a su interacción, lo que produce un cuestionamiento de temas, como la Violencia y la Agresividad Escolar, que según la percepción general va en aumento de gravedad, debido a que ahora no es solo entre pares, sino que también sucede entre adultos(as) y niños(as). Ha disminuido la edad de inicio en prácticas violentas y de agresividad en los(as) alumnos(as) y existen un mayor número de denuncias por violencia en el aula, con porte de armas.<sup>9</sup>

Según la realidad estudiada en las comunidades educativas, se observa que los Conflictos son visualizados como elementos negativos y destructivos de las relaciones interpersonales, esta idea es culturalmente transmitida a través de mensajes como, "cuando hay un conflicto, siempre habrá un ganador y un perdedor, haciendo parecer los conflictos como situaciones amenazantes" además no se observan los conflictos como situaciones co - construidas, no se sienten responsables de ellas y tienden a culpar a otros(as) de su existencia.

Existe un repertorio conductual limitado para resolver los conflictos, en general utilizan mecanismos agresivos (golpes, insultos y otros) o pasivos (Indiferencias y denuncias) para enfrentarlos.

---

<sup>8</sup> OP. CIT. 17

<sup>9</sup> DIARIO LA SEGUNDA, Sección "Crónica de Hoy" 25/07/2003, Pág. 31.

Además existe un escaso conocimiento de los mecanismos de resolución de conflictos no violentos y una utilización de las habilidades sociales en las relaciones interpersonales que varía de regular a deficiente.

En base a lo anterior, se puede afirmar que los Establecimientos Educativos como espacio formal, son el lugar apropiado de integración de los tres actores educativos Alumnos(as), Apoderados(as) y Profesores(as), posibilitando la implementación y desarrollo de procesos de crecimiento o aprendizaje social para el fortalecimiento de la convivencia escolar.

La *Familia* cumple un rol fundamental en la Educación, ya que a mayor implicación de los padres en la educación de sus hijos(as), (vínculo que se refiere a compartir tiempos y tareas, en conjunto) mayores serán las posibilidades de éxito futuro.<sup>10</sup>

Los(as) Profesores(as) tradicionalmente han tenido una función de traspaso de conocimiento, complementando esta labor instruccional se encuentra lo propuesto por los Objetivos Fundamentales Transversales de la Educación chilena.<sup>11</sup>

Los(as) alumnos(as) son influenciados(as) por los agentes de socialización antes nombrados y por el entorno en el que se desenvuelven, haciéndoles cambiar a lo largo del ciclo escolar, la forma de enfrentar lo social y la forma en que se van relacionando entre sí y con el mundo adulto.

Uno de los temas importantes de desarrollar en la Comunidad Escolar, es el de la Cultura de la Paz, que a través de "La Educación para la Paz supone recuperar la idea de la Paz Positiva, esto implica construir y potenciar en el proceso de prevención/ aprendizaje unas relaciones fundamentadas, en la paz entre los(as) niños(as) –educadores(as) – apoderados(as)",<sup>12</sup> además promueve la formación de individuos respetuosos(as) de los Derechos Humanos, plantea alternativas de Resolución no Violenta de conflictos, como la "Mediación", que entrega las herramientas necesarias para el logro de este objetivo.

A continuación se explicitan ciertos aspectos relevantes de la Mediación:

La **Mediación** consiste en "*la asistencia que ejerce un tercero neutral, a petición de las dos partes en disputa, para que cumpla la misión de hacer aflorar los elementos concordantes que existen entre ambos bandos, en orden de hacerlos llegar a una solución negociada*"<sup>13</sup>. La toma de decisiones es de absoluta responsabilidad de las partes que están en conflicto, por ello éste es un

---

<sup>10</sup> OP. CIT. 7

<sup>11</sup> OP. CIT. 18

<sup>12</sup> OP. CIT. 5

<sup>13</sup> ALIAGA ROJAS, FERNANDO. "Artículo la Mediación". SERPAJ. Santiago. Chile. 1999.

proceso de resolución privado, confidencial y voluntario, las partes tienen poder resolutivo y con una tercera parte involucrada e imparcial.

Su *Objetivo Principal* 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.

Pasar por el proceso de Mediación, puede permitir tener una visión diferente del modo de relacionarse; si este cambio de visión se generaliza, puede llegar a modificar actitudes, costumbres y valores.<sup>14</sup>

Las características de la Mediación son <sup>15</sup>:

- *Requiere de la colaboración de las partes:* La Mediación requiere de la acción directa y colaborativa de las partes, las que ayudadas por un(a) tercero(a) imparcial buscan poner término al conflicto que los(as) aqueja, negociando sus diferencias.
- *Crear instancias destinadas a la solución de conflictos:* Urge el legitimar en las organizaciones sociales de una comunidad, instancias o espacios destinados a la resolución de las disputas de una convivencia cotidiana. Para ello deben contar con lugares, donde ofrezcan sus servicios pequeños equipos de personas capacitadas en la mediación, esto es de Mediadores(as). Entendiéndose la Mediación como "potencialmente educativa"
- *Los(as) Mediadores(as) deben ser Voluntarios(as):* Los(as) Mediadores(as) deben ser elegidos(as) entre sus pares por su autoridad moral, por su sabiduría y perspicacia. Deben ejercer sus servicios en forma colectiva, ya que se debe evitar el personalizar dicha función.
- *La participación de las partes en Conflicto debe ser Voluntaria:* La Mediación no se impone, sino que busca ser consecuencia de una toma de conciencia de actitudes pacíficas y de la importancia de la relación interpersonal. En consecuencia son las propias partes en conflicto las que acuden a las instancias de la Mediación, debido a que a través de la voluntad de las partes se encuentra la solución.

---

<sup>14</sup> GOTTHEIL, JULIO Y OTROS. "Mediación, una transformación en la cultura". Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina. 1996.

<sup>15</sup> OP. CIT 81.

- *Construir nuevas relaciones entre las partes:* La Mediación no persigue el descubrir en detalle las responsabilidades que les cabe a las partes frente a un hecho conflictivo. Luego que las partes, en forma objetiva, han establecido las causas y consecuencias de dicho conflicto, se incentiva todo el proceso con la intencionalidad de construir nuevas relaciones entre las partes y evitar la repetición de la pugna suscitada.

#### Ventajas y Desventajas del Sistema de Mediación<sup>16</sup>:

Las *ventajas y/o beneficios* más importantes del sistema de mediación son los siguientes:

- Ahorro de tiempo, para lograr la conducción del conflicto.
- En la Mediación se trata de evitar que haya ganadores(as) y perdedores(as), lo cual redundará en beneficios en cuanto al mantenimiento de las relaciones futuras entre las partes.
- Aumenta la creatividad en la medida que no haya ningún límite externo, salvo los que se establezca en mediación para crear el acuerdo.
- La mayor ventaja individual que produce la mediación es un sensible aumento de protagonismo de las partes, lo que aumenta la responsabilidad de éstas.

En cuanto a las *Desventajas<sup>17</sup>*, se pueden nombrar la siguiente:

- Tema de conflicto es la Neutralidad de los(as) Mediadores(as), como característica aprendida o inherente a determinada personalidad.

Se pueden identificar tres modelos de Mediación, los que se sustentan en diversas aproximaciones teóricas. Estos modelos se diferencian básicamente, por el concepto de comunicación en el cual se basan, la forma como entienden y abordan el conflicto y la importancia que le otorgan al acuerdo.

- **Modelo Tradicional – Lineal (Ury y Fisher):** También es conocido como Modelo Harvard, parte de la base que el conflicto se determina por un desacuerdo puntual, manifestado en la interacción entre las partes en torno al proceso comunicativo; es decir, el objetivo en este modelo no es investigar las causas anteriores que hayan generado el conflicto, sino que la

---

<sup>16</sup> SUÁRES MARINÉS. Mediando en Sistemas Familiares. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina. 2002.

<sup>17</sup> Los estudios sobre las desventajas de la Mediación, toman como referencia la realidad de los Estados Unidos de Norte América.

intención es potenciar la comunicación entre las partes para que, expresando sus necesidades, intereses y emociones se disminuyan las diferencias y se aumenten las semejanzas. Sólo se trabajan los aspectos verbales del proceso, sin primar el aspecto relacional, ni el proceso comunicativo, sólo trabaja en los aspectos verbales relacionados con el conflicto propiamente tal, en donde el mediador cumple el rol de facilitador.

- **Modelo Transformativo (Bush y Folger):** Este modelo se basa en el tipo de calidad de la relación entre las partes en conflicto, sin ser primordial el problema que ha causado la diferencia entre los mismos. Por lo tanto, lo relevante, es que el proceso logre "Transformar" a las partes en cuanto a su relación y también respecto al conflicto en sí. En este modelo prima tanto la comunicación verbal como la analógica, lo que permitirá primero, que cada una de las partes se **revalorice** (situación que se lleva a cabo a través de la potenciación de habilidades sociales y comunicacionales o una adecuada autoestima) y segundo, que cada una de las partes **reconozca** a la otra, a través de la comprensión de la otra parte y de su postura en el conflicto.
- **Modelo Circular Narrativo (Sara Cobb):** Este es un modelo de origen sistémico, por lo tanto, la causa del conflicto no sería una sola, sino que respondería la existencia de una multicausalidad que es retroalimentada a través de la interacción entre los sistemas en conflicto. Por lo tanto, se puede decir que el objetivo de la Mediación en este modelo, es permitir que cada una de las partes exprese su visión del conflicto haciéndola legítima ante la otra parte, para posteriormente cambiar el significado de cada visión, trabajo que está a cargo del(a) Mediador(a), el(la) cual ayuda a las partes que vean el conflicto desde todos los ángulos posibles.<sup>18</sup>

Si bien, cada modelo posee elementos que los caracterizan, se puede afirmar que la principal característica del Proceso de Mediación, independiente del enfoque teórico, es que las partes en un conflicto, son estimuladas a resolver sus diferencias creativamente y no impositivamente por una tercera persona, un juez. Desde una perspectiva la Mediación se constituye en un aporte importante en la medida que introduce cambios en las formas de interaccionar entre las personas.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> OP. CIT. 35

<sup>19</sup> OP. CIT. 32

### Mediación Escolar:

La Mediación Escolar se entiende como "un proceso de aprendizaje, adquisición, potenciación y entrenamiento de habilidades sociales que permitirán a todos(as) los(as) integrantes de la comunidad educativa resolver cooperativamente los conflictos".<sup>20</sup>

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 de los seres humanos, presente en la vida social y que según como 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 que los(as) niños(as) aprendan 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; 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 citadas, 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 habilidades implícitas en la formas de resolución de 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, apoderados(as), docentes, y directivos), pueden juntos centrarse en el aprendizaje como proceso de preparación integral de las nuevas generaciones que no solo lo capaciten en aspectos cognitivos y técnicos, sino que 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 y la comunidad.

---

<sup>20</sup> OP CIT. 35.

### Objetivos de la Mediación Escolar<sup>21</sup>:

- Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela
- Mejorar el ambiente en el aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de los problemas.
- Mejorar las relaciones de la comunidad educativa.
- Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
- Resolver disputas menores entre iguales que intervienen con el proceso de educación.
- Favorecer el incremento de la autoestima en cada uno de los miembros grupales.
- Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

Se debe aclarar que la implementación de la Mediación Escolar favorece el espíritu democrático de toda la comunidad escolar, y que esto no implica necesariamente la desaparición del conflicto, sino su tratamiento y su debate.

La Mediación Escolar se visualiza como una alternativa de disminución de violencia y agresividad en la resolución de conflictos, por las siguientes características:

- La mediación es una extensión de la negociación. El mediador o el equipo mediador representa a una tercera parte neutral que facilita el proceso de negociación. Es una técnica más productiva en general que la negociación no mediada aunque deja a las partes la responsabilidad de definir el conflicto y de acordar una solución. Uno de los efectos importantes de la mera presencia del mediador es que neutraliza en gran medida los comportamientos agresivos.
- Otra ventaja es que el mediador es testigo de los compromisos y ayuda a evaluar si se cumplen o no. La credibilidad de un testigo neutral es mayor normalmente que la de la parte en conflicto.
- Otro efecto de la presencia de un mediador o mediadora, es que es símbolo de defensa del interés del grupo por resolver los conflictos de una forma que haga perdurables las relaciones y no perturben la armonía del conjunto. El mediador es portador de atributos que las partes en conflicto asumen cuando no son presos de la ira: no despreciar, escuchar, dialogar, intentar buscar soluciones<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> TOMASO, ANTONIO HORACIO. "Mediación y Trabajo Social". Editorial Espacio. Buenos Aires. Argentina. 1997.

<sup>22</sup> OP. CIT.34.

Con todo lo anterior y con el propósito de dar una respuesta a las problemáticas evidenciadas se propone un programa denominado "*Promoción y desarrollo de la Mediación como alternativa no violenta de resolución de Conflictos, en Comunidades Educativas del Barrio O'Higgins de Valparaíso*" para enseñar el uso de herramientas concretas y potenciar las capacidades sociales y comunicacionales de los agentes educativos para ayudar a la resolución de conflictos en la escuela, contribuyendo al establecimiento de una convivencia escolar más democrática.

El programa se compone de tres proyectos, dirigidos a : Profesores(as), Alumnos(as) y Apoderados(as), cada proyecto se desarrolla a través de tres fases: Motivación, Socioeducativa y Evaluación. La ejecución de dicho programa se considera entre los meses de Septiembre a Diciembre del año 2003.

El primer proyecto se denomina "**CONSTRUYENDO LA MEDIACIÓN ESCOLAR**" y se encuentra orientado a alumnos(as) de los cursos de 5° y 6° años básicos de las comunidades educativas estudiadas, con la finalidad de capacitarlos en mediación escolar, pudiendo adquirir conocimientos teóricos y desarrollan habilidades y competencias que incrementan su repertorio conductual y actitudinal para analizar, comprender, manejar y resolver los conflictos entre alumnos(as). El desarrollo de la Mediación en la escuela, a su vez, incrementa las habilidades sociales de los niños, pues intenta modificar el estilo de vinculación que éstos tienen con sus pares, revelando aquellos aspectos enriquecedores de interacción y habilitándolos para enfrentar situaciones conflictivas. Lo que persigue esta cambio actitudinal es provocar cambios culturales desde la infancia, donde los elementos fundamentales son el respeto a las diferencias y el reconocimiento del otro, las habilidades comunicativas y la responsabilidad frente a la toma de decisiones.

El segundo proyecto "**APRENDIENDO TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**", siendo su propósito involucrar a los(as) padres, madres y/o apoderados a la dinámica de la comunidad educativa, capacitándolos en los conflictos y técnicas alternativas de resolver conflictos, ya que quienes comienzan a conectarse y sensibilizarse con la temática, luego apoyan y acompañan a sus hijos(as) y/o pupilos en el aprendizaje de habilidades sociales y comunicativas. Persiguiéndose que la participación de los padres, madres y/o apoderados(as) sea mediante cambios cognitivos y/o perceptivos que resultan indirectamente del involucramiento de los sujetos en la experiencia.

El tercer proyecto se ha denominado “**HACIA EL CAMINO DE LA MEDIACIÓN**” y consiste en la entrega de información y fomento de la reflexión respecto al Conflicto y las Técnicas Alternativas de Resolución, dando énfasis en la Mediación. La importancia de la participación de los(as) docentes en este “camino” o proceso de aprendizaje y formación de los(as) niños(as), es que puedan ser un apoyo constante que permita promover en la comunidad educativa instancias en las que sean los propios alumnos(as) quienes resuelvan sus diferencias, sin la presencia de un adulto.

#### **5. Objetivo General del Programa:**

“Promover e implementar en las Comunidades Educativas “Jorge Alessandri” y “Juan José Latorre” el uso de la Mediación como una Técnica alternativa para resolver conflictos”.

#### **6. Objetivos Específicos del Programa:**

1. “Capacitar a niños y niñas de 5° y 6° años básicos de las Escuelas Juan José Latorre y Jorge Alessandri respecto a la “Mediación” como alternativa de resolución no violenta de conflictos”
2. “Generar espacios de diálogo y aprendizaje entre apoderados(as), los que promuevan la Resolución Pacífica de los Conflictos en beneficio de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri”
3. “Generar espacios de participación y reflexión entre los(as) profesores(as) de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri, que fomenten la Resolución Pacífica de los Conflictos”

#### **7. Recursos del Programa:**

##### **7.1. Recursos Humanos:**

- Guía Académico Metodológico del Programa: Sr. Mauricio Ureta Bernal.
- Guía Metodológico Institucional: Sr. Alfredo Mateluna Maturana.
- Participantes directos del programa: Profesores(as), apoderados(as) y alumnos(as) voluntarios.
- Facilitadores de las actividades en las comunidades educativas: Directivos de la comunidad educativa.
- Profesionales externos: Asistentes Sociales Srta. Pamela Espinosa y Srta. Nicole Penaglia.
- Responsables de la ejecución de los proyectos: Alumnas Seminaristas Srtas., Carolina Soto Montenegro, Paola Espinoza Valenzuela, Vanessa Sandoval Deichler.

## 7.2. Recursos Materiales:

- Aporte Institucional: Material fungible, Material de oficina (computador, teléfono, internet, tinta de impresora, fotocopias), Movilización de Equipo Seminarista.
- Aporte de Escuelas Beneficiarias: Dependencias y mobiliario.
- Aporte Seminaristas: Comestibles.

## 7.3. Recursos Financieros

	Proyecto 1	Proyecto 2	Proyecto 3
<b>Aportes Seminaristas:</b>			
- Profesionales	\$540.000	\$420.000	\$120.000
- Comestibles	\$22.000	\$14.300	\$7000
- Imprevistos	\$20.000	\$20.000	\$20.000
<b>Aporte Institución:</b>			
- Movilización	\$12.960	\$10.080	\$9.480
- Material fungible	\$11.000	\$6.250	\$5.500
- Material de oficina	\$14.500	\$12.350	\$12.100
<b>Aporte de Recursos Externos:</b>			
- Profesionales			\$90.000
<b>Actividad de Finalización de Seminario:</b>			
		\$69.600	
<b>Total:</b>	\$643.660	\$506.180	\$287.280
<b>Costo total del Programa:</b>		\$1.437.120	

## 8. Tiempo del Programa

El programa se extiende entre la primera semana de Septiembre y la primera semana de Diciembre del 2003. Comprendiendo un total de 14 semanas.

## CRONOGRAMA

	Semana 01 - 05 Septiembre	Semana 08 - 12 Septiembre	Semana 15 - 17 Septiembre	Semana 22 - 26 Septiembre	Semana 29 Sept. 03 Octubre	Semana 06 - 10 Octubre	Semana 13 - 17 Octubre	Semana 20 - 24 Octubre	Semana 27 - 31 Octubre	Semana 03 - 07 Noviembre	Semana 10 - 14 Noviembre	Semana 17 - 21 Noviembre	Semana 24 - 28 Noviembre	Semana 01/06 Diciembre
<b>Proyecto 1</b>														

Fase Motivación  
 Fase Educativa  
 Fase Evaluativa

Tiempo Programado  
 Tiempo de Holgura

## **9. Programación de la Evaluación**

El Programa será evaluado al finalizar el proceso de intervención, para esto se consideran los siguientes criterios:

- Logro: Basado en la cantidad de proyectos ejecutados. Se considera:
  - Programa Logrado: Si se ejecutan los tres proyectos.
  - Programa Medianamente logrado: Si se ejecutan uno o dos proyectos.
  - Programa No logrado: Si no se ejecuta ningún proyecto.
  
- Eficiencia: Tiene que ver con los productos obtenidos por cada proyecto, en relación a los esfuerzos e insumos empleados.
  
- Calidad: Estimación de resultados cualitativos del programa. Considerando la opiniones del Equipo Ejecutor y de los beneficiarios de cada proyecto.

Para complementar la evaluación del programa se medirán los resultados por cada uno de los proyectos de acuerdo a los criterios establecidos en la matriz de programación. La información se presentará por cada una de las fases: Motivación, Socioeducativa y Evaluación. El equipo seminarista evaluará en forma independiente la actividad de clausura del programa, ya que integra a los tres proyectos.

Los aspectos administrativos a medir en la evaluación serán:

- Recursos (humanos, materiales y financieros)
- Tiempo comparando el cronograma programado con el de ejecución real.
- Técnicas en cuanto a su pertinencia y operatividad para el programa.
- Actividades.
- Estrategia de intervención.

Para finalizar se evaluará el proceso metodológico, considerando:

- Etapas del ciclo tecnológico.
- Criterios referenciales.
- Rol profesional.
- Equipo seminarista.

**PROYECTO N° 1**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

**Nombre:** "CONSTRUYENDO LA MEDIACIÓN ESCOLAR"

**Dependencia Legal y/o administrativa:** Corporación Servicio Paz y Justicia, SERPAJ - Valparaíso.

**Beneficiarios:** Alumnos(as) de 5tos. y 6tos. años básicos de las Escuelas D- 272 "Juan José Latorre" y E- 252 "Jorge Alessandri" del Barrio O'Higgins de Valparaíso.

**Responsables:** Equipo Seminarista.

**PROYECTO N° 1 "CONSTRUYENDO LA MEDIACIÓN ESCOLAR"**

**Objetivo General:** " Capacitar a niños y niñas de 5° y 6° años básicos de las Escuelas Juan José Latorre y Jorge Alessandri respecto a la "Mediación" como alternativa de resolución no violenta de conflictos"

Fase	Objetivo Específico	Actividades	Tiempo	Recursos	Técnicas	Medio de verificación	Indicadores
<b>Motivación</b>	- Presentar los objetivos y temáticas de trabajo a directivos y alumnos(as) de las escuelas.	- Reuniones de promoción con los directores de las escuelas. - Reuniones de coordinación con Jefes de U.T.P. para fijar horarios. - Reuniones de información a los(as) alumnos(as) de los cursos de 5° y 6° año básico. - Invitación a los(as) alumnos(as) en cada curso.	3 Semanas - 01/09 al 05/09 - 08/09 al 12/09 - 15/09 al 17/09	<u>Humanos:</u> - Alumnas Seminaristas. - Alumnos(as) - Director y Directora - Jefe y Jefa de U.T.P. <u>Materiales:</u> - Material fungible - Material de Oficina. - Sala de clases - Movilización	Expositiva	- Registro de actividades.  - Lista de Asistencia de 5° y 6° año básico.  - Test de Evaluación	Los objetivos se considerarán logrados si:  - Si los(as) Directores(as) y los(as) Jefes(as) son informados de los objetivos y temáticas a realizar.  - Si el 60% de los(as) alumnos(as) matriculados en 5° y 6° años Básicos, asisten a la difusión del trabajo a realizar.  - Si el 60% de los(as) alumnos(as) presentes en la primera sesión del proyecto esta informado de la temática a desarrollar  - Si el 90% de los(as) alumnos(as) matriculados en 5° y 6° años Básicos reciben la invitación al taller

	- Motivar a los(as) Alumnos(as) para que se inscriban y participen de los talleres.	- Inscripción de los(as) alumnos(as). -Selección de alumnos(as)			Lúdico Expositiva Expositiva Difusión	- Registro de actividades -Invitación para alumnos(as) - Lista de Inscripción - Registro de Actividades	Si el 70% de las vacantes para el taller de alumnos(as) son ocupadas.
<b>Socioeducativa</b>	- Promover en los(as) alumnos(as), la reflexión respecto a la existencia de los conflictos en la escuela. -Potenciar las habilidades Sociales de los(as) alumnos(as). - Lograr que los(as) alumnos(as) conozcan y ejerciten la Mediación Escolar como método de resolución alternativo de conflictos	- Taller de capacitación en Habilidades Sociales y Técnicas Alternativas de Resolución de conflictos por la vía pacífica, con énfasis en la Mediación	8 semanas - 22/09 al 26/09 - 29/09 al 03/10 - 06/10 al 10/10 - 13/10 al 17/10 - 20/10 al 24/10 - 27/10 al 31/10 - 03/11 al 07/11 - 10/11 al 14/11	<u>Humanos:</u> - Alumnas Seminaristas. - Alumnos(as) <u>Materiales:</u> - Material fungible - Material de Oficina. - Sala de clases. - Material Audiovisual - Comestibles	Expositiva Reflexiva Participativa Lúdicas	- Registro de actividades.  - Registro Fotográfico	Los objetivos se considerarán logrados si:  - Si se desarrolla un 80% de las actividades planificadas.

<b>Evaluación</b>	- Evaluar con los(as) alumnos(as) el desarrollo del Proyecto.	- Evaluación por cada sesión - Evaluación Final de contenidos, sugerencias y opiniones.	12 semanas - 01/09 al 06/12	<u>Humanos:</u> - Alumnas Seminaristas. - Alumnos(as) <u>Materiales:</u> - Material fungible - Material de Oficina. - Sala de clases. - Comestibles	- Evaluativa Participativa	- Lista de Asistencia. - Registro Fotográfico - Test de Evaluación. - Registro de actividades	El objetivo se considerará logrado si: - Si los(as) alumnos(as) que finalizan el taller, promedian un 60% de asistencia. - Si el 60% de los(as) participantes identifica o comprende a lo menos 3 Habilidades Sociales. - El 60% de los(as) alumnos(as) identifica o comprende la Mediación Técnica Alternativa de Resolución de Conflictos. - El 50% de los(as) alumnos(as) se comprometen a colaborar para que se resuelvan pacíficamente los conflictos en la escuela. - Si el 60% de los(as) participantes, cumple las expectativas que tenía del taller
-------------------	---	--	--------------------------------	--	-------------------------------	--	---

-Si el 60% de los(as) alumnos(as) considera eficiente el desempeño del equipo ejecutor.							
---	--	--	--	--	--	--	--

Universidad  de Valparaíso  
CHILE  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BIBLIOTECA

**PROYECTO N° 2**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

**Nombre:** "APRENDIENDO TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS"

**Dependencia Legal y/o administrativa:** Corporación Servicio Paz y Justicia, SERPAJ - Valparaíso.

**Beneficiarios:** Padres, madres y/o apoderados(as) de las Escuelas D- 272 "Juan José Latorre" y E- 252 "Jorge Alessandri" del Barrio O'Higgins de Valparaíso.

**Responsables:** Equipo Seminarista.

**Proyecto N° 2: "APRENDIENDO TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS"**

**Objetivo General:** "Generar espacios de diálogo y aprendizaje entre apoderados(as), los que promuevan la Resolución Pacífica de los Conflictos en beneficio de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri"

Fase	Objetivo Específico	Actividades	Tiempo	Recursos	Técnicas	Medio de verificación	Indicadores
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar a los directivos los objetivos del trabajo a desarrollar con los(as) apoderados(as)</li> <li>- Incentivar a padres, madres y/o apoderados(as) para participar en las actividades programadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones de coordinación con los directivos de los establecimientos.</li> <li>- Reuniones con Jefes de U. T. P. para coordinar horarios y disposición de salas para el desarrollo del taller</li> <li>- Invitar a los(as) apoderados(as) a través del Centro General de Padres.</li> <li>- Invitar a los(as) apoderados(as) a través de comunicaciones, afiches y panfletos</li> </ul>	4 Semanas - 01/09 al 05/09 - 08/09 al 12/09 - 15/09 al 17/09 - 22/09 al 26/09	<u>Humanos:</u> - Alumnas Seminaristas. - Directivos de las escuelas - Apoderados(as)  <u>Materiales:</u> - Material fungible. - Sala de clases - Material de oficina	-Expositivas	- Registro de actividades. - Registro fotográfico - Lista de inscripción y de asistencia - Test de Evaluación	Los objetivos se considerarán logrados si: Si los(as) 4 directivos(as) son informados(as) respecto de los objetivos del trabajo a desarrollar con los apoderados(as). - Si el 50% de los (as) apoderados(as) inscritos asisten a la primera sesión. - Si el 60% de los(as) apoderados(as) en su primera asistencia al taller está informado(a) de la temática a tratar. - Si de los(as) apoderados(as) inscritos a lo menos el 50% finaliza el taller.

		- Inscripción de apoderados(as) y interesados(as) y explicación del proyecto					- Si el 50% de los(as) apoderados(as) asiste al taller por informarse de éste, a través de al menos 1 medio de difusión.
<b>Socioeducativa</b>	- Propiciar instancias de encuentro entre padres, madres y/o apoderado(as) que potencien el desarrollo de Habilidades Sociales  -Capacitar a madres, padres y/o apoderados(as) respecto al conflicto y a las Técnicas Alternativas de Resolución, enfatizando en la Mediación.	-Taller de capacitación respecto a Mediación.	6 semanas - 29/09 al 03/09 - 06/10 al 10/10 - 13/10 al 17/10 - 20/10 al 24/10 - 27/10 al 31/10 - 03/11 al 07/11	<u>Humanos:</u> - Alumnas Seminaristas. Apoderados(as) <u>Materiales:</u> - Material fungible - Sala de clases. - Material de oficina	- Expositiva - Reflexiva - Participativa  Socioeducativas - Recreativas	- Registro de actividades. - Registro Fotográfico.	Los objetivos se considerarán logrados si:  - Si se desarrollan un 80% de las actividades planificadas.
<b>Evaluación</b>	-Evaluar con los(as) apoderados(as) el desarrollo del proyecto	- Evaluaciones por cada sesión.  - Evaluación final	11 semanas 01/09 – 06/12	<u>Humanos:</u> - Alumnas Seminaristas. -Apoderados(as)	Evaluativas Participativa - Reflexivas	- Test de Evaluación - Lista de asistencia.	Los objetivos se considerarán logrados si: -Si los(as) apoderados(as) que finalizan el taller, promedian un 50% de asistencia.



## **PROYECTO N° 3**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

**Nombre:** "HACIA EL CAMINO DE LA MEDIACIÓN"

**Dependencia Legal y/o administrativa:** Corporación Servicio Paz y Justicia, SERPAJ - Valparaíso.

**Beneficiarios:** Profesores de las escuelas D – 272 "Juan José Latorre" y E- 252 "Jorge Alessandri" del Barrio O'Higgins de Valparaíso.

**Responsables:** Equipo Seminarista.

**Proyecto N° 3: "HACIA EL CAMINO DE LA MEDIACIÓN"**

**Objetivo General:** "Generar espacios de participación y reflexión entre los(as) profesores(as) de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri, que fomenten la Resolución Pacífica de los Conflictos"

Fase	Objetivo Específico	Actividades	Tiempo	Recursos	Técnicas	Medio de verificación	Indicadores
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar los objetivos del trabajo a desarrollar a los directivos y a los(as) docentes.</li> <li>- Motivar a los(as) docentes para que participen en las actividades programadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones de coordinación con los directivos de los establecimientos.</li> <li>- Reuniones de presentación con los(as) docentes.</li> <li>- Invitar a los(as) profesores(as) a través de un diario mural</li> </ul>	4 Semanas - 01/09 al 05/09 - 08/09 al 12/09 - 15/09 al 17/09 - 22/09 al 26/09	<u>Humanos:</u> - Alumnas Seminaristas. - Profesores(as)  <u>Materiales:</u> - Material fungible. - Material de oficina. - Sala de clases	Expositiva	- Registro de actividades.  - Lista de asistencia	Los objetivos se considerarán logrados si:  - Si se realiza al menos 1 reunión por escuela con los directivos y 1 con los(as) docentes.  - Si el 60% de los(as) docentes en su primera asistencia al taller está informado(a) de la temática a tratar.  - Si el 50% de los(as) docentes asiste a la primera Jornada de Reflexión.
<b>Socioeducativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar participación de profesionales con experiencia en las temáticas a tratar.</li> </ul>	-Jornadas de Reflexión.	3 semanas - 06/10 al 10/10 - 13/10 al 17/10 - 17/11 al 21/11	<u>Humanos:</u> - Alumnas Seminaristas. - Profesores(as)	Expositiva  Reflexiva  Participativa	- Registro de actividades.  - Registro Fotográficas	Los objetivos se considerarán logrados si:  -Si se gestiona a lo menos 1 profesional para cada Jornada de Reflexión

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograr que los(as) profesores(as) reflexionen respecto al conflicto en la escuela.</li> <li>- Fomentar la reflexión respecto de Habilidades Sociales.</li> <li>- Lograr que los(as) profesores(as) conozcan las Técnicas Alternativas de Resolución de conflictos, enfatizando en la Mediación.</li> </ul>			<p>- Profesionales, Psicólogo y Asistentes Sociales.</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Material fungible.</li> <li>- Material de oficina.</li> <li>- Sala de clases.</li> </ul>			<p>- Se desarrollan un 80% de las actividades planificadas.</p>
<p><b>Evaluación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer el impacto del proceso socioeducativo y reflexivo en los(as) docentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesión de evaluación de los contenidos y resultados del proyecto.</li> </ul>	<p>9 semanas</p> <p>01/09 al 06/12</p>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alumnas Seminaristas.</li> <li>- Profesores(as)</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Material fungible</li> </ul>	<p>Evaluativas</p> <p>Participativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Test de evaluación</li> <li>- Lista de asistencia.</li> <li>- Registro Fotográfico</li> </ul>	<p>El objetivo se considerará logrado si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si los(as) docentes promedian a lo menos un 60% de asistencia a las Jornadas de Reflexión.</li> <li>- Si un 70% de los(as) profesores(as) considera eficaz el desempeño del equipo seminarista.</li> <li>- Si el 50% de los(as) docentes reconocen a lo</li> </ul>

					- Material de oficina - Sala de clases.		menos 2 Habilidades Sociales  - Si el 50% de los(as) docentes reconocen a lo menos 2 Técnicas Alternativas de Resolución.  Si el 50% de los(as) docentes comprende la Mediación, a lo menos en un 60% del contenido.
--	--	--	--	--	--	--	--

### ACTIVIDAD DE FINALIZACIÓN DE PROGRAMA: "CEREMONIA DE CLAUSURA"

**Objetivo General:** Generar un espacio de encuentro para los(as) beneficiarios del Programa.

Fase	Objetivo Especifico	Actividades	Horario	Recursos	Medio de verificación	Indicadores
<b>Motivación</b>	- Convocar a los(as) beneficiarios(as), para que sean partícipes de la Ceremonia de Clausura del Programa.	- Invitaciones escritas para los(as) beneficiarios(as) de cada proyecto.  - Llamadas telefónicas a domicilio.  - Visitas a cada curso de ambas comunidades educativas	1 semana: 24/11 al 28/11	<b>Humanos:</b> Equipo Seminarista, todos los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Papel para invitaciones, 38 impresiones, 113 sobres, teléfono, ambas escuelas y movilización.  <b>Financieros:</b> \$12360	- Registro de Actividades.	Se logra el objetivo:  - Si el Equipo Seminarista realizó a lo menos 1 gestión de confirmación de asistencia con los(as) beneficiarios(as) de cada proyecto.
<b>Ejecución</b>	- Desarrollar una exposición a cargo de	Gestionar la colaboración de experto en Resolución de	3 semanas:	<b>Humanos:</b> Equipo Seminarista, Director SERPAJ – Valparaíso,	- Programa de la Ceremonia de	- Si se efectúa en un 70% las actividades planificadas

	<p>un(a) experto(a) en Resolución de Conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar reconocimientos a los(as) participantes de cada proyecto.</li> </ul>	<p>Conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Confeccionar Diplomas de Honor a participantes y gestionar financiamiento para reconocimientos a los(as) colaboradores(as) del programa.</li> <li>Gestionar financiamiento para el Ágape.</li> <li>- Ágape</li> <li>- Entrevista semiestructurada</li> </ul>	<p>17/11 al 05/12</p>	<p>Asistente Social, PREVIENE – Valparaíso.</p> <p><b>Materiales:</b> Papel para diplomas, tinta color y blanco y negro, 1 ramo de flores, 1 caja de bombones, teléfono, Oficina SERPAJ y PREVIENE- Valparaíso.</p> <p><b>Financieros:</b> \$16800</p>	<p>Clausura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Actividades.</li> <li>- Registro fotográfico.</li> </ul>	<p>para la ceremonia.</p>
<p><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propiciar una instancia de integración y evaluación para los(as) asistentes de ambas comunidades educativas.</li> <li>- Aplicar un instrumento para evaluar la Ceremonia de Clausura</li> </ul>		<p>1 día: 06/12/2003</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo Seminarista, Locutora Srta. Maribel Miranda Mella, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa y 7 invitados(as) especiales.</p> <p><b>Materiales:</b> 1 Grabadora, 1 casette, 2 pechugas de pollo, 1Kg de Mayonesa, 30 paquetes de galletas, 2 kg. De pan para canapé, 12 jugos, 3 pq. de servilletas, 1 kg. De azúcar, 5 queques, 100 vasos, 1 pq. de palitos, 1 bolsa de confites, 1 caja de té, 1 tarro de café, 8 bandejas con blondas</p> <p><b>Financieros:</b> \$30.800</p>	<p>-Registro de Entrevistas.</p> <p>- Lista de Asistencia de la Ceremonia.</p> <p>- Registro de Entrevistas.</p> <p>- Lista de Asistencia de la Ceremonia.</p> <p>- Lista de Confirmación para Ceremonia de Clausura</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si un 60% de los(as) asistentes participa de la instancia de integración y evaluación de la ceremonia.</li> <li>- Si el 60% de los(as) asistentes a la ceremonia de clausura evalúa satisfactoriamente el desarrollo de la misma.</li> <li>- Si un 60% de los(as) participantes que confirman su asistencia se presentan a la Ceremonia.</li> </ul>	

# EJECUCIÓN

## Capítulo 5

### EJECUCIÓN

---

Este capítulo entrega una síntesis de la ejecución del Programa realizado por las alumnas seminaristas desde el 09 de Septiembre hasta el 06 de Diciembre, la información se presenta mediante una matriz de ejecución, con el detalle de las actividades realizadas, los recursos y las técnicas utilizadas

**Proyecto N° 1 : "Construyendo la Mediación"**

**Objetivo General :** "Capacitar a niños y niñas de 5° y 6° básicos de las Escuelas E - 272 Juan José Latorre y E - 252 Jorge Alessandri en "Mediación" como alternativa de resolución no violenta de conflictos"

**Fase :** Motivación

**Escuela :** D - 272 "Juan José Latorre"

Objetivo Especifico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Presentar los objetivos y temáticas de trabajo a directivos y alumnos(as) de las escuelas.	09/09/2003	30 minutos.	Reunión con Directora de la Escuela: Se reúne el Equipo Seminarista con la Directora, para darle a conocer el Programa de trabajo a implementar en la escuela.	<b>Humanos:</b> Directora, equipo seminarista y alumnos(as) de 5° y 6° años <b>Materiales:</b> Oficina de Directora, Salas de clases, Listas de asistencia y Programa de intervención (documento) <b>Financieros:</b> \$2100	Expositiva
		1 hora y 30 minutos	Presentación de objetivos: El equipo seminarista expone en los cursos 5°A, 5°B, 6°A y 6°B los objetivos del taller para alumnos(as)	<b>Humanos:</b> Jefe de U.T.P. y equipo seminarista. <b>Materiales:</b> Oficina del Jefe de U.T.P. y Programa de intervención (documento) <b>Financieros:</b> \$800	Expositiva
	10/09/2003	30 minutos.	Reunión con Jefe de U.T.P. Se reúne el Equipo Seminarista con el Jefe de U.T.P., para presentar el Programa de trabajo y coordinar los horarios para implementar los proyectos.		
- Motivar a los(as) Alumnos(as) para que se inscriban y participen de los talleres.	09/09/2003	1 Hora y 20 Minutos	Entrega de Invitaciones a los(as) alumnos(as) presentes en las salas de clases y entrega de invitaciones a profesores(as) jefes(as) para alumnos(as) ausentes	<b>Humanos:</b> Profesores(as) Jefes(as) de cada curso, alumnos de 5° y 6° años y equipo seminarista. <b>Materiales:</b> Salas de clases, invitaciones. <b>Financieros:</b> \$1000	Expositivas
	12/09/2003	2 horas 30 minutos.	Inscripción y Selección de los(as) alumnos(as): El equipo seminarista pregunta a cada curso quiénes desean inscribirse para participar, anotando a todos los que alzaron la mano. La selección se realizó al azar con una tómbola, que sólo eligió a 10 alumnos(as) por curso.	<b>Humanos:</b> Alumnos(as) y Equipo Seminarista <b>Materiales:</b> Salas de clases, Listas de inscritos, lápices, tómbola y números de cartón <b>Financieros:</b> \$ 1200	Lúdica
	16/09/2003	45 minutos.	Recordar a los(as) alumnos(as) inscritos en el taller su asistencia a los(as) mismos(as): El equipo seminarista anunció en cada curso la lista de los seleccionados y la fecha y hora de la primera sesión	<b>Humanos:</b> Alumnos(as), Jefe de U.T.P. y Equipo Seminarista <b>Materiales:</b> Salas de clases y Lista de inscritos	Informativa

		20 minutos	Entrega al Jefe de U.T.P. de la lista de alumnos(as) seleccionados para el proyecto.	Financieros: \$ 1000	
--	--	------------	--	----------------------	--

Fase : Motivación

Escuela : E – 252 "Jorge Alessandri"

Objetivo Especifico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Presentar los objetivos y temáticas de trabajo a directivos y alumnos(as) de las escuelas.	09/09/2003	30 minutos.	Reunión con el Director de la Escuela: Se reúne el Equipo Seminarista con el Director, para darle a conocer el Programa de trabajo a implementar en la escuela.	<b>Humanos:</b> Director, alumnos(as) y Equipo Seminarista. <b>Materiales:</b> Oficina de Directora, Salas de clases, Listas de asistencia y Programa de intervención (documento) <b>Financieros:</b> 2100	Expositiva
		1 hora.	Presentación de los objetivos: El equipo seminarista expone en los cursos 5° y 6° los objetivos del taller para alumnos(as)		
	10/09/2003	30 minutos.	Reunión de coordinación con Jefa de U.T.P.: Se reúne el Equipo Seminarista con la Jefa de U.T.P. para presentar el Programa de trabajo y coordinar los horarios para implementar los proyectos.	<b>Humanos:</b> Jefa de U.T.P. y Equipo Seminarista. <b>Materiales:</b> Oficina de Jefa de U.T.P. y Programa de intervención <b>Financieros:</b> \$800	Expositiva
- Motivar a los(as) Alumnos(as) para que se inscriban y participen de los talleres.	09/09/2003	40 minutos	Entrega de Invitaciones a los(as) alumnos(as) presentes en las salas de clases y entrega de invitaciones a profesores(as) jefes(as) para alumnos(as) ausentes	<b>Humanos:</b> Profesores(as) Jefes(as) de cada curso, alumnos de 5° y 6° años y equipo seminarista. <b>Materiales:</b> Salas de clases, invitaciones. <b>Financieros:</b> \$450	Expositiva
	12/09/2003	40 minutos.	Inscripción y Selección de los(as) alumnos(as): El equipo seminarista pregunta a cada curso quiénes desean inscribirse para participar, anotando a todos los que alzarón la mano. La selección se realizó al azar con una tómbola, que sólo eligió a 10 alumnos(as) por curso.	<b>Humanos:</b> Alumnos(as) y Equipo Seminarista <b>Materiales:</b> Salas de clases, Listas de inscriptos, lápices, tómbola y números de cartón <b>Financieros:</b> \$ 1000	Lúdica

	16/09/2003	30 minutos.	Recordar a los(as) alumnos(as) inscritos en el taller su asistencia a los(as) mismos(as): El equipo seminarista anunció en cada curso la lista de los seleccionados y la fecha y hora de la primera sesión	Humanos: Alumnos(as), Jefa de U.T.P. y Equipo Seminarista Materiales: Salas de clases y Lista de inscritos Financieros: \$ 1000	Informativa
		20 minutos	Entrega a Jefa de U.T.P. de la lista de alumnos(as) seleccionados para el proyecto.		

Fase : Socioeducativa.

Escuela : D - 272 "Juan José Latorre"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Potenciar las Habilidades Sociales de los(as) alumnos(as), tales como Atención y Escucha, Empatía, Expresión de Sentimientos y Emociones, Aserividad y Respeto.	23/09/2003 (5º)	5 minutos	<b>Sesión N° 1: "Habilidades Sociales I"</b> Bienvenida y presentación: El Equipo seminarista dio la Bienvenida al Proyecto y se presentaron, dando a conocer sus nombres y el trabajo que pretendían realizar.	Humanos: Equipo seminarista y Alumnos(as) de 5tos Años	Expositiva
		11 minutos	Dinámica "Me parezco a...": Cada alumno(a) se presentó diciendo su nombre, edad, situación amorosa, la mimica del animal con el que se siente identificado y el por qué.	<b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, Tiza, 1 azucarero, 1 tazón, 1 cuchara, 1 bufanda, 1 botella, 1 diario, confites y movilización.	Reflexiva
		6 minutos	Expectativas del taller: Cada alumno(a) manifestó lo que esperaba del taller, respuestas que fueron registradas por las alumnas tesisistas.	<b>Financieros:</b> \$1300	Participativa
		5 minutos	Presentación del taller: con el apoyo de un papelógrafo una integrante del equipo explicó los Objetivos, temas, duración, posibilidad de retirarse.		Recreativa
		6 minutos	Firma del Compromiso: los(as) alumnos(a) que aceptan las condiciones del taller, firman un compromiso.		Roll Playing
		20 minutos	Las tesisistas explican a través de un Roll playing las Habilidades Sociales "Atención y Escucha" y "Empatía".		
		10 minutos	A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.		
		7 minutos	Despedida y Repartición de dulces.		

	25/09/2003 (6°)	<p>4 minutos</p> <p>11 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>5 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>5 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 1: "Habilidades Sociales I"</b> Bienvenida y presentación: El Equipo seminarista dio la Bienvenida al Proyecto y se presentaron, dando a conocer sus nombres y el trabajo que pretendían realizar.</p> <p>Dinámica "Me parezco a...": Cada alumno(a) se presentó diciendo su nombre, edad, situación amorosa, la mímica del animal con el que se siente identificado y el por qué.</p> <p>Expectativas del taller: Cada alumno(a) manifestó lo que esperaba del taller, respuestas que fueron registradas por las alumnas tesisistas.</p> <p>Presentación del taller: con el apoyo de un papelógrafo una integrante del equipo explicó los Objetivos, temas, duración, posibilidad de retirarse.</p> <p>Firma del Compromiso: los(as) alumnos(a) que aceptan las condiciones del taller, firman un compromiso.</p> <p>Las tesisistas explican a través de un Roll playing las Habilidades Sociales "Atención y Escucha" y "Empatía".</p> <p>A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.</p> <p>Despedida y Repartición de dulces.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Alumnos(as) de 6tos Años 18</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, Tiza, 1 azucarero, 1 tazón, 1 cuchara, 1 bufanda, 1 botella, 1 diario, confites y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$1300</p>	<p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p> <p>Recreativa</p> <p>Roll Playing</p>
	02/10/2003 (5° y 6°)	<p>4 minutos</p> <p>11 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>5 minutos</p> <p>25 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>5 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 2: "Habilidades Sociales II"</b> Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller.</p> <p>Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 2.</p> <p>Dinámica "La Silla Musical", con una finalidad recreativa y rompetiello.</p> <p>Dinámica "División por canciones", se entregan fragmentos de canciones a cada alumno(a), con el objetivo de completar las canciones y formar distintos grupos</p> <p>Habilidades Sociales: "Expresión de sentimientos", se dibujó a la persona que más quieren y respondieron preguntas respecto a sentimientos personales; "Asertividad" y "Respeto", con situaciones hipotéticas se buscó la reflexión respecto a cuán asertivos y respetuosos son y pueden llegar a ser.</p> <p>A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.</p> <p>Despedida y entrega de dulces.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Alumnos(as) de 5tos y 6tos años. 36</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, Tiza, confites y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$1.700</p>	<p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p> <p>Recreativa</p>

<p>- Promover en los(as) alumnos(as), la reflexión respecto de los conflictos en la escuela.</p>	<p>14/10/2003 (5<sup>a</sup>)</p>	<p>5 minutos 10 minutos 20 minutos 6 minutos 15 minutos 11 minutos 5 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 3: "Conflicto"</b> Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana. Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 3. Roll playing que demostró que los conflictos son situaciones cotidianas. Fue representado por el Equipo Seminarista. Posteriormente se realizó una reflexión. "Problema o Conflicto": A partir de diferentes situaciones se pidió a los grupos que diferencien según corresponda si era un conflicto o un problema. Dinámica Integración "Quién soy yo": A un voluntario se le vendan los ojos, al azar se elige a una persona que se para frente a la persona que está vendada para que la identifique a través del tacto. A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y entrega de dulces.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Alumnos(as) de 5tos Años <b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, Tiza, confites y movilización. <b>Financieros:</b> \$1.300</p>	<p>16 Expositiva Reflexiva Participativa Recreativa Roll playing</p>
	<p>20/10/2003 (6<sup>a</sup>)</p>	<p>7 minutos 10 minutos 18 minutos 6 minutos 12 minutos 10 minutos 5 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 3: "Conflicto"</b> Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana. Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 3. Roll playing que demostró que los conflictos son situaciones cotidianas. Fue representado por el Equipo Seminarista. Posteriormente se realizó una reflexión. "Problema o Conflicto": A partir de diferentes situaciones se pidió a los grupos que diferencien según corresponda si era un conflicto o un problema. Dinámica Integración "Quién soy yo": A un voluntario se le vendan los ojos, al azar se elige a una persona que se para frente a la persona que está vendada para que la identifique a través del tacto. A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y entrega de dulces.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Alumnos(as) de 6tos Años <b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, Tiza, confites y movilización. <b>Financieros:</b> \$1.300</p>	<p>19 Expositiva Reflexiva Participativa Recreativa Roll playing</p>

	21/10/2003 (5°)	<p>5 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>5 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>5 minutos</p> <p>5 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 4: "Análisis de un conflicto"</b>          Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana.          Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 4.          "Mundo Interior": Imaginería para relajarse.          División de grupos a través de designación de números.          Reflexión en grupos sobre los Conflictos entre compañeros y sus causas más habituales          Roll playing de los(as) alumnos(as), sobre los conflictos en la Comunidad Educativa.          Análisis del conflicto (persona - proceso - problema)          A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.          Despedida y entrega de confites.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Alumnos(as) de 5tos Años</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, Tiza, confites y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$1.300</p>	<p>18</p> <p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p> <p>Recreativa</p> <p>Roll playing</p>
	27/10/2003 (6°)	<p>6 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>11 minutos</p> <p>5 minutos</p> <p>22 minutos</p> <p>14 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>4 minutos</p> <p>4 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 4: "Análisis de un conflicto"</b>          Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana.          Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 4.          "Mundo Interior": Imaginería para relajarse.          División de grupos a través de designación de números.          Reflexión en grupos sobre los Conflictos entre compañeros y sus causas más habituales          Roll playing de los(as) alumnos(as), sobre los conflictos en la Comunidad Educativa.          Análisis del conflicto (persona - proceso - problema)          A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.          Despedida y entrega de confites.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y alumnos(as) de 6° año Básico</p> <p><b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educativo, tiza, confites y movilización</p> <p><b>Financieros:</b> \$1300</p>	<p>16</p> <p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p> <p>Recreativa</p> <p>Roll playing</p>
	28/10/2003 (5°)	<p>6 minutos</p> <p>10 minutos</p>	<p><b>Sesión N°5: "Cómo enfrentar un conflicto"</b>          Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana.          Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 5.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Alumnos(as) de 5tos Años</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de primer año, 3 papelógrafos, plumón, confites y</p>	<p>18</p> <p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p>

			28 minutos	Exposición: Estilos de Enfrentarse al Conflicto y Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos. Juego "Las Lanchas" A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y entrega de confites.	movilización.  <b>Financieros:</b> \$ 1.350	Recreativa  Roll playing
- Lograr que los(as) alumnos(as) conozcan y ejerciten la Mediación Escolar como Método de resolución alternativo de conflictos.	30/10/2003 (6°)	5 minutos	5 minutos	<b>Sesión N° 5: "Cómo enfrentar un conflicto"</b> Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana. Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 5. Exposición: Estilos de Enfrentarse al Conflicto y Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos: Juego "Las Lanchas": Para distender el ambiente. A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y entrega de confites.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 18 Alumnos(as) de 6tos Años  <b>Materiales:</b> Sala de primer año, 3 papelógrafos, cinta adhesiva, plumón, confites y movilización.  <b>Financieros:</b> \$1.350	Expositiva Reflexiva Participativa Recreativa
	03/11/2003 (5°)	5 minutos	5 minutos	<b>Sesión N° 6: "Mediación"</b> Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana. Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 6. "Mundo": Juego que consiste en nombrar animales, según pertenezcan al aire, mar o tierra. Si se equivocan deben pagar una penitencia. Exposición de las Fases de la Mediación y Técnicas para facilitar la mediación. A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y entrega de confites.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 15 Alumnos(as) de 5tos Años  <b>Materiales:</b> Sala de primer año, 3 papelógrafos, cinta adhesiva, plumón, confites y movilización.  <b>Financieros:</b> \$1.350	Expositiva Reflexiva Participativa Recreativa
	04/11/2003 (5°)	4 minutos	4 minutos	<b>Sesión N° 7: "Ejercicios I"</b> Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana. Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 7.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 16 Alumnos(as) de 5tos Años  <b>Materiales:</b> Sala de primer año, 25 fotocopias, tiza, confites y movilización.	Expositiva Reflexiva Participativa
		7 minutos	7 minutos			

		<p>15 minutos</p> <p>15 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>7 minutos</p> <p>4 minutos</p>	<p>Ejercicio De Mediación "Te escucho", para ejercitar técnicas de escucha en la Mediación: Mostrar Interés, Clarificar, Parafrasear y Reflejar.</p> <p>Ejercicio de Mediación " Transplante de Corazón", para que vieran la dificultad de llegar a los acuerdos a partir de las posiciones.</p> <p>Plenario para analizar los ejercicios</p> <p>A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.</p> <p>Despedida y entrega de confites</p>	<p><b>Financieros:</b> \$1.700</p>	<p>Recreativa</p>
	06/11/2003 (6°)	<p>4 minutos</p> <p>9 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>25 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>7 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 6: "Mediación"</b></p> <p>Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana.</p> <p>Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 6.</p> <p>"Mundo": Juego que consiste en nombrar animales, según pertenezcan al aire, mar o tierra. Si se equivocan deben pagar una penitencia.</p> <p>Exposición de las Fases de la Mediación y Técnicas para facilitar la mediación.</p> <p>A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.</p> <p>Despedida y entrega de confites.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 20 Alumnos(as) de 5tos Años</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de primer año, 3 papelógrafos, cinta adhesiva, plumón, confites y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$1.350</p>	<p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p> <p>Recreativa</p>
	10/11/2003 (6°)	<p>5 minutos</p> <p>9 minutos</p> <p>14 minutos</p> <p>15 minutos</p> <p>11 minutos</p> <p>7 minutos</p> <p>5 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 7: "Ejercicios I"</b></p> <p>Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana.</p> <p>Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 7.</p> <p>Ejercicio De Mediación "Te escucho", para ejercitar técnicas de escucha en la Mediación: Mostrar Interés, Clarificar, Parafrasear y Reflejar.</p> <p>Ejercicio de Mediación " Transplante de Corazón", para que vieran la dificultad de llegar a los acuerdos a partir de las posiciones.</p> <p>Plenario para analizar los ejercicios</p> <p>A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.</p> <p>Despedida y entrega de confites</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 18 Alumnos(as) de 6tos Años</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de primer año, 27 fotocopias, tiza, confites y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$1.800</p>	<p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p> <p>Recreativa</p>

	11/11/2003 (5°)	<p>5 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>30 minutos</p> <p>5 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>5 minutos</p> <p>5 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 8: "Ejercicios II"</b>          Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana.          Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 8.          Video "Mediación Escolar": el cual contiene dos conflictos resueltos a través de la mediación y otro no resuelto, para ser trabajado por los(as) alumnos(as)          División de grupos a través de bailes.          Ejercicio de "Jabón Neutro", para ejercitar la neutralidad que debe tener un mediador          Ejercicio de "Compatibilidad de caracteres", para generar soluciones creativas, una desde la visión de las posiciones y otra de las necesidades.          Discusión Grupal del ejercicio anterior, para dar a entender que a mayor información, mejores soluciones a los conflictos.          A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.          Despedida y Entrega de Dulces</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y alumnos de 5°A y 5°B</p> <p><b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educativo, tiza, 1 video cassette, 1 video grabador, 1 televisor, 20 fotocopias, confites y movilización</p> <p><b>Financieros:</b> \$2700</p>	<p>17</p> <p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p> <p>Recreativa</p>
	19/11/2003 (6°)	<p>7 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>30 minutos</p> <p>7 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>7 minutos</p> <p>7 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 8: "Ejercicios II"</b>          Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana.          Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 8.          Video "Mediación Escolar": el cual contiene dos conflictos resueltos a través de la mediación y otro no resuelto, para ser trabajado por los(as) alumnos(as)          División de grupos a través de bailes.          Ejercicio de "Jabón Neutro", para ejercitar la neutralidad que debe tener un mediador          Ejercicio de "Compatibilidad de caracteres", para generar soluciones creativas, una desde la visión de las posiciones y otra de las necesidades.          Discusión Grupal del ejercicio anterior, para dar a entender que a mayor información, mejores soluciones a los conflictos.          A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y alumnos de 6°A y 6°B</p> <p><b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educativo, tiza, 1 video cassette, 1 video grabador, 1 televisor, 20 fotocopias, confites y movilización</p> <p><b>Financieros:</b> \$2700</p>	<p>16</p> <p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p> <p>Recreativa</p>

			3 minutos	y se solicitan sugerencias. Despedida y Entrega de Dulces	
--	--	--	-----------	--	--

**Fase** : Socioeducativa

**Escuela** : E - 252 "Jorge Alessandri"

Objetivo Especifico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
-Potenciar las habilidades Sociales de los(as) alumnos(as), tales como Atención y Escucha, Empatía, Expresión de Sentimientos y Emociones, Asertividad y Respeto.	24/09/2003	8 minutos 11 minutos 6 minutos 12 minutos 16 minutos 35 minutos 8 minutos 5 minutos	<b>Sesión N° 1: "Habilidades Sociales I"</b> Bienvenida y presentación: El Equipo seminarista dio la Bienvenida al Proyecto y se presentaron, dando a conocer sus nombres y el trabajo que pretendían realizar. Dinámica "Me parece a...": Cada alumno(a) se presentó diciendo su nombre, edad, situación amorosa, la mímica del animal con el que se siente identificado y el por qué. Expectativas del taller: Cada alumno(a) manifestó lo que esperaba del taller, respuestas que fueron registradas por las alumnas tesistas. Presentación del taller: con el apoyo de un papelógrafo una integrante del equipo explicó los Objetivos, temas, duración, posibilidad de retirarse. Firma del Compromiso: los(as) alumnos(a) que aceptan las condiciones del taller, firman un compromiso. Las tesistas explican a través de un Roll playing las Habilidades Sociales "Atención y Escucha", "Empatía", "Asertividad", "Expresión de Sentimientos" y "Respeto" A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y Repartición de dulces.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 10 Alumnos(as) 5to y 6to. <b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, 1 azucarero, 1 tazón, 1 cuchara, 1 bufanda, 1 botella, 1 diario, 1 plumón de pizarra, confites y movilización. <b>Financieros:</b> \$1500	Expositiva Reflexiva Participativa Recreativa Roll Playing
- Promover en los(as) alumnos(as), la reflexión respecto de los conflictos en la escuela.	01/10/2003	6 minutos 5 minutos 10 minutos 3 minutos	<b>Sesión N° 2: "El Conflicto"</b> Bienvenida: se agradece a los(as) alumnos(as) su presencia en el taller Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 2. Dinámica "La Silla Musical", con la finalidad de recrear y romperhielo Dinámica "División por canciones", se entregan fragmentos de canciones a cada alumno(a), con el objetivo de completar las canciones y formar distintos grupos	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 10 Alumnos(as) 5to y 6to. <b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, plumón de pizarra, confites y movilización. <b>Financieros:</b> \$1200	Expositiva Reflexiva Participativa Recreativa

			<p>Definición de Conflicto: Se motiva a los(as) alumnos a reflexionar respecto al conflicto, para posteriormente entregar una definición del mismo.</p> <p>Juego "Desenlaces": se les pide a los(as) alumnos(as) que imagines desenlaces a Conflictos en positivo y en negativo.</p> <p>A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.</p> <p>Despedida y entrega de confites</p>		
		<p>7 minutos</p> <p>13 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>7 minutos</p>	<p><b>Sesión Nº 3: "Conflicto"</b></p> <p>Bienvenida: El equipo seminarista agradece la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana.</p> <p>Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión Nº 3.</p> <p>Roll playing que demostró que los conflictos son situaciones cotidianas. Fue representado por el Equipo Seminarista. Posteriormente se realizó una reflexión.</p> <p>"Problema o Conflicto": A partir de diferentes situaciones se pidió a los grupos que diferencien según corresponda si era un conflicto o un problema.</p> <p>Dinámica Integración "Quién soy yo": A un voluntario se le vendan los ojos, al azar se elige a una persona que se para frente a la persona que está vendada para que la identifique a través del tacto.</p> <p>A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias.</p> <p>Despedida y entrega de dulces.</p>	<p>Humanos: Equipo seminarista y 9 Alumnos(as) 5to y 6to.</p> <p>Materiales: Sala de Segundo Año, confites y movilización.</p> <p>Financieros: \$1200</p>	<p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p> <p>Recreativa</p> <p>Roll Playing</p>
		<p>6 minutos</p> <p>16 minutos</p> <p>11 minutos</p> <p>15 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>5 minutos</p>	<p><b>Sesión Nº 4: "Conflicto II"</b></p> <p>Bienvenida: El equipo seminarista agradece la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana.</p> <p>Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión Nº 4.</p> <p>"Mundo Interior": Imaginería para relajarse.</p> <p>Origen de los conflictos: Los alumnos representan dos situaciones respecto a sus conflictos escolares.</p> <p>Análisis del conflicto: Discusión grupal a partir de la identificación de los protagonistas, el proceso y el motivo de un conflicto.</p>	<p>Humanos: Equipo seminarista y 14 Alumnos(as) 5to y 6to.</p> <p>Materiales: Sala de Segundo Año, radio, casete de música de relajación, papelógrafos, cinta adhesiva, plumones, confites y movilización.</p> <p>Financieros: \$1700</p>	<p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Participativa</p> <p>Recreativa</p> <p>Roll Playing</p>
		<p>7 minutos</p> <p>13 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>7 minutos</p>			

			15 minutos	Juego "Cultura de las palabras": Un voluntario dio un concepto, los demás dijeron palabras relacionadas y los que se equivocaron o las repitieron tuvieron como penitencia dar ejemplos de tipos de conflictos. A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y entrega de confites.		
		22/10/2003	11 minutos 6 minutos 5 minutos 10 minutos 27 minutos 11 minutos 10 minutos 9 minutos	<b>Sesión N° 5: "Cómo enfrentar un conflicto"</b> Bienvenida: El equipo seminarista agradece la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana. Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 5. Exposición: Estilos de Enfrentarse al Conflicto y Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos. Juego "Las Lanchas": Para distender el ambiente. A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y entrega de confites.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 17 Alumnos(as) 5to y 6to. <b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, 2 papelógrafos, cinta adhesiva, 1 plumón confites y movilización. <b>Financieros:</b> \$1300	Expositiva Reflexiva Participativa Recreativa
	- Lograr que los(as) alumnos(as) conozcan y ejerciten la Mediación Escolar como Método de resolución alternativo de conflictos	29/10/2003	5 minutos 11 minutos 15 minutos 12 minutos 30 minutos 7 minutos 5 minutos	<b>Sesión N° 6: "Mediación"</b> Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana. Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 6. Exposición de las "Fases de la Mediación" "Mundo": Juego que consiste en nombrar animales, según pertenezcan al aire, mar o tierra. Si se equivocan deben pagar una penitencia. Exposición de "Técnicas para facilitar la mediación" A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y entrega de confites.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 18 Alumnos(as) 5to y 6to. <b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, 3 papelógrafos, 2 plumones, cinta adhesiva, confites y movilización. <b>Financieros:</b> \$1500	Expositiva Reflexiva Participativa Recreativa
		05/11/2003	4 minutos 5 minutos 8 minutos	<b>Sesión N° 7: "Ejercicios I"</b> Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana. Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 7. Ejercicio De Mediación "Te escucho", para ejercitar técnicas de	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 13 Alumnos(as) de 5 to y 6tos Años <b>Materiales:</b> Sala de segundo año, 23 fotocopias, tiza, confites y movilización. <b>Financieros:</b> \$1.600	Expositiva Reflexiva Participativa Recreativa

		escucha en la Mediación: Mostrar Interés, Clarificar, Parafrasear y Reflejar. Ejercicio de Mediación " Transplante de Corazón", para que vieran la dificultad de llegar a los acuerdos a partir de las posiciones. Plenario para analizar los ejercicios A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y entrega de confites	8 minutos 10 minutos 5 minutos 6 minutos			
	12/11/2003	<b>Sesión N° 8: "Ejercicios II"</b> Bienvenida: El equipo seminarista agradeció la presencia de los(as) alumnos(as) al taller y se conversó sobre las actividades que habían hecho el fin de semana. Repaso: Se realizan preguntas de la sesión anterior para evaluar cuánto recuerdan de los contenidos e introducir a la Sesión N° 8. Ejercicio de "Jabón Neutro", para ejercitar la neutralidad que debe tener un mediador Ejercicio de "Compatibilidad de caracteres", para generar soluciones creativas, una desde la visión de las posiciones y otra de las necesidades. Discusión Grupal del ejercicio anterior, para dar a entender que a mayor información, mejores soluciones a los conflictos. Video "Mediación Escolar": el cual contiene dos conflictos resueltos a través de la mediación y otro no resuelto, para ser trabajado por los(as) alumnos(as) Juego "La doble Rueda", para recrear y distender el ambiente. Para quienes perdían tenían penitencias. A través de una lluvia de ideas se evalúa lo bueno y lo malo de la sesión y se solicitan sugerencias. Despedida y Entrega de Dulces	4 minutos 6 minutos 15 minutos 12 minutos 40 minutos 10 minutos 10 minutos 5 minutos		Humanos: Equipo seminarista y 15 Alumnos(as) 5to y 6to Años.  <b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, video grabador, video casete, 1 televisor, 3 papelógrafos, plumones, Fotocopias, confites y movilización.  <b>Financieros:</b> \$1.7000	Expositiva Reflexiva Participativa Lúdica

Fase : Evaluación  
Escuela : D- 272 "Juan José Latorre"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
Evaluar el desarrollo de los proyectos con los(as) alumnos(as)	18/11/2003 (5°)	6 minutos 10 minutos 40 minutos 15 minutos 10 minutos	<b>Sesión N° 9: "Evaluación"</b> Bienvenida: Se saluda a los(as) participantes y el equipo seminarista agradece la disposición, asistencia y participación de los(as) alumnos(as) Entrega de Invitaciones para ceremonia de clausura del Programa. Repaso personalizados de los contenidos de todas sesiones y entrega de cuadernillos para alumnos(as). Test de Evaluación que recogió la percepción y asimilación de los contenidos entregados Convivencia y finalización del Proyecto	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y alumnos de 5°A y 5°B <b>Materiales:</b> Sala de Primero y Segundo año básico, cuadernillo, invitaciones confites, test de evaluación, 18 colaciones, 2 bebidas, 21 vasos y movilización. <b>Financieros:</b> \$5200	Expositivas Evaluativas
	20/11/2003 (6°)	6 minutos 10 minutos 30 minutos 15 minutos 10 minutos	<b>Sesión N° 9: "Evaluación"</b> Bienvenida: Se saluda a los(as) participantes y el equipo seminarista agradece la disposición, asistencia y participación de los(as) alumnos(as) Entrega de Invitaciones para ceremonia de clausura del Programa. Repaso grupal de los contenidos de todas sesiones y entrega de cuadernillos para alumnos(as). Test de Evaluación que recogió la percepción y asimilación de los contenidos entregados Convivencia y finalización del Proyecto	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y alumnos de 6°A y 6°B <b>Materiales:</b> Sala del T.A.P., cuadernillo, invitaciones confites, test de evaluación, 18 colaciones, 2 bebidas, 21 vasos y movilización. <b>Financieros:</b> \$5200	Expositivas Evaluativas

Fase : Evaluación  
Escuela : D- 252 "Jorge Alessandri"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
Evaluar el desarrollo de los proyectos con los(as) alumnos(as)	19/11/2003	6 minutos 10 minutos 40 minutos 15 minutos 10 minutos	<b>Sesión N° 9: "Evaluación"</b> Bienvenida: Se saluda a los(as) participantes y el equipo seminarista agradece la disposición, asistencia y participación de los(as) alumnos(as) Entrega de Invitaciones para ceremonia de clausura del Programa. Repaso personalizados de los contenidos de todas sesiones y entrega de cuadernillos para alumnos(as). Test de Evaluación que recogió la percepción y asimilación de los contenidos entregados Convivencia y finalización del Proyecto	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y alumnos de 5° y 6° <b>Materiales:</b> Sala de Segundo año básico, cuadernillo, invitaciones confites, test de evaluación, 15 colaciones, 2 bebidas, 18 vasos y movilización. <b>Financieros:</b> \$4.900	Expositivas Evaluativas

**Proyecto : "Aprendiendo formas pacificas de resolver conflictos"**

**Objetivo General :** "Generar espacios de diálogo y aprendizaje que propendan a la Resolución Pacífica de los conflictos en beneficio de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri"

**Fase :** Motivación

**Escuela :** D – 272 "Juan José Latorre"

Objetivo Especifico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Presentar a los directivos, los objetivos del trabajo a desarrollar con los(as) apoderados(as).	09/09/2003	1 Hora	Reunión con directora: El Equipo Seminarista se reúne con la directora para presentar el proyecto para apoderados(as) y coordinación respecto a las fechas de los talleres	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Directora de la escuela. <b>Materiales:</b> Oficina de Dirección, Documento "Proyecto de Apoderados(as)" y Movilización <b>Financieros:</b> \$1000.	Expositiva
	10/09/2003	30 minutos	Reunión con jefe de U.T.P: El Equipo Seminarista se reúne con el Jefe de U. T. P de la escuela, para coordinar horario y salas de clase para taller.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Jefe de U.T.P. <b>Materiales:</b> Oficina de U.T.P., cuaderno, calendario, horario de la escuela, lápices y movilización. <b>Financieros:</b> \$800	Expositiva
-Incentivar a padres, madres y/o apoderados(as) para participar en las actividades programadas.	08/09/2003	1 Hora	Confección y fotocopiado de comunicaciones para invitar a los(as) apoderados(as) a participar en el taller.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Oficina de SERPAJ, computador, impresora, 1 hoja impresa, 70 fotocopias. <b>Financieros:</b> \$1100	
	10/09/2003	2 Horas y 30 minutos	Entrega de comunicaciones en los cursos 5°A, 5°B, 6°A y 6°B a los(as) alumnos(as) para invitar a sus apoderados(as) a participar en el taller.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y alumnos(as) de 5tos y 6tos A y B. <b>Materiales:</b> Salas de clases, 110 comunicaciones y movilización. <b>Financieros:</b> \$800	Expositiva
	12/09/2003	2 Horas y 30 minutos	Revisión de comunicaciones entregadas a los(as) alumnos(as) de 5°A, 5°B, 6°A y 6°B para recoger respuestas de apoderados y entregar comunicaciones a los(as) alumnos(as) ausentes en primera entrega.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y alumnos(as) de 5tos y 6tos A y B. <b>Materiales:</b> Salas de clases, 30 comunicaciones y movilización. <b>Financieros:</b> \$800	Expositiva
	15/09/2003	1 Hora	Reunión con inspectora: El Equipo Seminarista se reúne con la inspectora de la escuela para acordar reunión con Centro Escolar de	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista	Expositiva

			inspector de la escuela para coordinar reunión con Centro General de Padres y Apoderados.		e inspectora de la escuela. <b>Materiales:</b> Inspectoría y movilización. <b>Financieros:</b> \$800	
	16/09/2003	20 minutos.	Reunión con Jefe U.T.P: El Equipo Seminarista se reúne con el Jefe de U.T.P. de la escuela para solicitarle que realice las inscripciones de los(as) apoderados(as) que están interesados en participar.		<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Jefe de U.T.P. <b>Materiales:</b> Sala U.T.P.	Expositiva
		20 minutos.	Difusión del taller, mediante afiches confeccionados por el Equipo Seminarista sobre la temática, fechas y duración del taller.		<b>Humanos:</b> Equipo seminarista. <b>Materiales:</b> Patio de la escuela, afiches (papel crat y plumones) y cinta adhesiva <b>Financieros:</b> \$1300	Expositiva
		2 Horas y 50 minutos.	Difusión del taller, mediante entrega de invitaciones a los(as) apoderados(as) de la escuela presentes en el acto de Fiestas Patrias.		<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y apoderados(as) de la escuela <b>Materiales:</b> Patio de la escuela y movilización <b>Financieros:</b> \$800	Expositiva Informativa
	23/09/2003	10 minutos.	Difusión del taller, mediante invitación directa a las apoderadas del taller de modas.		<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y apoderadas del taller de modas <b>Materiales:</b> Sala de 2do año <b>Financieros:</b> \$800	Expositiva Informativa
	24/09/2003	20 minutos.	Confección y fotocopiado de comunicación para apoderados(as) inscritos(as) en el taller para recordar fecha y horario.		<b>Humanos:</b> Equipo Seminarista <b>Materiales:</b> Oficina de SERPAJ, computador, impresora, 1 hoja impresa y Fotocopias. <b>Financieros:</b> \$500	
	25/09/2003	30 minutos.	Confección y fotocopiado de panfletos para entregar a los(as) apoderados(as).		<b>Humanos:</b> Equipo Seminarista <b>Materiales:</b> 2 fotocopias, Centro de Fotocopiado y movilización <b>Financieros:</b> \$750	Informativa
	26/09/2003	1 hora	El Equipo Seminarista entrega comunicaciones a los(as) alumnos(as) cuyos(as) apoderados(as) inscritos en taller El Equipo Seminarista invita a los(as) apoderados(as) al taller entregando panfletos a la entrada de la escuela.		<b>Humanos:</b> Equipo Seminarista y Apoderados(as) <b>Materiales:</b> Hojas de colores, tijeras, lápices y movilización <b>Financieros:</b> \$1020	Expositiva

Fase : Motivación

Escuela : E – 252 "Jorge Alessandri"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Presentar a los directivos los objetivos del trabajo a desarrollar con los(as) apoderados(as)	12/09/2003	30 minutos	Reunión con Director: El Equipo Seminarista se reúne con el Director de la escuela para presentar el Proyecto para apoderados(as) a desarrollar en el establecimiento	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Director de la escuela. <b>Materiales:</b> Oficina de Dirección, Documento "Proyecto para Apoderados(as)" y Movilización <b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Jefe de U.T.P. <b>Materiales:</b> Oficina de U.T.P., cuaderno, calendario, horario de la escuela, lápices y movilización. <b>Financieros:</b> \$1000	Expositiva
- Incentivar a padres, madres y/o apoderados(as) para participar en actividades programadas.	08/09/2003	1 Hora	Confección y fotocopiado de comunicaciones para invitar a los(as) apoderados(as)	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Oficina de SERPAJ, computador, impresora, 1 hoja impresa, 25 fotocopias, Centro de Fotocopiado. <b>Financieros:</b> \$450	
	10/09/2003	1 Hora y 20 minutos.	Entrega de comunicaciones a los(as) alumnos(as) de los cursos 5° y 6° a para invitar a los(as) apoderados(as) a participar en el taller.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y alumnos(as) de 5to y 6to. <b>Materiales:</b> Salas de clases, 35 comunicaciones y movilización. <b>Financieros:</b> \$800	Informativa
	12/09/2003	1 Hora y 10 minutos.	Revisión de comunicaciones entregadas a alumnos(as) de 5° y 6° para recoger las respuestas de apoderados(as) y entregar comunicaciones a los(as) alumnos(as) ausentes en primera entrega.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y alumnos(as) de 5to y 6to. <b>Materiales:</b> Salas de clases, 15 comunicaciones y movilización. <b>Financieros:</b> \$800	Informativa
	22/09/2003	20 minutos.	Coordinación con Centro de Padres para reunión con los Subcentros.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y vicepresidenta del Centro General de Padres y Apoderados (as)	
		15 minutos.	Coordinación con Jefa de U.T.P. para que realice las inscripciones de los(as) apoderados(as) participantes	<b>Materiales:</b> Patio de la escuela <b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Jefa de U.T.P. <b>Materiales:</b> Oficina de U.T.P.	

				Difusión del taller mediante afiches confeccionado por el Equipo Seminarista que contiene la temática, fechas y duración del taller.	Humanos: Equipo seminarista. <b>Materiales:</b> Patio de la escuela, afiches (cartulinas y plumones), cinta adhesiva y movilización. <b>Financieros:</b> \$1500
	24/09/2003	20 minutos.		Confección y fotocopiado de comunicaciones para apoderados(as) inscritos(as) en el taller con el fin de recordar fecha y horario de inicio.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Oficina SERPAJ, impresora, Centro de Fotocopiado, 2 fotocopias y 1 hoja impresa <b>Financieros:</b> \$250
		20 minutos.		Reunión con Director, Centro de Padres y Subcentros para informar respecto al proyecto y extender la invitación a todos los(as) apoderados(as) del establecimiento	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista, Director de la escuela y directivas de Subcentros <b>Materiales:</b> Comedor de la escuela, programa de intervención y movilización <b>Financieros:</b> \$800
	25/09/2003	30 minutos.		Entrega de comunicaciones a los(as) alumnos(as) para entregar a los(as) apoderados(as) inscritos en taller	<b>Humanos:</b> Equipo Seminarista y alumnos(as) de 5to y 6to <b>Materiales:</b> Salas de clases, 8 comunicaciones y movilización <b>Financieros:</b> \$800
		1 hora		Confección y fotocopiado de panfletos para entregar a los(as) apoderados(as)	<b>Humanos:</b> Equipo Seminarista. <b>Materiales:</b> Oficina SERPAJ, impresora, Centro de Fotocopiado, 5 fotocopias, Hojas de colores y 1 hoja impresa <b>Financieros:</b> \$150
	01/10/2003	30 minutos		Entrega de panfletos: El Equipo Seminarista invita a los(as) apoderados(as) al taller entregando panfletos a la entrada de la escuela.	<b>Humanos:</b> Equipo Seminarista y Apoderados(as) <b>Materiales:</b> 30 panfletos y movilización. <b>Financieros:</b> \$800

Fase : Socioeducativa  
Escuela : D - 272 "Juan José Latorre"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
Propiciar instancias de encuentro entre padres, madres y/o apoderado(as) que potencien el desarrollo de Habilidades Sociales	29/09/2003	8 minutos 10 minutos 17 minutos 11 minutos 15 minutos 13 minutos	<b>Sesión N° 1: Integración</b> Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes. Dinámica de presentación: "el fósforo", en la cual cada participante y entregó datos personales. Conociendo la Realidad Escolar: Reflexión de los Conflictos Escolares, a partir de las experiencias personales de los(as) apoderados(as) Expectativas de taller: Los(as) participantes expresan las metas que desean lograr con el taller. Evaluación: Los(as) participantes expresan su percepción de la primera sesión. Despedida y Convivencia	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 6 apoderados(as) <b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, caja de fósforos, papel, lápiz, 2 cajas de refrescos, 3 paquetes de galletas y movilización. <b>Financieros:</b> \$2.800	Expositiva Reflexiva Participativa
-Capacitar a madres, padres y/o apoderados(as) respecto al conflicto y a las Técnicas Alternativas de Resolución, enfatizando en la Mediación.	20/10/2003	7 minutos 7 minutos 10 minutos 10 minutos 10 minutos 10 minutos 10 minutos 10 minutos 8 minutos	<b>Sesión N° 2: "Habilidades Sociales I"</b> Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes. Repaso de la sesión anterior: El equipo seminarista hacen recuerdo de Objetivos de taller a las participantes. Juego "Cultura de la Palabras": Las participantes dan un concepto el cual debe ser continuado con palabras relacionadas, la que se equivocó, obtuvo penitencias. Ejercicios en Pareja "Yo te Escucho": Las participantes conversan en pareja y por turnos, de cualquier tema; para posteriormente preguntantes cómo se sintieron realizando el ejercicio. Habilidad Social " Atención y escucha": Una integrante del equipo seminarista explica en qué consiste dicha habilidad y la importancia de la misma en la comunicación. Habilidad Social "Empatía": Una integrante del equipo seminarista explica en qué consiste dicha habilidad y la importancia de la misma en la comunicación. Ejercicios de Habilidades Sociales "Complete la Oración": Se les pide a las participantes que den la respuesta ideal a situaciones hipotéticas en las que no están utilizadas adecuadamente las Habilidades Sociales expuestas por el equipo seminarista. Evaluación: Las participantes expresan su percepción de la segunda	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 4 apoderadas. <b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, 2 papelógrafos, 1 plumón, cinta adhesiva, movilización y confites <b>Financieros:</b> \$1.200	Expositiva Reflexiva Recreativa Participativa

			<p>sesión. Entrega de confites y Despedida</p> <p><b>Sesión N° 3: "Habilidades Sociales II"</b></p> <p>Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes.</p> <p>Repaso: El equipo seminarista hacen recuerdo de la sesión "Habilidades Sociales I".</p> <p>Habilidad Social "Expresión de Sentimientos": una de las integrantes del Equipo Seminarista a través de tarjetas ilustradas con diferentes expresiones faciales, realiza un ejercicio relacionado con la Habilidad. Posteriormente se definió la Habilidad y la importancia de la misma en la comunicación.</p> <p>Habilidad Social "Asertividad": "; una de las integrantes del Equipo Seminarista expone en que consiste la Habilidad, ejemplificando con situaciones pasivas, agresivas y asertivas.</p> <p>Habilidad Social "Respeto": el equipo seminarista explica la habilidad a través de un Roll playing</p> <p>Juego "Ha llegado carta"</p> <p>Evaluación: Las participantes expresan su percepción de la segunda sesión.</p>	<p>Humanos: Equipo seminarista y 3 apoderadas.</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, tarjetas en cartulina, 2 papelógrafos, cinta adhesiva, 2 plumones, confites y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$2.300</p>	<p>3</p> <p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Recreativa</p> <p>Participativa</p>
	27/10/2003	<p>5 minutos</p> <p>6 minutos</p> <p>7 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>11 minutos</p> <p>7 minutos</p> <p>5 minutos</p> <p>8 minutos</p>	<p>Entrega de confites y Despedida</p> <p><b>Sesión N° 4: "Resolución de Conflictos"</b></p> <p>Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes.</p> <p>Repaso: El equipo seminarista hacen recuerdo de la sesión "Habilidades Sociales II".</p> <p>Imagen de Conflicto: una de las integrantes del equipo seminarista solicita a las participantes que escriban en una tarjeta un sinónimo del conflicto, para posteriormente clasificarlas en percepciones positivas, negativas y neutras. Para finalizar se explica la neutralidad del conflicto.</p> <p>Ejercicio "Hecho de Vida": Una de las integrantes del equipo seminarista lee un relato de vida, en el cual se muestra la cotidianidad del conflicto y su importancia para el crecimiento personal y social.</p> <p>"Un mundo en Paz": Imaginería de relajación efectuada por una integrante del equipo seminarista.</p> <p>Evaluación: Las participantes expresan su percepción de la segunda sesión.</p> <p>Despedida y entrega de confites</p>	<p>Humanos: Equipo seminarista y 3 apoderadas.</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, tarjetas en cartulina, lapices, 2 papelógrafos, cinta adhesiva, libro de Resolución de conflictos, 2 plumones, confites y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$1400</p>	<p>3</p> <p>Expositiva</p> <p>Reflexiva</p> <p>Recreativa</p> <p>Participativa</p>

	10/11/2003 (En la mañana)	5 minutos 7 minutos 20 minutos 18 minutos 13 minutos 5 minutos 2 minutos	<p><b>Sesión N° 5: "Mediación"</b> Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes. Repaso: El equipo seminarista hacen recuerdo de la sesión "Resolución de Conflictos". Estilos de enfrentarse al Conflicto: una integrante del equipo seminarista entrega la definición de conflicto y posteriormente explicando y ejemplificando la Acomodación, Evitación, Competición, Compromiso y Colaboración. Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos: una de las integrantes del equipo seminarista expone respecto a las cinco técnicas, dándole énfasis a la Mediación Mediación Escolar: una de las integrantes del equipo seminarista expuso las principales características de la Mediación Escolar, dando énfasis en las Fases de la misma. Imaginería "Si yo fuera mi hijo": efectuada por una de las integrantes del equipo Evaluación: Las participantes expresan su percepción de la segunda sesión. Despedida.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 4 apoderadas. <b>Materiales:</b> Sala de Primer Año, 3 papelógrafos, cinta adhesiva, 2 plumones, 1 casette, 1 radio, confites y movilización. <b>Financieros:</b> \$1500</p>	<p>Expositiva Reflexiva Recreativa Participativa</p>
--	------------------------------	--	--	--	--

Fase : Socioeducativa  
Escuela : E - 252 "Jorge Alessandri"

Objetivo Especifico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Propiciar instancias de encuentro entre padres, madres y/o apoderado(as) que potencien el desarrollo de Habilidades Sociales	29/11/2003	6 minutos 15 minutos 17 minutos 11 minutos 5 minutos 13 minutos	<p><b>Sesión N° 1: Integración</b> Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes. Dinámica de presentación: "el fósforo", en la cual cada participante y entregó datos personales. Conociendo la Realidad Escolar: Reflexión de los Conflictos Escolares, a partir de las experiencias personales de los(as) apoderados(as) Expectativas de taller: Los(as) participantes expresan las metas que desean lograr con el taller. Evaluación: Los(as) participantes expresan su percepción de la primera sesión. Despedida y Convivencia</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 4 apoderados(as) <b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, caja de fósforos, papel, lápiz, 2 cajas de refrescos, 3 paquetes de galletas y movilización. <b>Financieros:</b> \$2.800</p>	<p>Expositiva Reflexiva Recreativa Participativa</p>

<p>-Capacitar a madres, padres y/o apoderados(as) respecto al conflicto y a las Técnicas Alternativas de Resolución, enfatizando en la Mediación.</p>	<p>06/10/2003</p>	<p>7 minutos 7 minutos 10 minutos 10 minutos 10 minutos 10 minutos 10 minutos 8 minutos 5 minutos 5 minutos</p>	<p><b>Sesión Nº 2: "Habilidades Sociales I"</b> Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes. Repaso de la sesión anterior: El equipo seminarista hacen recuerdo de Objetivos de taller a las participantes. Juego "Cultura de la Palabras": Las participantes dan un concepto el cual debe ser continuado con palabras relacionadas, la que se equivocó, obtuvo penitencias. Ejercicios en Pareja "Yo te Escucho": Las participantes conversan en pareja y por turnos, de cualquier tema; para posteriormente preguntarle cómo se sintieron realizando el ejercicio. Habilidad Social " Atención y escucha": Una integrante del equipo seminarista explica en qué consiste dicha habilidad y la importancia de la misma en la comunicación. Habilidad Social "Empatía": Una integrante del equipo seminarista explica en qué consiste dicha habilidad y la importancia de la misma en la comunicación. Ejercicios de Habilidades Sociales "Complete la Oración": Se les pide a las participantes que den la respuesta ideal a situaciones hipotéticas en las que no están utilizadas adecuadamente las Habilidades Sociales expuestas por el equipo seminarista. Evaluación: Las participantes expresan su percepción de la segunda sesión. Entrega de confites y Despedida</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 4 apoderadas. <b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, 2 papelógrafos, 1 plumón, cinta adhesiva, movilización y confites <b>Financieros:</b> \$1.200</p>	<p>Expositiva Reflexiva Recreativa Participativa</p>
	<p>13/10/2003</p>	<p>6 minutos 7 minutos 10 minutos 10 minutos 11 minutos 7 minutos</p>	<p><b>Sesión Nº 3: "Habilidades Sociales II"</b> Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes. Repaso: El equipo seminarista hacen recuerdo de la sesión "Habilidades Sociales I". Habilidad Social "Expresión de Sentimientos": una de las integrantes del Equipo Seminarista a través de tarjetas ilustradas con diferentes expresiones faciales, realiza un ejercicio relacionado con la Habilidad. Posteriormente se definió la Habilidad y la importancia de la misma en la comunicación. Habilidad Social "Aserividad": una de las integrantes del Equipo Seminarista expone en que consiste la Habilidad, ejemplificando con situaciones pasivas, agresivas y asertivas. Habilidad Social "Respeto": el equipo seminarista explica la habilidad a</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 3 apoderadas. <b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, tarjetas en cartulina, 2 papelógrafos, cinta adhesiva, 2 plumones, confites y movilización. <b>Financieros:</b> \$2.300</p>	<p>Expositiva Reflexiva Recreativa Participativa</p>

			<p>través de un Roll playing Juego "Ha llegado carta"</p> <p>Evaluación: Las participantes expresan su percepción de la segunda sesión.</p> <p>Entrega de confites y Despedida</p>	<p>5 minutos</p> <p>8 minutos</p>		
	20/10/2003		<p><b>Sesión N° 4: "Resolución de Conflictos"</b></p> <p>Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes.</p> <p>Repaso: El equipo seminarista hace recuerdo de la sesión "Habilidades Sociales II".</p> <p>Imagen de Conflicto: una de las integrantes del equipo seminarista solicita a las participantes que escriban en una tarjeta un sinónimo del conflicto, para posteriormente clasificarlas en percepciones positivas, negativas y neutras. Para finalizar se explica la neutralidad del conflicto.</p> <p>Ejercicio "Hecho de Vida": Una de las integrantes del equipo seminarista lee un relato de vida, en el cual se muestra la cotidianidad del conflicto y su importancia para el crecimiento personal y social.</p> <p>"Un mundo en Paz": Imaginería de relajación efectuada por una integrante del equipo seminarista.</p> <p>Evaluación: Las participantes expresan su percepción de la segunda sesión.</p> <p>Despedida y entrega de confites</p>	<p>5 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>11 minutos</p> <p>8 minutos</p> <p>7 minutos</p> <p>5 minutos</p> <p>11 minutos</p>		<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 3 apoderadas.</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, tarjetas en cartulina, lapices, 2 papelógrafos, cinta adhesiva, libro de Resolución de conflictos, 2 plumones, confites y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$1400</p>
	27/10/2003		<p><b>Sesión N° 5: "Mediación"</b></p> <p>Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes</p> <p>Repaso: El equipo seminarista hace recuerdo de la sesión "Resolución de Conflictos".</p> <p>Imaginería "Yo si fuera mi hijo", efectuada por una de las integrantes del equipo</p> <p>Estilos de enfrentarse al Conflicto: una integrante del equipo seminarista entrega la definición de conflicto y posteriormente explicando y ejemplificando la Acomodación, Evitación, Competición, Compromiso y Colaboración.</p> <p>Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos: una de las integrantes del equipo seminarista expone respecto a las cinco técnicas, dándole énfasis a la Mediación.</p> <p>Evaluación: Las participantes expresan su percepción de la segunda</p>	<p>5 minutos</p> <p>7 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>15 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>10 minutos</p>		<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 3 apoderadas.</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, en cartulina, lapices, 3 papelógrafos, cinta adhesiva, 2 plumones, confites y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$1400</p>

			sesión. Despedida y confites			
	03/11/03	5 minutos	<b>Sesión N° 6: "Mediación Escolar"</b> Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes Repaso: El equipo seminarista hace recuerdo de la sesión "Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos" Mediación Escolar: una de las integrantes del equipo seminarista expuso las principales características de la Mediación Escolar, dando énfasis en las Fases de la misma Juego "Adivina el Tema": una de las participantes salió de la sala, para que las otras apoderadas presentes acodaran decir si o no a las preguntas que ésta hizo, con la finalidad de descubrir cuáles son los temas que a la apoderada voluntaria le interesan. Evaluación: Las participantes expresan su percepción de la segunda sesión. Despedida y entrega de Confites	Humanos: Equipo seminarista y 3 apoderadas.  Materiales: Sala de Segundo Año, 1 papelógrafo, 1 plumón, confites y movilización.  Financieros: \$1.200	Expositiva Reflexiva Recreativa Participativa	

Fase : Evaluación  
Escuela: D - 272 "Juan José Latorre"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Evaluar con los(as) apoderados(as) el desarrollo del proyecto	10/11/03 (En la tarde)	6 minutos 26 minutos 20 minutos 16 minutos 10 minutos	Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes. Entrega de Cuadernillo y Repaso de las sesiones anteriores. Aplicación del test de evaluación Evaluación: Las participantes expresan su percepción respecto al cuadernillo y al instrumento de evaluación Despedida y convivencia.	Humanos: Equipo seminarista y 4 apoderadas.  Materiales: Sala de Segundo Año, cuadernillos, test, papelógrafo, plumón, confites, 3 paquetes de galletas, 1 bebida y movilización.  Financieros: \$4.000	Expositiva Reflexiva Recreativa Participativa

Fase : Evaluación  
 Escuela: E - 252 "Jorge Alessandri"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Evaluar con los(as) apoderados(as) el desarrollo del proyecto	10/11/03	5 minutos 25 minutos 20 minutos 10 minutos 18 minutos	Bienvenida: El equipo seminarista da la bienvenida a los(as) apoderados(as) presentes. Entrega de Cuadernillo y Repaso de las sesiones anteriores. Aplicación del test de evaluación Evaluación: Las participantes expresan su percepción respecto al cuadernillo y al instrumento de evaluación Despedida y convivencia.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y 4 apoderadas. <b>Materiales:</b> Sala de Segundo Año, cuadernillos, test, papelógrafo, plumón, confites, 3 paquetes de galletas, 1 bebida y movilización. <b>Financieros:</b> \$4.000	Expositiva Reflexiva Recreativa Participativa

**Proyecto** : "Hacia el camino de la Mediación"

**Objetivo General** : "Generar espacios de participación y reflexión entre los(as) profesores(as) de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri, que fomenten la Resolución Pacífica de los Conflictos"

**Fase** : Motivación

**Escuela** : D - 272 "Juan José Latorre"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Presentar los objetivos del trabajo a realizar a los directivos y a los(as) docentes.	09/09/2003	1 Hora	- Reunión con Directora: el Equipo Seminarista presentó el programa y coordinó las fechas de los talleres.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Directora de la escuela. <b>Materiales:</b> Oficina de Dirección, Documento "Programa de intervención" y movilización. <b>Financieros:</b> \$2800	Expositiva
	10/09/2003	30 minutos	- Reunión con Jefe de U.T.P.: el equipo seminarista coordinó los horarios para los talleres y las dependencias a utilizar para los mismos.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Jefe de U.T.P. <b>Materiales:</b> Oficina de U.T.P., cuaderno, calendario, lápices, documento "Programa de intervención" y movilización. <b>Financieros:</b> \$800	Expositiva

- Motivar a los(as) docentes para que participen en las actividades programadas.	16/09/2003	30 minutos	- Reunión de presentación: el Equipo Seminarista se presentó ante el cuerpo docente de la Escuela, con la finalidad de exponer el proyecto a trabajar con ellos(as), sus principales temáticas y objetivos. Finalmente se presentó el cronograma de las actividades y el listado de profesionales expositores. Por último, se dio respuesta a las dudas y sugerencias. - Preparación de Diario Mural: las alumnas tesisitas buscaron noticias en Internet respecto a la Violencia en las Escuelas.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista, 19 docentes. <b>Materiales:</b> Sala de consejo de profesores(as), 3 transparencias y movilización. <b>Financieros:</b> \$1900	Expositiva
	25/09/2003	2 horas	- Preparación de Diario Mural: las alumnas tesisitas buscaron noticias en Internet respecto a la Violencia en las Escuelas.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Sala de computación SERPAJ, disquete. <b>Financieros:</b> \$300	
	26/09/2003	2 horas	- Preparación de Diario Mural: las alumnas tesisitas buscaron noticias en Internet respecto a la Violencia en las Escuelas.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Sala de computación Escuela de Trabajo Social, disquete, 6 hojas impresas. <b>Financieros:</b> \$600	
	29/09/2003	30 minutos	- Confección de Diario Mural: el equipo seminarista elaboró con el material recolectado un Diario Mural Informativo de noticias de violencia escolar, con la finalidad de motivarlos(as) en cuanto a la importancia de la temática y por ende a ser participantes del proyecto.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Vivienda particular, Noticias Impresas, 1 cartulina, 1 caja de lápices pastel, 2 plumones, 2 hojas de oficio, pegamento y tijeras. <b>Financieros:</b> \$500	
	29/09/2003	10 minutos	- Diario Mural: una integrante del equipo seminarista ubicó en la sala de profesores(as) el diario Mural construido, con la finalidad de motivar el interés y participación a las Jornadas de Reflexión.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Diario mural, cinta adhesiva, sala de profesores(as) y movilización <b>Financieros:</b> \$1000	Informativa

Fase : Motivación  
Escuela : E – 252 "Jorge Alessandri"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Presentar los objetivos de trabajo a realizar a los directivos y a los(as) Docentes	12/09/2003	30 minutos	- Reunión con Director: el Equipo Seminarista presentó el programa y coordinó las fechas de los talleres.	<b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Directora de la escuela. <b>Materiales:</b> Oficina de Dirección, Documento "Programa de intervención" y movilización. <b>Financieros:</b> \$2800	Expositiva

		45 minutos	- Reunión con Jefe de U.T.P.: el equipo seminarista coordinó los horarios para los talleres y las dependencias a utilizar para los mismos.	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista y Jefe de U.T.P.</p> <p><b>Materiales:</b> Oficina de U.T.P., cuaderno, calendario, lápices, documento "Programa de intervención" y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$800</p>	
- Motivar a los(as) docentes para que participen en las actividades programadas.	25/09/2003	2 horas	- Preparación de Diario Mural: las alumnas tesisistas buscaron noticias en Internet respecto a la Violencia en las Escuelas.	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de computación SERPAJ, disquete.</p> <p><b>Financieros:</b> \$300</p>	
	26/09/2003	2 horas	- Preparación de Diario Mural: las alumnas tesisistas buscaron noticias en Internet respecto a la Violencia en las Escuelas.	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista</p> <p><b>Materiales:</b> Sala de computación Escuela de Trabajo Social, disquete, 6 hojas impresas.</p> <p><b>Financieros:</b> \$600</p>	
	29/09/2003	30 minutos	- Confección de Diario Mural: el equipo seminarista elaboró con el material recolectado un Diario Mural Informativo de noticias de violencia escolar, con la finalidad de motivarlos(as) en cuanto a la importancia de la temática y por ende a ser participantes del proyecto.	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista</p> <p><b>Materiales:</b> Vivienda particular, Noticias Impresas, 1 cartulina, 1 caja de lápices pastel, 2 plumones, 2 hojas de oficio, pegamento y tijeras.</p> <p><b>Financieros:</b> \$500</p>	Informativa
	29/09/2003	10 minutos	- Diario Mural: una integrante del equipo seminarista ubicó en la sala de profesores(as) el diario Mural construido, con la finalidad de motivar el interés y participación a las Jornadas de Reflexión.	<p><b>Humanos:</b> Equipo seminarista</p> <p><b>Materiales:</b> Diario mural, cinta adhesiva, sala de profesores(as) y movilización</p> <p><b>Financieros:</b> \$1000</p>	Participativa
	03/10/2003	8 minutos 11 minutos 15 minutos 15 minutos 10 minutos	Presentación: las alumnas tesisistas se presentan ante el equipo docente Juego "Tela de Araña": cada asistente entrega su nombre, una virtud y expectativas hacia el proyecto. Juego "La Historia": se construyó en conjunto la historia de un conflicto escolar. Expectativas: cada participante dio a conocer su proyección hacia las Jornadas de Reflexión. Despedida entrega de confites	<p><b>Humanos:</b> 8 Docentes y Equipo seminarista.</p> <p><b>Materiales:</b> 1 madeja de lana, 1 papelógrafo, 1 plumón, posillo, confites y movilización.</p> <p><b>Financieros:</b> \$1600</p>	Expositiva

Fase : Socioeducativo  
Escuela : D – 272 "Juan José Latorre"

Objetivo Especifico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Gestionar la participación de profesionales con experiencia en las temáticas a tratar.	15/09/2003	30 minutos	<b>Encuentro con Profesional, 1:</b> El Equipo Seminarista se contactó y se reunió con el Psicólogo, Sr. Alfredo Mateluna Maturana, para invitarlo a exponer en el Proyecto para docentes, respecto al "Conflicto, sus Estilos de Enfrentamiento y las Habilidades Sociales". Además se coordinaron las fechas disponibles del expositor con las de cada establecimiento educacional, se confirmaron las temáticas a tratar y los materiales a utilizar.	<b>Humanos:</b> Psicólogo Sr. Alfredo Mateluna y Equipo seminarista. <b>Materiales:</b> "Programa de intervención", Oficina de SERPAJ Valparaíso	Informativa Expositiva
	06/09/2003	20 minutos	<b>Encuentro con Profesional, 2:</b> El Equipo Seminarista se contactó y se reunió con la Asistente Social, Srta. Pamela Espinosa Gutierrez, para invitarla a exponer en el Proyecto para docentes, respecto a la "Mediación, como técnica alternativa de resolución de conflictos" Además se coordinaron las fechas disponibles de la expositora con las de cada establecimiento educacional, se confirmaron las temáticas a tratar y los materiales a utilizar.	<b>Humanos:</b> Asistente Social Srta. Pamela Espinosa Gutierrez y Equipo seminarista. <b>Materiales:</b> "Programa de intervención", Oficina de Corporación de Asistencia Judicial, Viña del Mar y movilización. <b>Financieros:</b> \$800	
	08/09/2003	30 minutos	<b>Encuentro con Profesionales, 3:</b> El Equipo Seminarista se contactó se reunió con las Asistentes Sociales, Sra. Paola Novoa Mancilla y Srta. Nicollet Vásquez, para invitarlas a exponer en el Proyecto para docentes, respecto a la "Mediación Escolar y sus resultados en otras comunidades educativas" Además se coordinaron las fechas disponibles de las expositoras con las de cada establecimiento educacional, se confirmaron las temáticas a tratar y los materiales a utilizar.	<b>Humanos:</b> Asistentes Sociales Srta. Nicollet Penaglia Vásquez y Sra. Paola Novoa Mancilla y Equipo seminarista. <b>Materiales:</b> Biblioteca Escuela de Trabajo Social y "Programa de intervención".	
- Lograr que los(as) profesores(as) reflexionen respecto al conflicto en la escuela  - Fomentar la reflexión respecto a las Habilidades Sociales.	31/10/2003	5 minutos 40 minutos 15 minutos 5 minutos	<b>Sesión N° 1: "Resolución de conflictos y Habilidades Sociales"</b> Introducción: Las Seminaristas presentaron al Psicólogo frente al Equipo Docente e hicieron la introducción de los temas a tratar. Exposición: El Psicólogo dio la definición del Conflicto, como evento neutral y natural de la vida humana y lo relaciono con las Habilidades Sociales, como elementos indispensables de la comunicación. Evaluación: los participantes dieron a conocer su percepción de la primera jornada de reflexión, a través de una lluvia de ideas Despedida y convivencia.	<b>Humanos:</b> Psicólogo Sr. Alfredo Mateluna, 18 Docentes y Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educativo, confites, refresco y movilización. <b>Financieros:</b> \$2.000	Expositiva Participativa

<p>- Lograr que los(as) profesores(as) conozcan Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos, enfatizando en la Mediación.</p>	<p>25/11/2003</p>	<p>7 minutos 30 minutos 7 minutos 7 minutos 6 minutos</p>	<p><b>Sesión 2: "Mediación"</b> Introducción: Las Seminaristas presentaron a la Asistente Social, Srta. Pamela Espinosa Gutiérrez frente al Equipo Docente e hicieron la introducción de los temas a tratar. Exposición: La Asistente Social dió la definición de Mediación, sus características, principios y procedimiento. Preguntas: los participantes manifestaron sus dudas respecto a la temática. Evaluación: los participantes dieron a conocer su percepción de la segunda jornada de reflexión, a través de una lluvia de ideas Despedida y convivencia.</p>	<p><b>Humanos:</b> Asistente Social Sra. Pamela Espinosa Gutiérrez, 16 Docentes y Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educacional, Retroproyector, transparencias, confites, refresco y movilización <b>Financieros:</b> \$2.000</p>	<p>Expositiva Participativa</p>
	<p>28/11/2003</p>	<p>6 minutos 37 minutos 9 minutos 5 minutos 4 minutos</p>	<p><b>Sesión 3: "Mediación Escolar"</b> Introducción: Las Seminaristas presentaron a la Asistente Social, Srta. Nicollet Penaglia Vásquez frente al Equipo Docente e hicieron la introducción de los temas a tratar. Exposición: La Asistente Social explicó la Reforma del Sistema Educativo, O.F.T, Conflicto y Técnicas alternativas de Resolución de Conflictos, Democracia, Mediación Escolar, sus características, principios y procedimiento. Preguntas: los participantes manifestaron sus dudas respecto a la temática. Evaluación: los participantes dieron a conocer su percepción de la tercera jornada de reflexión, a través de una lluvia de ideas Despedida y convivencia</p>	<p><b>Humanos:</b> Asistentes Sociales Sra. Nicollet Penaglia Vásquez, 15 Docentes y Equipo Seminarista. <b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educacional, Retroproyector, transparencias, confites, refresco y movilización <b>Financieros:</b> \$2.000</p>	<p>Expositiva Participativa</p>

**Fase** : Socioeducativa  
**Escuela** : E - 252 "Jorge Alessandri"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
<p>Gestionar la participación de profesionales con experiencia en las temáticas a tratar.</p>	<p>15/09/2003</p>	<p>30 minutos</p>	<p><b>Encuentro con Profesional, 1:</b> El Equipo Seminarista se contactó y se reunió con el Psicólogo, Sr. Alfredo Mateluna Maturana, para invitarlo a exponer en el Proyecto para docentes, respecto al "Conflicto, sus Estilos de Enfrentamiento y las Habilidades Sociales". Además se coordinaron las fechas disponibles del expositor con las de cada establecimiento educacional, se confirmaron las temáticas a tratar y los materiales a utilizar.</p>	<p><b>Humanos:</b> Psicólogo Sr. Alfredo Mateluna y Equipo seminarista. <b>Materiales:</b> "Programa de intervención", Oficina de SERPAJ Valparaíso</p>	<p>Expositiva Participativa</p>

<p>- Lograr que los(as) profesores(as) reflexionen respecto al conflicto en la escuela.</p>	<p>06/09/2003</p>	<p>20 minutos</p>	<p><b>Encuentro con Profesional, 2:</b> El Equipo Seminarista se contactó se reunió con la Asistente Social, Srta. Pamela Espinosa Gutiérrez, para invitarla a exponer en el Proyecto para docentes, respecto a la "Mediación, como técnica alternativa de resolución de conflictos" Además se coordinaron las fechas disponibles de la expositora con las de cada establecimiento educacional, se confirmaron las temáticas a tratar y los materiales a utilizar.</p>	<p><b>Humanos:</b> Asistente Social Srta. Pamela Espinosa Gutiérrez y Equipo seminarista. <b>Materiales:</b> "Programa de intervención", Oficina de Corporación de Asistencia Judicial, Viña del Mar y movilización. <b>Financieros:</b> \$800</p>	
<p>- Fomentar la reflexión respecto a las Habilidades Sociales.</p>	<p>08/09/2003</p>	<p>30 minutos</p>	<p><b>Encuentro con Profesionales, 3:</b> El Equipo Seminarista se contactó se reunió con las Asistentes Sociales, Sra. Paola Novoa Mancilla y Srta. Nicollet Penaglia Vásquez, para invitarlas a exponer en el Proyecto para docentes, respecto a la "Mediación Escolar y sus resultados en otras comunidades educativas" Además se coordinaron las fechas disponibles de las expositoras con las de cada establecimiento educacional, se confirmaron las temáticas a tratar y los materiales a utilizar.</p>	<p><b>Humanos:</b> Asistentes Sociales Srta. Nicollet Penaglia Vásquez y Sra. Paola Novoa Mancilla y Equipo seminarista. <b>Materiales:</b> Biblioteca Escuela de Trabajo Social y "Programa de intervención".</p>	
<p>- Lograr que los profesores conozcan Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos, enfatizando en la Mediación.</p>	<p>22/10/2003</p>	<p>7 minutos 43 minutos 8 minutos 4 minutos</p>	<p><b>Sesión N° 1: "Resolución de conflictos y Habilidades Sociales"</b> Introducción: Las Seminaristas presentaron al Psicólogo frente al Equipo Docente e hicieron la introducción de los temas a tratar. Exposición: El Psicólogo dio la definición del Conflicto, como evento neutral y natural de la vida humana y lo relaciono con las Habilidades Sociales, como elementos indispensables de la comunicación. Evaluación: los participantes dieron a conocer su percepción de la primera jornada de reflexión, a través de una lluvia de ideas Despedida y convivencia.</p> <p><b>Sesión 2: " Mediación"</b> Introducción: Las Seminaristas presentaron a la Asistente Social, Srta. Pamela Espinosa Gutiérrez frente al Equipo Docente e hicieron la introducción de los temas a tratar. Exposición: La Asistente Social dio la definición de Mediación, sus características, principios y procedimiento. Preguntas: los participantes manifestaron sus dudas respecto a la temática. Evaluación: los participantes dieron a conocer su percepción de la segunda jornada de reflexión, a través de una lluvia de ideas Despedida y convivencia.</p>	<p><b>Humanos:</b> Psicólogo Sr. Alfredo Mateluna, 15 Docentes y Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educacional, confites, refresco y movilización. <b>Financieros:</b> \$2.000</p>	<p>Expositiva Participativa</p>
	<p>05/11/2003</p>	<p>7 minutos 30 minutos 7 minutos 7 minutos 5 minutos</p>		<p><b>Humanos:</b> Asistente Social Srta. Pamela Espinosa Gutiérrez, 10 Docentes y Equipo seminarista <b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educacional, Retroproyector, transparencias, confites, refresco y movilización <b>Financieros:</b> \$2.000</p>	<p>Expositiva Participativa</p>

	26/11/2003	<p><b>Sesión 3: "Mediación Escolar"</b></p> <p>Introducción: Las Seminaristas presentaron a la Asistente Social, Srta. Nicole Penaglia Vásquez frente al Equipo Docente e hicieron la introducción de los temas a tratar.</p> <p>Exposición: La Asistente Social explicó la Reforma del Sistema Educativo, O.F.T, Conflicto y Técnicas alternativas de Resolución de Conflictos, Democracia, Mediación Escolar, sus características, principios y procedimiento.</p> <p>Preguntas: los participantes manifestaron sus dudas respecto a la temática.</p> <p>Evaluación: los participantes dieron a conocer su percepción de la tercera jornada de reflexión, a través de una lluvia de ideas</p> <p>Despedida y convivencia</p>	<p>6 minutos</p> <p>37 minutos</p> <p>9 minutos</p> <p>6 minutos</p> <p>5 minutos</p>	<p><b>Humanos:</b> Asistentes Sociales Srta. Nicole Penaglia Vásquez, 14 Docentes y Equipo Seminarista.</p> <p><b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educacional, Retroproyector, transparencias, confites, refresco y movilización</p> <p><b>Financieros:</b> \$2.000</p>	Expositiva Participativa
--	------------	--	---	--	--------------------------

Fase: Evaluación  
Escuela: D – 272 "Juan José Latorre"

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
Conocer el impacto del proceso socioeducativo y reflexivo en los(as) docentes.	01/12/2003	<p>7 minutos</p> <p>15 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>18 minutos</p> <p>9 minutos</p>	<p><b>"Evaluación".</b></p> <p>Agradecimientos: El Equipo de Seminaristas da las gracias a los docentes que asistieron a las Jornadas de Reflexión y que participaron activamente de ellas.</p> <p>Entrega de Invitaciones para ceremonia de clausura del Programa.</p> <p>Test de Evaluación: Instrumento que recogió la percepción y asimilación de los contenidos entregados</p> <p>Entrega del Guía para profesores(as)</p> <p>Evaluación: Los participantes expresan su percepción de las Jornadas de Reflexión y del instrumento de evaluación.</p> <p>Convivencia y finalización del Proyecto</p>	<p><b>Humanos:</b> 18 Docentes y Equipo Seminarista.</p> <p><b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educacional, Guía para profesores(as), test, Invitaciones, dulces ,refrescos y movilización</p> <p><b>Financieros:</b> \$4.000</p>	Expositiva Participativa

Fase: Evaluación  
 Escuela: E – 252 “Jorge Alessandri”

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
Conocer el impacto del proceso socioeducativo y reflexivo en los(as) docentes.	01/12/03	7 minutos	“Evaluación”. Agradecimientos: El Equipo de Seminaristas da las gracias a los docentes que asistieron a las Jornadas de Reflexión y que participaron activamente de ellas.	<b>Humanos:</b> 13 Docentes y Equipo Seminarista.  <b>Materiales:</b> Dependencias del Establecimiento Educacional, Guía para Profesores(as), test, Invitaciones, movilización, confites y refresco  <b>Financieros:</b> \$4.000	Expositiva Participativa
		8 minutos	Entrega de Invitaciones para ceremonia de clausura del Programa.		
		24 minutos	Test de Evaluación: Instrumento que recogió la percepción y asimilación de los contenidos entregados		
		10 minutos	Entrega del Guía para profesores(as)		
		18 minutos	Evaluación: Los participantes expresan su percepción de las Jornadas de Reflexión y del instrumento de evaluación.		
9 minutos	Convivencia y finalización del Proyecto				

### ACTIVIDAD DE FINALIZACIÓN DE PROGRAMA: “CEREMONIA DE CLAUSURA”

Objetivo General: “ Generar un Espacio de encuentro para los beneficiarios(as) del Programa”  
 Fase: Motivación

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
- Convocar a los(as) beneficiarios(as), para que sean partícipes de la Ceremonia de Clausura del Programa	24/11/2003	3 horas	<b>Invitación:</b> El Equipo Seminarista confeccionó y repartió las invitaciones a los(as) beneficiarios(as) directos(as) del programa y a los invitados(as) especiales.	<b>Humanos:</b> Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa y 7 invitados(as) especiales. <b>Materiales:</b> Papel para invitaciones, 38 impresiones, 113 sobres, ambas escuelas y movilización. <b>Financieros:</b> \$6910	Informativa

	25/11/2003	1 hora 45 minutos	<p><b>Confirmación:</b> El Equipo Seminarista a través de llamadas telefónicas confirmó la asistencia de los(as) beneficiarios(as) directos(as) del programa y la asistencia de los(as) invitados(as) especiales.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>	<p>Humanos: Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>	<p>Humanos: Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>	<p>Humanos: Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>	<p>Humanos: Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>	<p>Humanos: Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>
	26/11/2003	2 horas	<p><b>Confirmación:</b> El Equipo Seminarista a través de visitas por cada curso, confirmó la asistencia de los(as) beneficiarios(as) directos(as) en ambas comunidades educativas</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>	<p>Humanos: Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>	<p>Humanos: Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>	<p>Humanos: Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>	<p>Humanos: Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>	<p>Humanos: Equipo Seminarista, todos(as) los(as) beneficiarios(as) directos(as) del Programa (con teléfono), y 7 invitados(as) especiales.  <b>Materiales:</b> Lista de números telefónicos, teléfono y Oficina de Serpaj Valparaíso.</p>

**Fase:** Socioeducativa

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
<p>- Desarrollar una exposición a cargo de un(a) experto(a) en Resolución de Conflictos.</p> <p>- Entregar reconocimientos a los(as) participantes de cada proyecto.</p>	24/11/2003	1 hora	<p><b>Gestión 1:</b> Las Alumnas Seminaristas gestionaron la participación de dos expositores para la Ceremonia de Clausura, el Sr. <i>Fernando Aliaga Rojas</i>, <i>Vicepresidente de la Corporación Servio Paz y Justicia Chile</i>, en el tema de "Resolución Alternativa de Conflictos, con énfasis en la Educación para la Paz", y el Sr. <i>Carlos Varas Aguilera</i>, <i>Coordinador Departamento de Educación</i>, <i>Secretaría Regional Ministerial de Educación</i> en la temática "Convivencia Escolar".</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo Seminarista; Sr. Patricia Labra Guzmán, Director SERPAJ – Valparaíso; Sr. Fernando Aliaga Rojas, Vicepresidente de la Corporación Servicio Paz y Justicia Chile; Sr. Carlos Varas Aguilera, Coordinador Departamento de Educación. Secretaría Regional Ministerial.  <b>Materiales:</b> Invitaciones, Fax, correos electrónicos, teléfono, Oficina SERPAJ y movilización.  <b>Financieros:</b> \$1500</p>	
	26/11/2003	6 horas	<p><b>Gestión 2:</b> Las Alumnas Seminaristas gestionaron la confección de Diplomas para beneficiarios (as) e invitados(as) especiales o colaboradores(as), en la Secretaría Regional Ministerial de Educación.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo Seminarista y Sr. Carlos Varas Aguilera, Coordinador Departamento de Educación. Secretaría Regional Ministerial.  <b>Materiales:</b> Papel para diplomas, tinta color y blanco y negro, teléfono, Oficina del Departamento de Educación. Secretaría Regional Ministerial, movilización.</p>	

	28/11/2003	30 minutos	<p><b>Gestión 3:</b> Las Alumnas Seminaristas gestionaron la colaboración de los recursos financieros para la preparación del Ágape con la Coordinadora de Previene Valparaíso, Asistente Social Srta. Sandra Morales Navarro</p>	<p><b>Financieros:</b> \$15700</p> <p><b>Humanos:</b> Equipo Seminarista y Coordinadora de Previene Valparaíso, Asistente Social Srta. Sandra Morales Navarro</p> <p><b>Materiales:</b> 30 paquetes de galletas, 2 kg. De pan para canapé, 12 jugos, 3 pq. de servilletas, 1 kg. de azúcar, 5 queques, 100 vasos, 1 pq. de palitos, 1 bolsa de confites, 1 caja de té, 1 tarro de café, 8 bandejas con blondas</p> <p><b>Financieros:</b> \$28.000</p>	
	06/12/2003	2 horas	<p><b>Ceremonia de Clausura:</b>          Bienvenida: La locutora da la bienvenida a los presentes a nombre del Equipo Seminarista y presenta a los invitados especiales.          Conferencia: Las alumnas tesistas gestionaron la participación de dos expositores para la Ceremonia de Clausura, el Sr. Fernando Aliaga Rojas, en el tema de "Resolución Alternativa de Conflictos, con énfasis en la Educación para la Paz" y el Sr. Carlos Varas Aguilera en la temática "Convivencia Escolar".          Entrega de Diplomas: El equipo entregó a los(as) beneficiarios(as) directos, de los tres proyectos y a los invitados especiales presentes.          Agradecimientos: Las alumnas tesistas dieron las gracias por la asistencia de los presentes y por su participación en cada proyecto.          Ágape: Los presentes disfrutaron del Ágape, que gestionaron las alumnas tesistas y manifestaron sus percepciones de la ceremonia de clausura.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo Seminarista, locutora, Beneficiarios(as) directos(as) presentes y 2 invitados especiales.</p> <p><b>Materiales:</b> Diplomas, 1 ramo de flores, 1 caja de bombones, Aula Vicuña Suárez, Banderas de la Universidad de Valparaíso, testera, 2 mesas, carpeta de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Casete, podium con micrófono, amplificación, manteles, posillos, bandejas de plaqué.</p> <p><b>Financieros:</b> \$2200</p>	<p>Expositiva Participativa</p>

Fase: Evaluación

Objetivo Específico	Fecha	Duración	Actividad	Recursos	Técnicas
<p>- Propiciar una instancia de integración y evaluación para los(as) asistentes de ambas comunidades educativas.</p> <p>- Aplicar un instrumento para evaluar la Ceremonia de Clausura</p>	06/12/2003	30 minutos	<p>Ágape: Los presentes disfrutaron de un Ágape y manifestaron sus percepciones de la ceremonia de clausura, a través de una entrevista semiestructurada, que fue grabada.</p>	<p><b>Humanos:</b> Equipo Seminarista, Locutora, beneficiarios(as) directos(as) del Programa presentes y 2 invitados especiales.</p> <p><b>Materiales:</b> 1 Grabadora, 1 casette, 2 pechugas de pollo, 1Kg de Mayonesa, 2 kg. de pan para canapé, 12 jugos, 3 pq. de servilletas, 1 kg. de azúcar, 8 bandejas con blondas.</p> <p><b>Financieros:</b> \$10250</p>	Entrevista

PRODUCTOS



## INTRODUCCIÓN

El presente cuadernillo tiene la finalidad de entregarte un resumen de los temas que vimos en cada una de las sesiones del proyecto "Capacitación y Entrenamiento de Mediadores Escolares".

Los temas desarrollados en el cuadernillo son:

- La Comunicación en los conflictos.
- Habilidades Sociales: - Atención y Escucha.
  - Empatía.
  - Asertividad.
  - Expresión de Sentimientos y Emociones.
  - Respeto.
- Conflicto.
- Estilos de Enfrentar el Conflicto.
- Técnicas alternativas de Resolución de Conflictos.
- Mediación.
- Mediación Escolar: - Fases de la Mediación

## Cuadernillo para Alumn@s Proyecto "Capacitación y Entrenamiento de Mediadores Escolares"



2003

## LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LOS CONFLICTOS

Lo que provoca gran parte de los conflictos es la mala comunicación. Cuando una persona no entiende lo que otra ha querido decir y reacciona defendiéndose ante lo que considera una ofensa, podría agrandarse el conflicto y es más difícil solucionarlo.

Cuando las personas en conflicto establecen una comunicación en la que se hacen entender y se entienden mutuamente, pueden descubrir que realmente no existía un conflicto o que era pequeño y de fácil solución. Además porque ambas personas quedan contentas con la solución.



### HABILIDADES SOCIALES

La Comunicación se mejora con las Habilidades Sociales, ya que su aprendizaje ayuda a las personas para sentirse bien mentalmente y expresarlo a través de un comportamiento aceptado por los demás.

Las Habilidades Sociales son: "Conductas sociales que se necesitan para comunicarse mejor". Las habilidades se pueden aprender, por eso si tú no las has utilizado, puedes empezar a ejercitarlas.

1. **Atención y Escucha:** Capacidad para escuchar con interés a otra persona que nos comunica algo y además demostrarle que la escuchamos.

Saber escuchar es lo más importante de una conversación y tal vez lo más difícil.



### ¿Cómo puedes escuchar mejor?

- ➔ Presta atención: Es importante dejar de hacer lo que estás haciendo si de verdad quieres escuchar.
- ➔ Mira a los ojos a quien te habla.
- ➔ Date cuenta de los sentimientos que te expresan al hablar.
- ➔ No interrumpir.
- ➔ No imaginar las respuestas mientras te están hablando.
- ➔ Estar atento(a) a lo que dice el cuerpo y la cara de la otra persona. Observarlo(a) atentamente para poder darte cuenta de lo que siente.

**2. Empatía:** Es sentir la vida del otro(a) como si fuera propia y comunicárselo. Si quieres que las otras personas compartan contigo sus sentimientos, opiniones, dudas o temores debes ser acogedor(a) con ellos(as).

#### ¿Cómo puedes ser Empático(a)?

- Hablando con tu cuerpo, es decir, sonreír, mirar, tener un tono de voz cálido y suave.
- Utiliza frases que haga más fácil la comunicación, por ejemplo: "Cuéntame más...", "Dime...te escucho...", "Quieres decir algo más...".
- No des consejos cada vez que te hablen. Muchas veces las personas sólo quieren ser escuchadas.
- No transformes la conversación en un reto. Usa palabras precisas, frases cortas y comenta lo principal relacionado con el tema actual.
- Has la conversación más cercana, hablando de tus sentimientos y en primera persona, ejemplo: "Yo pienso", "Yo siento".
- Evita comparaciones y uso de palabras hirientes o despectivas.
- Estando en silencio y escuchando, así la otra persona confiará en ti.

- Dando la oportunidad para que la otra persona explique, así se sentirá valioso(a) y aceptado(a).
- Expresando tus sentimientos, así la otra persona se pondrá en tu lugar.
- Hablando claro, breve y directo, así mejorará la relación.

#### Recuerda lo que no debes hacer en una conversación:

- ☹ No enjuicies, porque la otra persona no va a querer seguir hablando.
- ☹ No critiques, porque la otra persona desconfiará.
- ☹ No des un sermón, porque la otra persona se quedará callada.
- ☹ No retes a la otra persona, porque se pondrá agresiva.

**3. Expresión de sentimientos y emociones:** Es la capacidad de manejar los sentimientos propios y expresarlos como realmente los sientes.

Ten siempre en cuenta que todas las personas tenemos gran variedad de sentimientos o emociones. No existen sentimientos buenos ni malos, positivos ni negativos. Pero sí existen formas adecuadas de expresarlos.

- ☺ Los sentimientos y emociones afectan en todo lo que haces. Afectan la forma en que piensas sobre ti y sobre los demás. Afectan la manera en que te comportas.

Entender los sentimientos te ayuda a decidir lo que quieres hacer con ellos.

- ☺ Los sentimientos y emociones pueden afectarte físicamente. Por eso es importante aprender a conocer mejor la forma en que nuestro cuerpo se comporta frente a los distintos sentimientos.
- ☺ Los demás no pueden adivinar lo que sientes. Expresar tus necesidades y sentimientos significa darle a conocer a las otras personas lo que te pasa o lo que quieres para que puedan ponerse en tu lugar y comprenderte mejor.
- ☺ Si aprendes a reconocer y aceptar los sentimientos que tienes estarás más preparado para manejar situaciones difíciles.

**4. Asertividad:** Capacidad de reconocer los derechos y sentimientos propios y expresarlos sin pasar a llevar los derechos de los demás. Recuerda que ser agresivo o pasivo no es ser asertivo.

Entonces **¿Cómo puedes ser más asertivo?**

- ☞ Da a conocer tu opinión, diciéndole a la otra persona lo que sientes acerca de algo.
- ☞ Da a conocer tus razones. Explica a la otra persona porque tienes esa opinión.

- ☞ Sé comprensivo(a). Dale a entender a la otra persona que aunque tú no estés de acuerdo aceptas que ella pueda tener una opinión diferente a la tuya.
- ☞ Habla con un tono de voz fuerte y con confianza.
- ☞ Mira a la otra persona directamente a los ojos.

**5. Respeto:** Capacidad de aceptar, apreciar a otros, por el sólo hecho de ser humanos. Por ejemplo no desprecies a las personas por ser diferentes a lo que tú eres.

### ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

Los conflictos son situaciones, ni buenas, ni malas (neutrales) en las que dos o más personas entran en desacuerdo porque sus intereses, necesidades, deseos o valores no son iguales. Son muy importantes las emociones y sentimientos, ya que la relación puede mejorar o empeorar según cómo se solucione el conflicto.

*El Conflicto es diferente al Problema*, porque el conflicto son desacuerdos o diferencias entre personas y el problema es entre una persona y algo material, por ejemplo: Un conflicto es "Juan molesta a Raúl porque es malo para jugar fútbol"; un problema es "No tengo dinero para comprar pan".

## ESTILOS DE ENFRENTARSE AL CONFLICTO:

No todas las personas enfrentan los conflictos de la misma manera, existen cinco formas:

- *Competición:* Desear ganar sin pensar en los demás. Ej.: "Yo tengo la razón, tú te callas".
- *Evitación:* Es evitar o atrasar los conflictos, ya que no tienes en cuenta lo que sientes, ni lo que sienten los demás. Ej.: "Mejor pasó de largo, para no pelear con él o ella".
- *Compromiso:* Es la búsqueda de soluciones, en la que cada una de las personas en conflicto renuncia a una parte de los que le interesa, así la solución agrada a ambas partes. Ej.: "Tú sales a jugar, si antes realizas todas tus tareas".
- *Acomodación:* Es someterse a las opiniones y decisiones de los demás, renunciando a lo que le interesa. Ej.: "Bien, lo que tú digas".
- *Colaboración:* Cada una de las personas en conflicto da ideas de cómo solucionar el desacuerdo, tratando de que ambos queden contentos. Ej.: "Juan y Pedro dan ideas para solucionar su conflicto y ambos quedan contentos".

## TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Existen cinco formas de resolver los conflictos pacíficamente:

- ✧ *Negociación:* Las partes resuelven su conflicto a través de un contrato hablado en que ambos ganan, es informal, la participación es voluntaria, sin la intervención de otras personas y se tratan temas del futuro o del pasado.
- ✧ *Conciliación:* Aquí se presenta un *Juez* que dirige el encuentro, porque son las partes las que resuelven el desacuerdo, para que ambos ganen o se reconcilien, esta técnica es de participación voluntaria, informal y trata conflictos del pasado.
- ✧ *Mediación:* Las partes resuelven el conflicto, buscando la comprensión mutua y colaboran para lograr un acuerdo satisfactorio para ambos, presenta algunas reglas y es de participación voluntaria y existe la intervención de un tercero, llamado *Mediador(a)* que controla el proceso, ayudando a que las partes identifiquen y satisfagan sus intereses, y se centra en el futuro.

➤ *Arbitraje*: Aquí uno gana y otro pierde, existe un *Árbitro* que es el que dicta el acuerdo, asistir al encuentro puede ser voluntario o solicitado por el *Árbitro*, la comunicación sigue ciertas reglas y se centra en el pasado.

➤ *Juicio*: Aquí uno gana y el otro pierde porque es un tercero (Juez) el que interviene y dicta la sentencia, asistir al encuentro es a petición de la Justicia, la comunicación sigue ciertas reglas y se centra en el pasado.

## LA MEDIACIÓN

La *Mediación* consiste en la *presencia de una tercera persona, a pedido de las partes en conflicto, para ayudar a que ellas se comuniquen viendo cuáles son sus intereses en común, para que ellos intenten crear en conjunto la solución a su conflicto*. La toma de decisiones depende de las partes que están en conflicto. Además es un proceso privado y voluntario, las partes pueden resolver su desacuerdo y el(la) mediador(a) presente no debe favorecer a ninguna de las dos partes.

## LA MEDIACIÓN ESCOLAR:

Se define 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 utilización de la Mediación al interior de la escuela permitirá:

- *Una visión positiva del conflicto*: entendiéndolo como algo natural de los seres humanos, presente en la vida y que según como se solucione, puede resultar beneficioso para las personas.
- *Uso del Diálogo*: Como primera alternativa ante otras respuestas que puedan dañar al otro.
- *Desarrollo de Habilidades*: Como autocontrol y cooperación, ya que los(as) niños(as) aprenden a trabajar con los demás.

## FASES DE LA MEDIACIÓN:

- PreMediación: Es la primera fase y se realiza antes de la Mediación. Se habla con las partes por separado para que les cuenten cuál es el conflicto y tú explicas qué es la mediación y si están dispuestos a participar.
- Presentación y reglas del juego: Te presentas y explicas cual es tu papel, que no puedes darles la solución al conflicto, sino que ellos deben tratar de llegar a un acuerdo que los beneficie a ambos. Recuérdales además que es privado, no deben interrumpirse y no deben insultarse.
- Cuéntame: las partes se desahogan. La idea es que las personas en conflicto digan lo que pasa, sus sentimientos y que se sientan escuchados(as). No olvides parafrasear, clarificar y reflejar.
- Aclarar el Problema: Se identifica en que consiste el conflicto. Se hace el resumen del conflicto.
- Proponer soluciones: Que cada una de las partes propongan soluciones de acuerdo a lo que les interesa.

- Llegar a un acuerdo: Las partes en conflicto deben decidir cuál es la mejor solución a su conflicto, que sea justa para ambos. Además se firma el compromiso.

## ▪ "LO QUE NO DEBEN HACER LOS MEDIADORES"

1. Hacer demasiadas preguntas: Recuerda que no necesitas tanta información, sólo la más importante.
2. Preguntar demasiados "Porqués": Recuerda que no debes pedir información que no esté relacionada con el conflicto.
3. Discutir con una de las personas en conflicto: No muestres enojo ni te pongas en contra de alguno de ellos.
4. Juzgar: No des tu opinión si te parece mal o bien lo que han hecho o dicho las personas en conflicto.
5. Dar consejos: No les digas lo que tienen que hacer para resolver el conflicto, solos deben buscar la solución.
6. Amenazar a las Personas en conflicto: No los obligues a encontrar una solución al conflicto, sólo animálos para hacerlo.
7. Forzar la reconciliación: No le pidas a las partes que sean amigos, que pidan o den disculpas o que se den la mano.
8. Imponer la Mediación: No debes pasar a llevar la decisión de las partes respecto a continuar o no con la mediación.

## CÓMO ENFRENTAR SITUACIONES DIFÍCILES

Tendrás que enfrentar situaciones difíciles que deberás solucionar:

1. *Cuando las personas no respetan las reglas acordadas:* Sólo debes recordarles las reglas del juego y no acusarlos ni retarlos.
2. *Existe poca comunicación entre las partes:* Para comprender esta situación, puedes reunirte en otro momento, con cada uno de ellos por separado para saber si tienen otros intereses.
3. *Una de las partes está muy enojada:* Si es una situación que no puedes controlar, pide que se junten en otro momento y por separado. Si la situación aún la puedes controlar pide que se detengan un momento para que se calmen o parafrasea.
4. *Una de las partes dice que no estás siendo neutral:* Pregúntales su opinión y si continúa el reclamo pueden elegir otro mediador para reemplazarte.

5. Una de las partes no está a gusto: Si alguna de las personas cree que la mediación no le va ayudar a resolver su conflicto, cuéntale lo bueno de la mediación.
6. Las partes no llegan a una solución y piden consejo: Recuérdales que tu trabajo es ayudar a que ellos lleguen a un acuerdo y no darles tú la solución.
7. Las partes no llegan a una solución y la relación continúa rota: Si ellos no quieren arreglar su relación reacuérdales que tendrán que estar todos los días juntos en la escuela y que tienen que respetarse como personas.
8. Las partes deciden no seguir con la mediación: Recuérdales que ellos pueden empezar de nuevo en otra oportunidad y siempre van a tener las puertas abiertas. Felicítalos por los esfuerzos que han hecho y por lo que han colaborado y díles que respetas su decisión de no continuar.

### ¿CUÁNDO SE PUEDE MEDIAR?

- ✓ Conflictos entre profesores y alumnos y viceversa.
- ✓ Situaciones que desagraden o parezcan injustas.
- ✓ Problemas entre miembros adultos: profesores, familias, personal no docente, etc.

- ✓ Cuando las personas en conflicto quieran continuar la relación.
- ✓ Cuando las partes estén y se sientan cómodas.
- ✓ Cuando el conflicto también afecta a otras personas.
- ✓ Cuando hay buena disposición para resolver el conflicto.

### ¿CUÁNDO NO SE PUEDE MEDIAR?

- ✓ Cuando el conflicto es muy reciente y las personas en conflicto no pueden escuchar ni tomar decisiones.
- ✓ Cuando una de las personas no confía en la otra o le tiene miedo.
- ✓ Cuando el conflicto es muy complejo y no se puede resolver con la mediación.

### AGRADECIMIENTOS:

Gracias a todos los niños y niñas que con su participación en el proyecto de "Capacitación y Entrenamiento de Mediadores Escolares" ayudan a crear un mundo más pacífico.

### CONFLICTOS MÁS COMUNES QUE SE PUEDEN RESOLVER CON LA MEDIACIÓN

- Aquellos que no supongan una transgresión grave de las normas de convivencia como:
- ✓ Disputas entre alumnos: insultos, amenazas, sembrar rumores dañinos, las relaciones, etc.
  - ✓ Amistades que se han deteriorado.

Equipo Seminarista de Trabajo Social, encargado de la ejecución del Proyecto para Alumnos(as):

- Paola Andrea Espinoza Valenzuela.
- Carolina Ximena Soto Montenegro
- Vanessa Yasna Sandoval Deichler

## INTRODUCCIÓN

El presente cuadernillo tiene la finalidad de entregar a las apoderadas participantes un resumen de las temáticas expuestas en cada una de las sesiones del proyecto "Aprendiendo a Resolver los Conflictos Pacíficamente".

Los temas desarrollados en el cuadernillo son:

- La Comunicación.
- Habilidades Sociales: - Atención y Escucha.
  - Empatía.
  - Asertividad.
  - Expresión de Sentimientos y Emociones.
  - Respeto.
- Conflicto.
- Estilos de Enfrentar el Conflicto.
- Resolución de Conflictos.
- Técnicas alternativas de Resolución de Conflictos.
- Mediación.
- Mediación Escolar: - Ventajas y Desventajas
  - Fases de la Mediación

Las participantes fueron capacitadas en las temáticas anteriormente expuestas, por lo cual pueden promocionar el Desarrollo de la Mediación Escolar en la Comunidad Educativa, con el propósito de fortalecer el Bienestar de sus miembros.

2003

## Cuadernillo para Apoderad@ Proyecto "Aprendiendo a Resolver Conflictos Pacíficamente"



## LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LOS CONFLICTOS

En la raíz de gran parte de los conflictos es probable encontrar una mala comunicación. Cuando una persona mal interpreta lo que otra ha querido decir y reacciona defendiéndose ante lo que considera una ofensa, aumenta la tensión del conflicto y se está más lejos de solucionarlo.

Cuando las personas en conflicto establecen una comunicación eficaz y clara (se hacen entender y se entienden mutuamente) pueden descubrir que realmente no existía un problema o que era pequeño y de fácil solución. Por tanto, la comunicación es un elemento fundamental en los conflictos porque:

- Una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes.
- Una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos.

## HABILIDADES SOCIALES

La Comunicación se ve enriquecida por las Habilidades Sociales, ya que su aprendizaje condiciona en gran parte la capacidad de las personas para mantener un estado de bienestar mental y expresarlo a través de un comportamiento socialmente aceptado en las interacciones con los demás.

Se definen Habilidades Sociales como: "las conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole Interpersonal". Las habilidades definidas se consideran un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de la personalidad.

- **Atención y Escucha:** Capacidad para escuchar con interés a otra persona que nos comunica algo y además demostrarle que la escuchamos.
- Saber escuchar es lo más importante de una conversación y tal vez lo más difícil. Muchas veces decimos estar escuchando, pero al mismo estamos haciendo otras cosas o simplemente imaginando la respuesta antes de que la otra persona termine de hablar.

¿Cómo lo podemos hacer?:

- ➔ Prestar atención → Importante es dejar de hacer lo que estamos haciendo si de verdad queremos escuchar.
- ➔ Mirar a los ojos a quien nos habla.
- ➔ Darse cuenta de los sentimientos que la persona expresa al hablar.
- ➔ No interrumpir.
- ➔ No imagine la respuesta mientras le están hablando.  
En las conversaciones lo que se dice (comunicación verbal) es tan importante como la forma en que se dice (no verbal).  
Para comprender lo que están tratando de decirnos es necesario:
  - ✓ Estar atento a lo que dice el cuerpo y la cara de la otra persona. Observarlo atentamente para poder interpretar lo que siente.

- **Empatía:** Es sentir el mundo del otro como si fuera propio y comunicárselo.

Si queremos que las otras personas compartan sus sentimientos, opiniones, dudas o temores con nosotros debemos ser acogedores con ellos(as).

¿Cómo lo podemos hacer?:

- Hablando con nuestro cuerpo: sonreírles, mirarles, tener un tono de voz cálido y suave.
- Utilizar frases que habrán la comunicación, por ejemplo: "Cuéntame más...", "Dime...te escucho...", "Quieres decir algo más...".
- No dar consejos cada vez que nos hablan. Muchas veces sólo se quiere ser escuchado.
- No convertir la conversación en un reto. Usar palabras precisas, frases cortas y comentar sólo lo esencial relacionado con el tema actual.
- No aproveche la ocasión para hablar de todos los temas que tiene pendiente.

➤ Haga la conversación más cercana hablando de sus sentimientos y en primera persona, ejemplo: "Yo pienso", "Yo siento".

➤ Evitar comparaciones y uso de palabras hirientes o despectivas.

Recuerde que:

Si Ud. enjuicia → El otro se retrae.

Si Ud. critica → El otro desconfía o se pone a la defensiva.

Si Ud. sermonea → El otro no habla.

Si Ud. lo reta → El otro se pone agresivo.

Si Ud. guarda silencio y escucha → El otro confiará

Si Ud. da la oportunidad → El otro se sentirá aceptado y valioso de explicar

Si Ud. expresa sus propios → El otro se pondrá en su Lugar sentimientos

Si habla en forma clara, breve → Fortalecerá la relación y directa con el otro

• **Expresión de sentimientos y emociones:** Capacidad de manejar los sentimientos propios y expresarlos de manera auténtica.

Tenga en cuenta que:

☞ Todas las personas tenemos una gran variedad de sentimientos o emociones: No existen sentimientos buenos o malos, positivos o negativos. Pero sí formas adecuadas de expresarlos.

☞ Los sentimientos y emociones influyen todo lo que hacemos. Afectan la forma en que pensamos sobre nosotros y sobre los demás. Afectan la manera en que nos comportamos. Entenderlos nos ayuda a decidir que queremos hacer con ellos.

☞ Los sentimientos y emociones pueden afectarnos físicamente. Por ello es importante aprender a conocer mejor la forma en que nuestro cuerpo se comporta frente a los distintos sentimientos.

☞ No debemos suponer que los demás deben adivinar lo que sentimos. Expresar mis necesidades y sentimientos significa darle a conocer a las otras personas

↳ lo que me pasa o lo que quiero para que pueda ponerse en mi lugar y comprenderme mejor.

↳ En la medida que las personas aprenden a reconocer lo que les pasa, a aceptar los sentimientos que tienen en determinados momentos y a expresarlos, están más preparados para manejar situaciones difíciles.

- **Asertividad:** Capacidad de reconocer los derechos y sentimientos propios y expresarlos sin pasar a llevar los derechos de los demás.

Recuerde que ser agresivo o ser pasivo no es ser asertivo.

Entonces ¿Cómo podemos ser más asertivos?

1. Dando a conocer tu opinión, diciéndole a la otra persona lo que sientes acerca de algo.
2. Da a conocer tus razones. Explica a la otra persona porque tienes esa opinión.
3. Sé comprensivo. Dale a entender a la otra persona que aunque tu no estés de acuerdo aceptas que ella pueda tener una opinión diferente a la tuya.

¿Qué es importante para ser asertivo?

- El tono de voz: Habla con un tono de voz fuerte y con confianza.
- El contacto visual: No mires a los lados o al suelo, mira a la otra persona directamente a los ojos.
- Expresión facial y corporal: Asegúrate que tu expresión facial exprese lo que tus palabras dicen, por ejemplo no sonrías cuando estas diciéndole a alguien que estas enojada.
- Distancia: Mantén la justa distancia de la persona con la que hablas, por ejemplo: párate lejos si dices que te vas o cerca si quieres ser afectuoso.

- **Respeto:** Capacidad de aceptar, apreciar a otros, por el sólo hecho de ser humanos.

## ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

Los conflictos son situaciones, ni buenas, ni malas (neutrales) en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o 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 como sea el proceso de resolución del conflicto.

*El Conflicto es diferente al Problema*, porque el primero es un desacuerdo, que lleva la intención de una persona a imponerse a otra, amenazando su existencia, sus bienes o limitando sus posibilidades y el segundo es una dificultad o impedimento que se intenta superar.

## ESTILOS DE ENFRENTARSE AL CONFLICTO:

Existen cinco estilos básicos de aproximación al conflicto, que se definirán a continuación:

- *Competición*: Perseguir los objetivos personales o costa de los(as) de otros(as), sin detenerse a pensar en los(as) demás. Ej.: "Tú" te callas.

- *Evitación*: Actitud básica que se caracteriza por no afrontar los problemas, se evitan o posponen los conflictos, lo cual implica no tenerse en cuenta a uno(a) mismo(a) ni a los(as) demás. Ej.: "Mejor pasó de largo, para no pelear con él o ella".
- *Compromiso*: Es un actitud basada en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia de una parte del interés del individuo o de los grupos. La solución satisface parcialmente a ambas partes. Ej.: " Tú sales a jugar, si antes realizas todas tus tareas".
- *Acomodación*: Supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los(as) otros(as), renunciando a los propios. Ej.: "Bien, lo que tú digas".
- *Colaboración*: Cada una de las personas en conflicto da ideas de cómo solucionar el desacuerdo, tratando de que la solución satisfaga a ambas partes. Ej.: "Reunión de Profesores(as) y Alumnos(as) en la que analizan los conflictos de la Escuela".

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Los conflictos se presentan de diferentes maneras, por motivos diversos y con intensidades variadas: forman parte de la vida de la gente y, de acuerdo a la forma como se asumen, pueden generar nuevos caminos de entendimiento y de desarrollo social y personal, o por el contrario, pueden generar destrucción y caos.

La Resolución de Conflictos crea un estado de igualdad entre las partes basado en los intereses comunes; el objetivo deseado no es sólo resolver el conflicto, el énfasis debe residir en encontrar la mejor solución posible, que no deje a ninguna parte la sensación de que el otro ha recibido una ventaja injusta.

No todas las personas resuelven los conflictos de la misma forma: unas dan una respuesta agresiva, enfrentándose con la intención de vencer o anular a la otra parte en conflicto, haciendo que el problema se agrande pudiendo desembocar en situaciones de violencia; otras actúan de forma pasiva, huyendo o ignorando el conflicto para de esta forma no tener que enfrentarse a ello, ya sea porque carecen de habilidades sociales suficientes o no saben como hacerlo creyendo que de este modo el problema desaparece. Y otras resuelven los conflictos, mediante las formas no adversariales (Ambas partes ganan con el acuerdo), estimulando en las partes un proceso de conocimiento y control de sí mismos.

## TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Existen cinco formas de resolver los conflictos en forma alternativa:

↳ *Negociación:* En esta Técnica, las partes resuelven su conflicto, de forma informal, a través de un contrato verbal vinculante, en que ambos ganan, su participación en la negociación es voluntaria, sin la intervención de terceros y se tratan temas del futuro o del pasado.

↳ *Conciliación:* Esta técnica, a diferencia de la anterior presenta un *Juez* que solo preside el encuentro, porque son las partes las que resuelven el desacuerdo, para que ambos ganen o se reconcilien, esta técnica es de participación voluntaria, informal y trata conflictos del pasado.

↳ *Mediación:* En esta Técnica, las partes resuelven, buscando la comprensión mutua y colaboran para lograr un acuerdo satisfactorio para ambos, es forma informal/formal y de participación voluntaria, pero existe la intervención de un tercero, llamado *Mediador(a)* que controla en proceso ayudando a que las partes identifiquen y satisfagan sus intereses, y se centra en el futuro.

↳ *Arbitraje*: En esta técnica uno gana y otro pierde, existe un Arbitro que es el que dicta el acuerdo, la asistencia al encuentro puede ser voluntaria o requerida por éste tercero, la comunicación es formal (reglas) y se centra en el pasado.

↳ *Juicio*: En esta técnica uno gana y el otro pierde porque es un tercero (Juez) el que interviene y dicta la sentencia, la asistencia al encuentro es requerida y el tipo de comunicación es formal, y los conflictos tratados son del pasado.

De las Técnicas de Resolución Alternativa de Conflictos, antes nombrados, el presente documento se centrará en la Medición, por poseer características no adversariales, basadas en los estilos de enfrentar el conflicto a través del Compromiso y la Colaboración.

## LA MEDIACIÓN

La *Mediación* consiste en "la asistencia que ejerce un tercero neutral, a petición de las dos partes en disputa, para que cumpla la misión de hacer aflorar los elementos concordantes que existen entre ambos bandos, en orden de hacerlos llegar a una solución negociada". La toma de decisiones es de absoluta responsabilidad de las partes que están en

conflicto, por ello éste es un proceso de resolución privado, confidencial y voluntario, las partes tienen poder resolutivo y con una tercera parte involucrada e imparcial.

- Su *Objetivo Principal* 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 de del otro

### Ventajas y Desventajas del Sistema de Mediación:

Las *ventajas y/o beneficios* más importantes del sistema de mediación son los siguientes:

- Ahorro de tiempo, para lograr la conducción del conflicto.
- Ahorro de dinero, al resultar mucho más económico que los procesos formales de resolución de conflictos.
- En la Mediación se trata de evitar que haya ganadores y perdedores, lo cual redundará en beneficios en cuanto al mantenimiento de las relaciones futuras entre las partes.

## LA MEDIACIÓN ESCOLAR:

- Aumenta la creatividad en la medida que no haya ningún límite externo, salvo los que se establezca en mediación para crear el acuerdo.
- La mayor ventaja individual que produce la mediación es un sensible aumento de protagonismo de las partes, lo que aumenta la responsabilidad de éstas.
- Se logran acuerdos a largo plazo.

Se produce un aprendizaje entre las partes.

En cuanto a las *Desventajas*, se pueden nombrar las siguientes:

- Diferencia de "poder" entre las partes en conflicto
- Otra desventaja es la Neutralidad de la Mediadores, como característica aprendida o inherente a determinada personalidad.

Se puede entender 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 mediada en que sea utilizada de manera constante y espontánea:

- *Una concepción positiva del conflicto:* entendiéndolo como algo natural de los seres humanos, presente en la vida social y que según como 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 que los(as) niños(as) aprendan a trabajar con los(as) demás, respetando y confiando en el otro o la otra; Comunicación utilizada de manera en que sean capaces de observar

Los resultados de mediación escolar Paritaria han tenido *repercusión positiva general en el ambiente de disciplina escolar*, en: reducción de la violencia, incremento positivo en la autoimagen y autoestima de los mediadores, efecto positivo sobre general hacia el conflicto y en sus habilidades para afrontarlo, aumento en la capacidad de los estudiantes por asumir responsabilidades en la escuela y en la capacidad para expresar sus problemas.

#### Objetivos de la Mediación Escolar:

La introducción de la Mediación en la Escuela, configura comúnmente un cambio que puede ir desde lo conservativo a lo innovativo.

La implementación de la Mediación en las escuelas favorece el espíritu democrático en toda la comunidad escolar, no implicando necesariamente la desaparición del conflicto, sino su tratamiento su debate.

- Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela
- Mejorar el ambiente en el aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.

- Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de los problemas.
  - Mejorar las relaciones entre estudiantes y maestros(as)
  - Incrementar la participación de los(as) estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
  - Resolver disputas menores entre iguales que intervienen con el proceso de educación.
  - Favorecer el incremento de la autoestima en cada uno de los miembros grupales.
  - Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.
- Se debe aclarar que la implementación de la Mediación Escolar favorece el espíritu democrático de toda la comunidad escolar, y que esto no implica necesariamente la desaparición del conflicto, sino su tratamiento, su debate .
- Manejar los conflictos es una habilidad esencial para una sociedad solidaria.

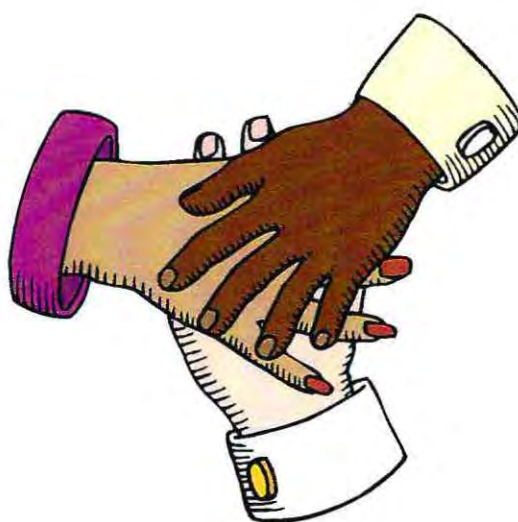
### ***FASES DE LA MEDIACIÓN:***

- ***PreMediación:*** Fase previa a la Mediación propiamente dicha, que tiene como objetivo crear condiciones que faciliten el acceso a la Mediación.
- ***Presentación y reglas del juego:*** Su objetivo es crear confianza en el proceso, por lo cual se ve quiénes somos y cómo va a ser el proceso.
- ***Cuéntame:*** Su objetivo es poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos, el poder desahogarse y sentirse escuchados(as), con la pregunta del Mediador(a) de que ha pasado.
- ***Aclarar el Problema:*** Con la pregunta del Mediador(a) de dónde estamos se identifica en que consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.
- ***Proponer soluciones:*** El objetivo es tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo, a través de la pregunta del Mediador(a) de cómo salimos.
- ***Llegar a un acuerdo:*** El objetivo es evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo, a través de la pregunta del Mediador(a) de quién hace que, cómo, cuándo y dónde.



## GUÍA PARA DOCENTES

# “Resolviendo los Conflictos Pacíficamente a través de la Mediación”



2003

## I. ÍNDICE:

1. Índice	2
2. Presentación	3-4
3. ¿Qué es un conflicto?	5-6
4. La importancia de la comunicación en los conflictos	6
4.1. Habilidades Sociales	6
▪ Atención y Escucha	7
▪ Empatía	7
▪ Expresión de Sentimientos	9
▪ Asertividad	9
▪ Respeto	10
5. Diferencia de conflicto con problema	10
6. Resolución de Conflictos	10
6.1. Estilos de enfrentamiento del conflicto	12
6.2. Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos	14
7. La Mediación	15
7.1. Mediación Escolar	16
A.- Ventajas y desventajas	18
B.- Fases de la Mediación Escolar	20
C.- Técnicas de la Escucha Activa	22
D.- ¿Siempre es posible Mediar?	23
- Lo que no deben hacer los mediadores	23
- ¿Cómo enfrentar situaciones difíciles?	24
- ¿Cuándo se puede mediar?	24
- ¿Cuándo no se puede mediar?	25
- ¿Cuáles son los conflictos más comunes que se pueden resolver con la mediación?	25
8. Conclusiones	26
Anexos	28
Anexo 1: "Educación para la Paz"	28
Anexo 2: "Declaración de Educación Mundial"	28
Anexo 3: "Análisis de un conflicto"	29
Anexo 4: "Qué es el empowerment o empoderamiento"	33
Anexo 5: Ejercicios Prácticos	34
Anexo 6: Listado de participantes	46
Bibliografía	47
Agradecimientos	48

***“Una ‘obra abierta’ apunta siempre a otro para que la termine de construir en alguno de sus sentidos desde la libertad” Umberto Eco***

## **2. PRESENTACIÓN**

Una parte importante de nuestra infancia transcurre en la escuela, constituyendo una de las experiencias significativas de nuestra vida.

La escuela es el lugar donde adquirimos una cantidad relevante de conocimientos y contenidos teóricos; donde aprendemos a relacionarnos con otros y, a comprender y situarnos en la sociedad desde un determinado patrón cultural.

Es en la experiencia grupal donde se realiza la formación de los sujetos, en función de un modelo social en la cual ésta se inserta o de acuerdo a la idea de sociedad que intenta construir. Es la escuela entonces, junto con las familias, la que define el tipo de persona y ciudadano que pretende educar, con el fin de adaptarlo pasiva o activamente a la realidad. Esta formación no es única ni rígida y está sujeta a transformaciones en el tiempo. Cada establecimiento educacional puede innovar de acuerdo a su realidad sociocultural y a los fundamentos que la sustentan.

La única valedera solución de los conflictos es aquella que es capaz de respetar al otro y lograr establecer metas y proyectos de beneficio común. En una sociedad que pareciera vivir un individualismo sin límites y donde cada vez rigen más los patrones únicos, rescatar la diversidad como riqueza se vuelve cotidianamente más necesario.

La no violencia apela siempre a las experiencias positivas que todo ser humano ha vivenciado en su vida y procura que la persona emplee sus propios recursos naturales para enfrentar el conflicto. Esta confianza en el ser humano acude al rescate de lo vivido, de lo experienciado, para que el sujeto sea protagonista en la búsqueda de soluciones reales.

Hemos considerado que uno de los aportes fundamentales de este trabajo, es hacer a través de la Educación para la Paz<sup>1</sup> y los Derechos Humanos<sup>2</sup>, la formación de ciudadan@s inmersos en valores diferentes a los transmitidos en la actualidad.

Queda claro que poner el énfasis en la formación implica algo más que informar, como suele ocurrir en el sistema educativo vigente y en el entorno que lo rodea. Darse tiempo para analizar lo que sucede, pensar e interpretar nuestra realidad de manera autónoma, es un ejercicio fundamental para enfrentar y dimensionar nuestros verdaderos conflictos.

Hay que destacar que este texto no ha de considerarse como un punto de llegada sino más bien un aporte al camino ya planteado por la Reforma Educacional. Una incitación a continuar en la búsqueda de experiencias que enriquezcan la metodología y la práctica de resolución de conflictos y la conviertan, ojalá, en actividad cotidiana que incentive la escasa participación. Si así sucede estarían en presencia de un valioso instrumento de apoyo a la ardua tarea de construir día a día la ansiada democracia.

---

<sup>1</sup> Ver Anexo 1.

<sup>2</sup> Ver Anexo 2.

Para los/as profesores/as el trasfondo del problema de la agresividad en l@s niñ@s radica en la familia, porque sería en ese núcleo social, donde l@s estudiantes aprenden a relacionarse. De este modo traspasan esta responsabilidad al grupo familiar, sin hacerse cargo ell@s de su rol de agentes socializadores.

En este sentido, aparece una queja que se ha hecho recurrente en los/as profesores/as en estos últimos años en nuestro país, la cual se refiere a la ausencia de las familias en el proceso educativo, planteando que en definitiva es la escuela la que asume la responsabilidad de la socialización y formación completa –de contenidos formales y valores- de l@s alumn@s.

Sin embargo, no podemos desconocer la necesidad de atraer e integrar a las familias al contexto educativo, de modo que todos quienes la conforman, aporten activamente a la construcción de aprendizajes y relaciones.

La propuesta de Mediación Escolar en este sentido, viene a proponer una mirada distinta, tendiente a reconocer la existencia de conflictos entre miembros de la comunidad escolar, estableciendo que la agresividad en las conductas, obedece a múltiples factores –sociales, culturales, familiares- y que no es particular ni exclusiva del grupo de estudiantes. La Mediación Escolar, plantea que la “problemática” de las relaciones interpersonales en las unidades educativas, es un ámbito que debe ser enfrentado por las escuelas en su conjunto, donde las soluciones, como el “aislamiento” para enfrentar la agresividad son medidas que no permiten introducir cambios de fondo que posibiliten crear las bases, para que los distintos actores asuman la tarea de construir una convivencia sana, respetuosa y democrática.

### 3. ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

Si analizamos los fenómenos sociales que se han llevado a cabo en las últimas décadas, como por ejemplo, la globalización de las comunicaciones, la revolución feminista, el término de gobiernos autoritarios en América Latina, entre otros, hechos que representan hitos históricos basados en la concepción de que el ser humano es capaz de enfrentar situaciones conflictivas y/o difíciles, reflexionar acerca de ellas, tomar decisiones y responsabilizarse por éstas. Es decir, en estos procesos de transformación, ha estado implícita la idea acerca de la capacidad del ser humano para hacerse cargo de sí mismo, de sus actos y de sus consecuencias, otorgándole al sujeto la calidad de protagonista en la construcción de la realidad social.

Se debe descartar la idea que sólo l@s pobres tienen conflictos, igualmente se descarta la falsa utopía de lograr una comunidad donde estén ausentes los conflictos. Al contrario se debe considerar que en la vida el mejor proceso de crecimiento y de madurez personal se logra enfrentando los conflictos y logrando darles solución.

Nuestra imagen del conflicto a menudo es negativa, por cuanto refleja la constante de resolver conflictos por la vía violenta.

Generalmente los conflictos entre alumn@s se producen porque les dicen sobrenombres o apodos denigrantes, porque les quitan o no les prestan las cosas, porque les hacen bromas mal intencionadas, porque ofenden a algún familiar, por juegos violentos que comienzan como patadas y empujones y derivan en peleas, porque no l@s dejan integrarse a los juegos, y por amor no correspondido. Esta situación demuestra que los conflictos en las escuelas se presentan con mayor frecuencia entre pares, tienden a ser resueltos por l@s niñ@s recurriendo a la intervención de un/a tercer@ adult@, el o la profesor/a, o bien por medio de conductas violentas, tanto físicas como verbales.

Cuando se recurre a un/a tercer@, no participante del conflicto para que defina desde afuera su solución, es generalmente el/la profesor/a, el cual impone desde su posición de autoridad una solución, la mayoría de las veces de acuerdo al reglamento disciplinario que rige al establecimiento. De esta forma, la manifestación del conflicto desaparece momentáneamente, sin una reflexión ni un juicio por parte de la/el niñ@ acerca de lo sucedido, impidiendo el aprendizaje y el cambio de actitud. Asimismo, se invalida la capacidad de l@s niñ@s de hacerse cargo responsablemente de sus problemas, al no ser estimulad@s a pensar su participación, como co-constructores del conflicto.

Los conflictos interpersonales son parte activa de las relaciones humanas, por lo tanto, aunque intentemos evadirlos o negarlos seguirán estando presentes. Como ya se citó, ellos no son buenos ni malos en sí mismos, sino potencialidades de desarrollo, de acuerdo a la actitud con que sean conducidos, manejados y resueltos, pudiendo resultar la relación entre las partes deteriorada o robustecida. Sin embargo, abordarlos de esta forma implica romper la arraigada creencia de que vivenciar un conflicto es siempre algo negativo y destructivo.

Concluyendo, se puede comprender el conflicto como un proceso interaccional, dentro de un contexto social determinado, que se da entre dos o más personas que lo co-construyen y que se involucran como sujetos totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos, en el que predominan las relaciones antagónicas sobre las atrayentes, y que no necesariamente son procesos agresivos. (Suarez, 1997)

## 4. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LOS CONFLICTOS

En la raíz de gran parte de los conflictos es probable encontrar una mala comunicación. Cuando una persona mal interpreta lo que otra ha querido decir y reacciona defendiéndose ante lo que considera una ofensa, aumenta la tensión del conflicto y se está más lejos de solucionarlo.

Cuando las personas en conflicto establecen una comunicación eficaz y clara (se hacen entender y se entienden mutuamente) pueden descubrir que realmente no existía un problema o que era pequeño y de fácil solución. Por tanto, la comunicación es un elemento fundamental en los conflictos porque es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones para que las partes queden satisfechas. Además una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos.

En conclusión, la comunicación es un proceso, un conjunto de **acciones** en la cual están comprometidos por lo menos dos seres vivos, que se **relacionan** y mutuamente producen modificaciones, producto de sus interacciones.

### 4.1 HABILIDADES SOCIALES

La Comunicación se ve enriquecida por las Habilidades Sociales, ya que su aprendizaje condiciona en gran parte la capacidad de las personas para mantener un estado de bienestar mental y expresarlo a través de un comportamiento socialmente aceptado en las interacciones con los demás.

Se definen Habilidades Sociales como: "las conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole Interpersonal". Las habilidades definidas se consideran un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de la personalidad.

- **Atención y Escucha:** Capacidad para escuchar con interés a otra persona que nos comunica algo y además demostrarle que la escuchamos.

Saber escuchar es lo más importante de una conversación y tal vez lo más difícil. Muchas veces decimos estar escuchando, pero al mismo tiempo estamos haciendo otras cosas o simplemente imaginando la respuesta antes de que la otra persona termine de hablar.

#### ¿CÓMO LO PODEMOS HACER?:

- Prestar atención —Importante es dejar de hacer lo que estamos haciendo si de verdad queremos escuchar.
- Mirar a los ojos a quien nos habla.
- Darse cuenta de los sentimientos que la persona expresa al hablar.
- No interrumpir.
- No imaginar las respuestas mientras otra persona le están hablando.

En las conversaciones, lo que se dice (comunicación verbal) es tan importante como la forma en que se dice (no verbal). Para poder comprender lo que están tratando de decirnos es necesario también:

- ✓ Estar atento(a) a lo que dice el cuerpo y la cara de la otra persona.
- ✓ Observarlo(a) atentamente para poder darse cuenta de lo que siente.

- **Empatía:** Es sentir la vida del otro(a) como si fuera propia y comunicárselo.

Si queremos que las otras personas compartan con nosotros sus sentimientos, opiniones, dudas o temores debemos ser acogedores con ellos(as).

#### ¿CÓMO LO PODEMOS HACER?:

- Hablando con nuestro cuerpo, es decir, sonreírles, mirarlos, tener un tono de voz cálido y suave.
- Utilizar frases que abran la comunicación, por ejemplo: "Cuéntame más...", "Dime...te escucho...", "Quieres decir algo más...".
- No dar consejos cada vez que nos hablan. Muchas veces las personas sólo quieren ser escuchadas.
- No transformar la conversación en un reto. Usar palabras precisas, frases cortas y comentar lo principal relacionado con el tema actual.
- No aproveches la ocasión para hablar de todos los temas que tienes pendientes.
- Haz la conversación más cercana, hablando de tus sentimientos y en primera persona, ejemplo: "Yo pienso", "Yo siento".
- Evitar comparaciones y uso de palabras hirientes o despectivas.

## EN UNA CONVERSACIÓN:

- 👉 No enjuicies, porque la otra persona no va a querer seguir hablando.
- 👉 No critiques, porque la otra persona desconfiará.
- 👉 No des un sermón, porque la otra persona se quedará callada.
- 👉 No retes a la otra persona, porque se pondrá agresiva.
- 👉 Si tú estás en silencio y escuchas, la otra persona confiará en ti.
- 👉 Si tú das la oportunidad para que la otra persona explique, se sentirá valioso(a) y aceptado(a).
- 👉 Si expresas tus sentimientos, la otra persona se pondrá en tu lugar.
- 👉 Si hablas claro, breve y directo, se fortalecerá la relación.

- **Expresión de sentimientos y emociones:** Es la capacidad de manejar los sentimientos propios y expresarlos auténticamente.

Ten siempre en cuenta que:

- 👉 Todas las personas tenemos gran variedad de sentimientos o emociones. No existen sentimientos buenos ni malos, positivos ni negativos. Pero sí existen formas adecuadas de expresarlos.
  - 👉 Los sentimientos y emociones afectan en todo lo que hacemos. Afectan la forma en que pensamos sobre nosotros y sobre los demás. Afectan la manera en que nos comportamos. Entender los sentimientos nos ayuda a decidir lo que queremos hacer con ellos.
  - 👉 Los sentimientos y emociones pueden afectarnos físicamente. Por eso es importante aprender a conocer mejor la forma en que nuestro cuerpo se comporta frente a los distintos sentimientos.
  - 👉 No debemos suponer que los demás deben adivinar lo que sentimos. Expresar mis necesidades y sentimientos significa darle a conocer a las otras personas lo que me pasa o lo que quiero para que pueda ponerse en mi lugar y comprenderme mejor.
  - 👉 En la medida que las personas aprenden a reconocer lo que les pasa, aceptan los sentimientos que tienen en determinados momentos y los expresan, están más preparados para manejar situaciones difíciles.
- **Asertividad:** Capacidad de reconocer los derechos y sentimientos propios y expresarlos sin pasar a llevar los derechos de los demás.  
Recuerde que ser agresivo o ser pasivo no es ser asertivo.

## ENTONCES ¿CÓMO PODEMOS SER MÁS ASERTIVOS?

1. Dando a conocer tu opinión, diciéndole a la otra persona lo que sientes acerca de algo.
2. Da a conocer tus razones. Explica a la otra persona porque tienes esa opinión.
3. Sé comprensivo. Dale a entender a la otra persona que aunque tú no estés de acuerdo aceptas que ella pueda tener una opinión diferente a la tuya.

## ¿QUÉ ES IMPORTANTE PARA SER ASERTIVO?

- El tono de voz: Habla con un tono de voz fuerte y con confianza.
  - El contacto visual: No mires a los lados o al suelo, mira a la otra persona directamente a los ojos.
  - Expresión facial y corporal: Asegúrate que tu expresión facial exprese lo que tus palabras dicen, por ejemplo no sonrías cuando estas diciéndole a alguien que estás enojada.
  - Distancia: Mantén la justa distancia de la persona con la que hablas, por ejemplo: párate lejos si dices que te vas o cerca si quieres ser afectuoso.
- **Respeto:** Capacidad de aceptar, apreciar a otros, por el sólo hecho de ser humanos. Por lo tanto debe existir coherencia entre la propuesta de responsabilizar a l@s estudiantes por sus actos, con el reconocimiento práctico de sus derechos. Nadie puede aprender a respetar a los demás si no se siente que se le respeta.

## 5. DIFERENCIA DE CONFLICTO CON PROBLEMA

*El Conflicto es diferente al Problema*, porque el primero es un desacuerdo, que lleva la intención de una persona a imponerse a otra, amenazando su existencia, sus bienes o limitando sus posibilidades y el segundo es una dificultad o impedimento que se intenta superar.

## 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los conflictos se presentan de diferentes maneras, por motivos diversos y con intensidades variadas; forman parte de la vida de la gente y, de acuerdo a la forma como se asumen, pueden generar nuevos caminos de entendimiento y de desarrollo social y personal, o por el contrario, pueden generar destrucción y caos.

La idea es que las personas en conflicto creen las posibles alternativas o soluciones para que lleguen al mejor acuerdo, eso significa que ambas partes se sientan satisfechos con la solución y no crean que quedaron en desventaja con lo acordado.

No todas las personas resuelven los conflictos de la misma forma: unas dan una respuesta agresiva, otras en forma pasiva y otras resuelven los conflictos, mediante las formas no adversariales (Ambas partes ganan con el acuerdo), alentando en las partes un proceso de conocimiento y control de sí mismos.

Tradicionalmente, la violencia en el espacio público se ha instalado en Chile producto de los conflictos políticos que se han resuelto por la represión policial, apelando a la ley, o la acción militar. En el espacio privado, el de la familia, la violencia ha estado presente desde antaño como violencia "para educar" o "corregir", y recientes investigaciones la han develado como una costumbre bastante extendida. Por su parte los medios de comunicación –cada vez más vistos que leídos- es un tema recurrente y de fácil teleaudiencia.

En este último tiempo se ha hablado mucho del aumento de la agresividad en l@s niñ@s, por lo tanto es necesario visualizarla también a partir de los grados de frustración social que muestran estos comportamientos. Es decir, l@s niñ@s también son portadores/as al interior de la escuela de conflictos individuales y/o familiares no resueltos, por lo que tal agresividad y sus grados de violencia se vuelven un espejo de la sociedad. La actitud más generalizada de los adultos es la de separar la responsabilidad individual de quién es la víctima de esta situación.

Si bien es cierto, los sujetos no pueden ser fragmentados en sus experiencias de vida - particularmente respecto de aquellas interacciones que quedan marcadas a profundidad en su experiencia vital- por el criterio que las prácticas violentas se ejercen por, o en ell@s, en el marco de una y otra institución (sea escuela, familia, centro deportivo, etc.). Dicho esto, es claro que los tipos de relaciones que se constituyen en el espacio de la escuela son distintos a aquellos que se construyen al interior de la familia, barrio o grupo de interés, porque las normas y códigos prevalecientes en ellos son diferentes. Con esto, lo que queremos decir es que no puede existir una demarcación o separación fuerte entre lo que es la experiencia de vida en la escuela y fuera de ésta, pues, "lo de afuera" afecta "lo de adentro" y viceversa, impidiéndose que en algunos espacios exista una interacción "puramente buena" y en otras "puramente mala". Es que sean los cuchillos, los rayados en las murallas, la droga o los garabatos, algunos de éstos circulan dentro y fuera de las escuelas.

A su vez, aunque parezca obvio las acciones son cruzadas. Es decir, no se puede suponer que una pretensión de modificación en las formas de las interacciones en un grupo de edad o un grupo de interés se puede lograr sin un cambio en los otros grupos que estructuran la red de relaciones que en cierta medida los determina. En la escuela, significa que el propósito de resolver los conflictos entre estudiantes de manera "negociada", apelando al reconocer los derechos de cada cual, también debe involucrar la actitud, la conducta y el lenguaje de los otros significativos en la relación.

Dicho directamente: no puede ser exitosa ninguna experiencia de mediación escolar que no se interrogue por las formas de relación entre los diversos actores que inciden en la vida de l@s estudiantes. Con ello nos referimos a los padres, en su rol de apoderad@s, a l@s profesores/as y directivos. Esto es aún más válido si se considera que en la etapa adolescente y juvenil hay una demanda mayor de coherencia entre lo que dicen y practican los adultos.

De todas maneras se debe responsabilizar a l@s estudiantes por el tipo de relaciones que construyen entre ell@s. En las relaciones violentas, o que violentan la convivencia, es fácil construir un círculo vicioso en que nadie cambia por temor a quedar en la posición del más débil y vulnerable y, con ello, ser el "lugar" donde todos descarguen sus iras, sus frustraciones o deseos. De este modo el autoritarismo se justifica con la promesa de que ésa será la última de las agresiones para que no hayan más agresiones; para dar la lección que nunca olvidarán, pero que justamente por no ser olvidada crea las condiciones para ser replicada en un "entorno retorno".

Se debe destacar la importancia de saber controlar nuestra reacción frente al otro. Al grito no es necesario responder con otro grito o un golpe. Tal vez es mucho más pertinente el interpelar al agresor verbalmente del por qué de su actitud. Sólo los animales se rigen por la lógica del estímulo – respuesta, ej. Si a un perro le ofrecen un pedazo de carne se alegra y mueve la cola, si se le amenaza se enfurece.

## 6.1 ESTILOS DE ENFRENTAMIENTO DEL CONFLICTO

Es necesario saber cuáles son nuestras reacciones frente a los conflictos, para aprender que se es parte de un todo. Una forma simple es a partir de las reacciones frente a un peligro, en que el ser humano tiene distintas maneras de actuar, por ejemplo, escapar, paralizarse o enfrentarlo.

La forma de resolver los conflictos en nuestra sociedad tienden a la violencia, y a la eliminación del opuesto, esto es, dentro de la lógica de una cultura de guerra. Por el contrario, la construcción de una Cultura de la Paz requiere de una Metodología de Resolución no violenta de los Conflictos, donde todos estén integrados y que nos haga emplear los medios que sean consecuentes con este fin.

Un elemento que puede ayudar a entender los problemas de convivencia en las comunidades educativas es efectuar una reflexión respecto a los estilos que se utilizan para afrontar los conflictos. Existen cinco estilos básicos de aproximación al conflicto, que se definirán a continuación:

- *Competición*: Perseguir los objetivos personales a costa de los(as) de otros(as), sin detenerse a pensar en los(as) demás. Cuando se establece el criterio de "enemigo" al que hay que eliminar, es producto de la intolerancia que no acepta recorrer los caminos de la paz. Ej.: "Tú" te callas.
- *Evitación*: Actitud básica que se caracteriza por no afrontar los problemas, se evitan o posponen los conflictos, lo cual implica no tenerse en cuenta a un@ mism@ ni a l@s demás. Ej.: "Mejor pasó de largo, para no pelear con él o ella".
- *Compromiso*: Es un actitud basada en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia de una parte del interés del individuo o de los grupos. La solución satisface parcialmente a ambas partes. Ej.: "Tú sales a jugar, si antes realizas todas tus tareas".
- *Acomodación*: Supone ceder habitualmente a los puntos de vista de l@s otr@s, renunciando a los propios. Ej.: "Bien, lo que tú digas".
- *Colaboración*: Cada una de las personas en conflicto da ideas de cómo solucionar el desacuerdo, tratando de que la solución satisfaga a ambas partes. Ej.: "Reunión de Profesores/as y Alumn@s en la que analizan los conflictos de la Escuela".

Según el modo como lo abordemos puede tener un resultado positivo, constructivo, enriquecedor, de mejora del la relación entre las partes o por el contrario conducir hacia un alejamiento personal, hacia el desencuentro, hacia la destrucción de las relaciones.

## 6.2 TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Existen cinco formas de resolver los conflictos en forma alternativa:

- *Negociación*: En esta Técnica, las partes resuelven su conflicto, de forma cotidiana, a través de un contrato hablado, en que ambos ganan, su participación en la negociación es voluntaria, sin la intervención de otras personas y se tratan temas del futuro o del pasado.
- *Conciliación*: Esta técnica, a diferencia de la anterior presenta un *Juez* que da orden al encuentro, porque son las partes las que resuelven el desacuerdo, para que ambos ganen o se reconcilien, esta técnica es de participación voluntaria, informal y trata conflictos del pasado.
- *Mediación*: En esta Técnica, las partes resuelven, buscando la comprensión mutua y colaboran para lograr un acuerdo satisfactorio para amb@s, presenta algunas reglas y es de participación voluntaria, pero existe la intervención de un tercero, llamado *Mediador/a* que controla en proceso ayudando a que las partes identifiquen y satisfagan sus intereses, y se centra en el futuro.
- *Arbitraje*: En esta técnica un@ gana y otr@ pierde, existe un *Arbitr@* que es el que dicta el acuerdo, la asistencia al encuentro puede ser voluntaria o solicitada por el Arbitr@, la comunicación sigue ciertas reglas y se centra en el pasado.

- ▲ *Juicio*: En esta técnica uno gana y el otro pierde porque es un tercero (Juez) el que interviene y dicta la sentencia, la asistencia al encuentro es a petición de la Justicia y la comunicación sigue ciertas reglas y se centra en el pasado.

Resumiendo: la mediación forma parte de las llamadas "Técnicas de resolución alternativa o no adversarial de conflictos", al igual que la negociación y la conciliación. La característica central de estos procedimientos es que facilitan que las partes involucradas en la disputa busquen y propongan una solución a sus diferencias. De esta manera, la responsabilidad de encontrar la salida al conflicto<sup>3</sup> recae en los propios protagonistas, sin vivir la experiencia de que la solución emane, desde un tercer@ impositiv@, como sucede en los juicios o el arbitraje.

El sistema judicial chileno presenta muchas dificultades para responder a los conflictos familiares, ya que es esencialmente de tipo adversarial, es decir, se basa en el supuesto de que las partes de un conflicto tienen siempre intereses opuestos e irreconciliables, por lo que un tercero, el juez, debe determinar quien tiene la razón, basado en pruebas entregadas por las partes. De este modo, cada situación de conflicto se transforma en guerra, donde la derrota del otro es condición de justicia, y de la cual surge un vencedor/a y un vencid@. Esto se traduce no sólo en que en algunas ocasiones las decisiones judiciales no responden a los intereses y necesidades reales de los involucrados, sino también en que anulan cualquier posibilidad de establecer o restablecer lazos comunicativos entre las partes; aspecto grave, especialmente para aquellos conflictos en que los participantes tienen relaciones de carácter permanente, como las que se dan entre los miembros de una familia, un barrio o la escuela.

## 7. LA MEDIACIÓN

Según lo anterior la Mediación es una técnica, que se aplica teniendo como trasfondo una concepción del respeto por el o la otr@ y reconociendo la conflictividad en las relaciones humanas, pero que es útil sólo cuando el grado de ruptura en esas relaciones no plantea una situación de violencia física o psicológica aguda.

La **Mediación** consiste en la *presencia de una tercera persona, a pedido de las personas en conflicto, para ayudar a que ellas se comuniquen viendo lo que les interesa en común, para que ell@s intenten crear en conjunto la solución a su conflicto que considere las necesidades e intereses de cada un@*. La toma de decisiones es de absoluta responsabilidad de las partes que están en conflicto, por ello éste es un proceso de resolución privado y voluntario, las partes pueden resolver su desacuerdo y la tercera persona presente no debe favorecer a ninguna de las dos partes.

Su *Objetivo Principal* es Lograr que el conflicto se resuelva a partir de la facilitación del proceso comunicativo entre las partes, y así poder expresar los diferentes puntos de vista entendiendo y respetando la opinión de de la/el otr@

---

<sup>3</sup> Ver Anexo 3.

## 7.1 LA MEDIACIÓN ESCOLAR

*¿Será la panacea para que l@s niñ@s se “porten bien” y la solución mágica para todos los conflictos escolares? ¿Será una moda? ¿Será una novedad a implementar rápida y fácilmente? ¿Será un conjunto de prescripciones técnicas, que deberemos aplicar al pie de la letra, como si fuera una receta? ¿O será más bien un contenido importante de incluir en el aprendizaje de l@s niñ@s?*

*“En la medida en que se “nos incorpore” la Mediación como forma de vida, podemos encontrar las razones para incluirla en todas nuestras acciones”*

La **Mediación Escolar**, se define como “un proceso de aprendizaje, adquisición, potenciación<sup>4</sup> y entrenamiento de habilidades sociales que permitirán a tod@s l@s integrantes de la comunidad educativa resolver cooperativamente los conflictos”.

La mediación en las escuelas debe entenderse en un sentido amplio, trascendiendo el solo ejercicio del procedimiento, que esencialmente es el mismo que se aplica en otros ámbitos, adecuado a las características y necesidades de l@s niñ@s y al contexto específico en que ésta se desarrolla. La mediación escolar se conceptualiza como un proceso de aprendizaje, en el que l@s niñ@s adquieren y entrenan habilidades para ayudar a sus compañer@s a resolver cooperativamente los conflictos, es decir, l@s niñ@s descubren y ejercitan distintas capacidades que les permitan aproximarse, empáticamente, a sus compañer@s con el objeto de incentivarlos a escucharse y tomar en cuenta sus intereses y los del otro para solucionar sus conflictos, asumiendo, el/la mediador/a, una postura de neutralidad y un rol facilitador de la comunicación.

De esta manera l@s estudiantes aprenden que el conflicto necesita ser identificado correctamente para que pueda ser resuelto, que hay varias alternativas posibles de solución en una situación conflictiva, que cada parte –persona o grupo- en conflicto puede tener diferentes sentimientos acerca de éste, y que siempre habrá más de una sola forma de resolución.

Uno de los enfoques para analizar un conflicto es el que diferencia los elementos del conflicto más vinculados a las personas implicadas, de los elementos propios del proceso seguido por el conflicto y del problema que subyace a él.<sup>5</sup>

La Mediación nos habla del Poder. Visto está que las expresiones del poder son más que el poder otorgado por la norma; son también las relaciones sociales de las que cada sujeto es portador/a; son en parte las posiciones que logra ocupar no sólo en la estructura formal sino también en las redes informales (liderazgos, influencias, etc.) y que son parte de la realidad cotidiana de la vida escolar. Esto implica que el proceso para desarrollar la mediación al interior de la escuela demandará de todos los actores una negociación de cómo se usa el poder, con qué legitimidad y acuerdos. Es decir, estamos hablando de participación efectiva en la escuela.

La introducción a la Mediación en las escuelas apunta a potenciar las habilidades sociales para abordar y manejar los conflictos de una manera distinta a la que habitualmente acostumbramos, a través de un proceso de aprendizaje, para que la comunidad educativa amplíen el repertorio conductual y que estimulen el protagonismo y participación de los niños.

En lo anterior subyace, por una parte, el reconocimiento de los niñ@s como sujetos sociales de derecho, con capacidad de pensar su realidad y de aportar a su construcción. Y, por otra parte, el desarrollo de aprendizajes que les permitan vincularse naturalmente con los conflictos, reconociéndolos como elementos inherentes a las relaciones interpersonales.

---

<sup>4</sup> Ver Anexo 4.

<sup>5</sup> Ver anexo 2 “ Análisis del conflicto”

La mediación permite buscar respuestas que disminuyan el aumento de las agresiones en las relaciones entre l@s niñ@s, fomentando la formación de sujetos activos y críticos, que aprenden a tomar decisiones y a respetar al otro.

Cada proceso de mediación es único. Habrá semejantes, pero nunca iguales. Por lo tanto, no puede haber una "receta" que sirva para todas las mediaciones. La mediación como proceso comunicacional entre personas es totalmente particular, se va desarrollando y re-creando a medida que transcurre.

La utilización de la Mediación al interior de la escuela permitirá, en la medida en que sea constante y espontánea:

- *Una visión positiva del conflicto:* entendiéndolo como algo natural de los seres humanos, presente en la vida y que según como se solucione, puede resultar constructivo y beneficioso para las personas.
- *Uso del Diálogo:* Como primera alternativa frente a otras respuestas menos constructivas.
- El Desarrollo de Habilidades: Como el **autocontrol**, **cooperación** en la medida que los(as) niñ@s aprendan a trabajar con l@s demás.
- Favorecer el espíritu democrático, lo que no significa que desaparezca el conflicto, sino que la forma como se solucionan es diferente sino su tratamiento, su debate..
- Mejorar el ambiente en el aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de los problemas.
- Incrementar la participación de los(as) estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
- Favorecer el incremento de la autoestima en cada uno de los miembros grupales.
- Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

## A. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN

Las **ventajas o beneficios** más importantes de la mediación son los siguientes:

- Ahorro de tiempo, porque es corto, en la medida que logren un acuerdo entre las personas.
- Ahorro de dinero, porque es mucho más económico que las técnicas formales de resolución de conflictos.
- En la Mediación se trata de evitar que haya ganadores y perdedores, lo cual es útil respecto a las relaciones futuras entre las personas.
- Aumenta la creatividad porque aparecen formas distintas de solucionar los conflictos.
- La mayor ventaja personal que produce la mediación es el aumento de protagonismo de las personas, lo que aumenta la responsabilidad en tomar decisiones.
- Se logran acuerdos a largo plazo, es decir, duran por mucho tiempo porque existe un compromiso de por medio
- Las personas aprenden a resolver los conflictos de una forma diferente y pacífica.

### **Desventajas:**

- Diferencia de "poder" entre las personas en conflicto.
- La Neutralidad de la Mediadores, porque si conoce a las personas en conflicto es difícil que no quiera ayudar más a uno que a otro.

La mediación escolar entre compañer@s ha tenido resultados positivos para el ambiente de las escuelas en donde se ha realizado señalando entre otros los siguientes aspectos positivos:

- Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Ayudar a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos en forma no violenta.
- Contribuye a desarrollar la capacidad de dialogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminuye el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- Ayuda a la resolución de disputas de forma más rápida y menos costosa.
- Se reduce el número de sanciones y expulsiones.
- Disminuye la intervención de los adultos que es sustituida por la de los alumnos(as) mediadores/as o por los mismos disputantes.

## B. FASES DE LA MEDIACIÓN

<b>Fases</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Desarrollo</b>
<p><u>PreMediación</u></p> <p>Fase previa a la mediación propiamente dicha.</p>	<p>Crear las condiciones que faciliten el proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Es la primera fase y se realiza antes de la Mediación. Se habla con las partes por separado para que les cuenten su versión. Se explica el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración. Se debe determinar si:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mediación es apropiada para el caso.</li> <li>- Son necesarias otras entrevistas o hablar con otras personas relacionadas con el conflicto.</li> <li>- Las partes están dispuestas a llegar a la mediación.</li> <li>- La elección por las partes de los mediadores es adecuada.</li> </ul> </li> <li>■ Se presentan y explican cual va ser su papel, y cómo va a ser el proceso: Objetivos, expectativas, papel de los mediadores. La importancia de la confidencialidad y de su colaboración. Recordarles además que no deben interrumpirse, no deben insultarse y no deben descalificar al otro. Se debe tener previsto:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio, tiempo, papel para anotar.</li> </ul> </li> <li>■ Se debe crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes. Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle. Animar a que se desahoguen. Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte utilizando las técnicas de la escucha activa. No aconsejar, ni decir lo es verdad o mentira. Apoyar el diálogo entre las partes.</li> <li>■ Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. Conseguir una versión consensuada del conflicto. Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, ya que crea confianza y mantiene el interés.</li> </ul>
<p><u>Presentación y reglas del juego</u></p> <p>Quiénes somos y cómo va a ser el proceso</p>	<p>Crear confianza en el proceso.</p>	
<p><u>Cuéntame</u></p> <p>Qué ha pasado</p>	<p>Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos. Poder desahogarse y sentirse escuchados.</p>	
<p><u>Aclarar el Problema</u></p> <p>Dónde estamos</p>	<p>Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.</p>	
<p><u>Proponer soluciones</u></p> <p>Cómo salimos</p>	<p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.</p>	
<p><u>Llegar a un acuerdo</u></p> <p>Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde.</p>	<p>Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.</p>	<p>Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones (lluvia de ideas). Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte. Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: Claro y simple, realista, específico, aceptado por las partes, que mantenga la expectativa de mejora de la relación. Además se debe felicitar a las partes por su colaboración.</li> </ul>

## C. TÉCNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

**Mostrar Interés:** El objetivo de esta técnica es comunicar interés y favorecer que el otro hable. El mediador no debe estar de acuerdo ni en desacuerdo con las partes y debe utilizar palabras "Neutrales".

**Clarificar:** Aclarar lo dicho. Obtener más información y ayudar a ver otros puntos de vista. EL mediador debe preguntar y pedir que aclaren algo que no ha entendido.

**Parfrasear:** Demostrar que estas comprendiendo lo que pasa y verificar el significado. El mediador debe repetir ideas y hechos básicos.

**Reflejar:** El objetivo de esta técnica es mostrar que se entienden los sentimientos y ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente. El mediador debe reflejar los sentimientos del que habla.

**Resumir:** Revisar el progreso que ha habido y juntar los hechos e ideas importantes. El mediador debe repetir los hechos y las ideas principales.

## D. ¿SIEMPRE ES POSIBLE MEDIAR?<sup>1</sup>

Aunque la práctica desarrollada en distintos países, y también en el nuestro, muestra que la mediación ha resultado útil para conducir conflictos relacionales, hay situaciones que no pueden ser mediadas.

Para determinar qué conflictos son mediables y cuáles no, es necesario primero hacer una distinción entre intrapsíquicos y conflictos intrapersonales actuales y puntuales. Los primeros corresponden a un ámbito de intervención psicoterapéutico, y se refieren a aquellos que suceden al interior de las personas y que tienen un carácter traumático, por ejemplo, los conflictos entre el aspecto emocional, cognitivo o conductual de una persona, que si bien puede afectar sus relaciones con otros, sitúan su nudo conflictivo a nivel de las instancias psíquicas que conforman la personalidad.

En estos casos, el objetivo de la intervención será la curación o reparación, la modificación del estilo actitudinal y conductual, lo cual requiere de una atención especializada desde el campo de la psiquiatría o la psicología. En cambio, los conflictos interpersonales actuales y puntuales, son aquellos que aparecen en las interacciones, y si bien constituyen un proceso, no requieren de cambios profundos de conducta para resolverlos, sino soluciones que tiendan a preservar la relación.

---

<sup>1</sup> Ver Anexo 5.

Conflictos, tales como robos, homicidios y agresiones sexuales, que afectan la integridad física y emocional de las personas, no son susceptibles de ser mediados, hay que corresponder a delitos tipificados y penalizados por ley.

Por lo tanto, tomando en cuenta las restricciones antes citadas, la mediación es aplicable en cualquier ámbito donde se establecen relaciones interpersonales –y, por ende, aparecen conflictos-, sea éste familiar, laboral, comercial, medio ambiental o escolar.

La Mediación no se plantea ni permite la desaparición de los conflictos en la escuela, sino que promueve un cambio de actitud frente a éstos, al entregarles a l@s niñ@s conocimientos respecto a formas no adversariales de resolución y desarrollar habilidades para desenvolverse en la sociedad, lo que contiene un potencial transformador en el modo de vincularse con los demás.

Además señalar la importancia de que en este proceso ha de hacerse partícipe toda la comunidad escolar, siendo l@s niñ@s, l@s protagonistas, y l@s adult@s quienes LOS APOYAN, ESTIMULAN Y PROPICIAN LAS CONDICIONES PARA ESTE APRENDIZAJE.

Debido a lo anteriormente expuesto, la mediación escolar requiere el apoyo de l@s profesores/as en especial, para que tomen conciencia de la necesidad de una democratización del sistema escuela y de las relaciones que se dan entre sus miembros.

#### • LO QUE NO DEBEN HACER LOS MEDIADORES

1. *Hacer demasiadas preguntas:* Recuerda que no necesitas tanta información, sólo la más importante.
2. *Preguntar demasiados "Porqués":* Recuerda que no debes pedir información que no esté relacionada con el conflicto.
3. *Discutir con una de las personas en conflicto:* No muestres enojo ni te pongas en contra de alguno de ellos.
4. *Juzgar:* No des tu opinión si te parece mal o bien lo que han hecho o dicho las personas en conflicto.
5. *Dar consejos:* No les digas lo que tienen que hacer para resolver el conflicto, solos deben buscar la solución.
6. *Amenazar a las Personas en conflicto:* No los obligues a encontrar una solución al conflicto, animálos para hacerlo.
7. *Forzar la reconciliación:* No le pidas a las partes que sean amigos, que pidan o den disculpas o que se den la mano.
8. *Imponer la Mediación:* No debes pasar a llevar la decisión de las partes respecto a continuar o no con la mediación.

- ¿CÓMO ENFRENTAR SITUACIONES DIFÍCILES?

Tendrás que enfrentar situaciones difíciles que deberás solucionar:

1. *Cuando las personas no respetan las normas pactadas:* Sólo debes recordarles las reglas del juego y no acusarlos ni retarlos.
2. *Existe poca comunicación entre las partes:* Para comprender esta situación, puedes reunirte en otro momento, con cada uno de ellos por separado para saber si tienen otros intereses.
3. *Una de las partes está muy enojada:* Si es una situación que no puedes controlar, pide que se junten en otro momento y por separado. Si la situación aún la puedes controlar pide que se detengan un momento para que se calmen o parafrasea.
4. *Una de las partes dice que no estás siendo neutral:* Pregúntales su opinión y si continúa el reclamo muestra la lista de los otros mediadores para reemplazarte.
5. *Una de las partes no está a gusto:* Si alguna de las personas cree que la mediación no le va ayudar a resolver su conflicto, cuéntale las ventajas de la mediación.
6. *Las partes no llegan a una solución y piden consejo:* Recuérdales que tu trabajo es favorecer que ellos lleguen a un acuerdo y no darles tú la solución.
7. *Las partes no llegan a una solución y la relación continúa rota:* Si ellos no quieren arreglar su relación reacuérdales que tendrán que estar todos los días juntos en la escuela y que tienen que respetarse como personas.
8. *Las partes deciden no seguir con la mediación:* Recuérdales que ellos pueden empezar de nuevo en otra oportunidad y siempre van a tener las puertas abiertas. Felicítalos por los esfuerzos que han hecho y por lo que han colaborado y diles que respetas su decisión de no continuar.

- ¿CUÁNDO SE PUEDE MEDIAR?

- ✓ Cuando las personas en conflicto quieran continuar la relación.
- ✓ Cuando las partes estén y se sientan cómodas.
- ✓ Cuando el conflicto también afecta a otras personas.
- ✓ Cuando hay buena disposición para resolver el conflicto.

- ¿CUÁNDO NO SE PUEDE MEDIAR?

- ✓ Cuando el conflicto es muy reciente y las personas en conflicto no pueden escuchar ni tomar decisiones.
- ✓ Cuando una de las personas no confía en la otra o le tiene miedo.
- ✓ Cuando el conflicto es muy complejo y no se puede resolver con la mediación.

- ¿CUALES SON LOS CONFLICTOS MÁS COMUNES QUE SE PUEDEN RESOLVER CON LA MEDIACIÓN?

Aquellos que no supongan una transgresión grave de las normas de convivencia como:

- ✓ Disputas entre alumnos: insultos, amenazas, sembrar rumores dañinos, las relaciones, etc.
- ✓ Amistades que se han deteriorado.
- ✓ Conflictos entre profesores y alumnos y viceversa.
- ✓ Situaciones que desagraden o parezcan injustas.
- ✓ Problemas entre miembros adultos: profesores, familias, personal no docente, etc.

## 8. CONCLUSIONES

*“En la medida que sientan que pudieron **construir** una alternativa que responda a sus necesidades (en un contexto de respeto mutuo) van a defender ese acuerdo como un “producto común”*

Consideramos que la escuela está abierta a introducir cambios que apunten a transformar las relaciones interpersonales y de esta forma aportar en la generación de un contexto más adecuado de aprendizaje y una mejor convivencia entre alumn@s<sup>2</sup> y profesores/as.

Para esto se requiere, en primer lugar, reconocer a l@s niñ@s como sujetos sociales de derechos, es decir, como personas totales, que poseen opiniones e intereses propios, con deseos y necesidades de expresarse y participar, contando con el apoyo y acompañamiento de l@s adult@s. Por lo tanto, tratar de promover lazos de interdependencia, respeto mutuo y solidaridad.

Para que la Mediación pueda ser posible en el ámbito educativo debemos programarnos “en positivo”, esto es, el convencimiento que la paz es posible; que por la vía del diálogo y del mutuo entendimiento y de ponernos de acuerdo se puede lograr mayor justicia.

Respecto a la Mediación, es importante que l@s mediadores/as, sean vist@s por sus pares como cualquier/a niñ@, permitiendo que no se generen rótulos en torno a ell@s, para que no tiendan a normar ni rigidizar su forma de ser. En el mismo sentido es importante que l@s profesores/as también entiendan que l@s mediadore/as, al ser niñ@s comunes y corrientes, se verán tarde o temprano igualmente involucrad@s en conflictos, producto de la interacción que establecen con sus pares, adult@s significativ@s, profesores/as y autoridades.

De acuerdo a lo anterior, un aspecto interesante a considerar dice relación con la superación de ciertas resistencias por parte de l@s docentes, para acoger y respetar a l@s mediadores/as y su función.

---

<sup>2</sup> Ver Anexo 6.

Estas resistencias tienen que ver, con el papel protagónico que se le otorga a l@s alumn@s en el abordaje de sus dificultades, terreno hasta entonces de resorte de l@s profesores/as o inspectores/as, entregándoles a l@s niñ@s un espacio propio y sin la intervención de adult@s que resuelvan y tomen las decisiones. Esta temática se relaciona con la cultura jerárquica y autoritaria que se observa en la escuela, donde son l@s docentes quienes se ubican en el lugar superior de la escala jerárquica, siendo quienes poseen el poder –sustentado en el saber del adulto–, lo que se expresa en lo cotidiano, en que son ell@s quienes tienen la razón y las facultades para resolver en el sistema educativo.

Esta situación determina que l@s niñ@s sean vistos acorde al enfoque predominante en nuestra sociedad, es decir, como seres incompletos y sin capacidades, que dependen de un/a adult@ que los guíe y proteja. Si bien requieren de protección de l@s adult@s, también necesitan ser reconocidos como personas actuales, con necesidades, intereses y capacidades para manejar determinadas situaciones, así la autonomía se constituye en una capacidad necesaria de promover y desarrollar gradualmente, con el acompañamiento de l@s adult@s.

Finalmente, podemos decir que cambiar las formas en que las personas se relacionan es un proceso que exige tiempo, energía y compromiso de parte de l@s involucrad@s. En primer lugar, debe la comunidad educativa ponerse en situación de diálogo para que compartan sus visiones de mundo, sus desafíos de desarrollo, sus necesidades y sus intereses. Luego y producto de lo anterior, es necesario que se reconozcan como personas iguales en dignidad y derechos, que realizan funciones específicas en su espacio de convivencia, y que están llamadas a co-construirlo, legitimando sus existencias; y para que junt@s sean capaces de generar mecanismos y métodos para respetar su espacio común.

Por lo tanto, podemos decir, que su meta es posicionar a l@s niñ@s como CUIDADANOS ACTIVOS en la construcción de su país, haciéndolos visibles ante l@s adult@s como personas plenas, fomentando el protagonismo y la participación infantil y juvenil como una de las formas de alcanzar sus objetivos.

## 9. ANEXOS

### ANEXO 1:

#### EDUCACIÓN PARA LA PAZ

Cuando hablamos de una EDUCACIÓN EN Y PARA LA PAZ EN LA ESCUELA, lo que se pretende es propiciar la existencia de un ambiente escolar favorable a la vivencia y experimentación de los valores democráticos. Es justamente en la Escuela donde las nuevas generaciones deben conocer, analizar, practicar y recibir tales valores, con el propósito de construir una cultura de la Paz que emane de la convicción más profunda de cada persona.

Existen SIETE aprendizajes básicos para hacer posible esta propuesta de paz, que no sólo sea llevada a cabo en la Escuela, sino también en el barrio, con la familia, con l@s amig@s y por supuesto con la sociedad en general:

1. APRENDER A NO AGREDIR AL OTRO: Fundamento de cualquier modelo de convivencia social.
2. APRENDER A COMUNICARSE: Base de la autoafirmación personal y grupal.
3. APRENDER A INTERACTUAR: Base de los modelos de relación social.
4. APRENDER A TRABAJAR EN GRUPO: Base de la política y de la economía.
5. APRENDER A CUIDARSE: Base de los modelos de salud y seguridad.
6. APRENDER A CUIDAR EL ENTORNO: Fundamento de la supervivencia.
7. APRENDER A VALORAR EL SABER SOCIAL: Base de evolución social y cultural.

### ANEXO 2:

La **Declaración Mundial sobre Educación para Todos** dice acerca de las necesidades básicas de aprendizaje (punto 1, art. 1, 1994):

“...Estas necesidades abarcan tanto las herramientas esenciales para el aprendizaje (como la lectura y la escritura, la expresión oral, el cálculo, la solución de problemas) como los contenidos básicos del aprendizaje (conocimientos teóricos y prácticos, valores y actitudes) necesarios para que los seres humanos puedan sobrevivir, desarrollar plenamente sus capacidades, vivir y trabajar con dignidad, participar plenamente en el desarrollo, mejorar la calidad de vida, tomar decisiones fundamentadas y continuar aprendiendo. La amplitud de las necesidades básicas de aprendizaje y la manera de satisfacerlas varían según cada país y cada cultura y cambian inevitablemente con el transcurso del tiempo.”

## ANEXO 3:

### “ANÁLISIS DE UN CONFLICTO”

Uno de los enfoques para analizar un conflicto es el que diferencia los elementos del conflicto más vinculados a las personas implicadas, de los elementos propios del proceso seguido por el conflicto y del problema que subyace a él.

#### Elementos relativos a las personas:

1. Protagonistas: Están los Protagonistas Principales ¿Quiénes están directamente implicados? (alumno, profesor) y los Protagonistas Secundarios: ¿Quiénes están indirectamente implicados, pero tienen interés o pueden influir en el resultado?. Interesa tener claro si las partes que están con el mediador son las protagonistas directas del conflicto o bien si se queda alguna persona importante para el proceso al margen.

2. El poder en el conflicto: Capacidad de influencia de los protagonistas principales y secundarios en el conflicto. ¿Es una relación de iguales o existe la desigualdad y en qué forma?. Se habla de la neutralidad del mediador como una de sus características principales, ya que se procura igualdad de oportunidades para ambas partes (por ejemplo, una de las partes puede necesitar ser constantemente parafraseada y la otra no tanto) lo que restituye en parte el desequilibrio.

3. Las percepciones del problema: Es la forma de recibir o interpretar el conflicto, sus causas y explicaciones. Se puede percibir que es lo peor que nos puede pasar o no darle importancia.

4. Las emociones y los sentimientos: Se distinguen los sentimientos propios de la percepción y los elementos del otro. Hay dos momentos básicos para que afloren los sentimientos en la mediación: en la premediación, pues el momento del desahogo y de soltar todo lo que uno pueda llevar dentro. Y en el “Cuéntame”, de forma que cada parte pueda ser consciente de cuáles son los sentimientos de la otra, para ir creando cierta empatía entre las partes.

5. Las Posiciones: Estado inicial de las personas ante el conflicto. Es lo que en principio reclama cada parte, pues piensan que así se sentirán satisfechas. Son las respuestas que dan las personas al ¿Qué quieres? Suponen la cubierta de los intereses y a menudo inhiben la comprensión del problema.

6. Intereses y Necesidades: Los intereses son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto, normalmente aparecen debajo de las posiciones que se adoptan en los conflictos.

Las necesidades humanas son las que consideramos fundamentales e imprescindibles para vivir. Incluyen tanto las necesidades materiales básicas: sueño, alimentación, etc., como otras de índole inmaterial: libertad, posibilidad de expresarse y sentirse escuchado.

La no satisfacción adecuada de las mismas puede generar frustración, inquietud, temor, ira, etc. Las necesidades suelen estar detrás de los intereses.

Los intereses y las necesidades suponen la respuesta que dan las personas a la pregunta ¿Por qué?, ¿Para qué?. Muy conectadas a los intereses están las necesidades.

En la mediación estamos acompañando a las partes en un proceso de negociación de una solución que satisfaga sus intereses.

7. Los valores y principios: Conjunto de elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar los comportamientos. Es importante no aferrarse absolutamente a un valor. A veces, en el proceso de mediación, puede ser importante descubrir metavalores que están por encima de los valores en disputa y que separan a las partes.

#### Elementos relativos al proceso:

1. La dinámica del conflicto: Es la historia que ha llevado el conflicto. Con frecuencia existe lo que se puede denominar el conflicto latente, es decir, una situación en la que las partes no perciben la contraposición entre intereses o partes, al menos de forma explícita, pero pese a todo están ahí y puede surgir un hecho concreto que lo haga patente o que lo saque a la luz.

Además conviene detectar más allá del lo que gatillo el conflicto, que otras cuestiones, probablemente más de fondo, que pueden seguir latentes o no, están presentes en el conflicto.

2. La relación y la comunicación: El aspecto humano de la relación entre las partes implicadas en el proceso de resolución del conflicto es fundamental: puede resultar de ayuda o ser desastroso. Una relación en la que existe confianza, entendimiento, respeto y amistad, con el tiempo puede hacer que cada conflicto que surja se aborde de manera más fluida y eficiente. Si la relación está deteriorada será muy complicado afrontar con éxito la resolución de un conflicto.

La forma en que se comunican las partes es un dato importante en el proceso del conflicto. Si el conflicto es entre iguales, probablemente compartan códigos culturales que los acerquen y faciliten la comunicación. Si el conflicto no es entre iguales probablemente esos mismos códigos alejen y dificulten.

Hay que ver además quién habla a quién, no es raro que por timidez o por diferencias de poder, la comunicación verbal sea prácticamente unidireccional, para esto el mediador ayuda al reequilibrio del poder.

También es importante considerar una serie de distorsiones que se producen en la comunicación producto de la mala información, de estereotipos, de prejuicios que hay que tener en cuenta.

3. Estilos de enfrentamiento al conflicto: Aunque cada persona puede tener sus preferencias o inclinaciones, no siempre se afrontan los diferentes conflictos de la misma manera. En cada conflicto habrá que ver que estilo o estilos han puesto en juego cada una de las partes. El mediador ayudará a las partes a reflexionar si el estilo seguido está ayudando a resolver o encauzar la resolución del conflicto.

Elementos relativos al problema:

1. El meollo: Son los "datos", los hechos. Son aquellas situaciones o acontecimientos que ocurren. Hay que buscar formas de objetivar. Habrá que buscar formas para recogerlos y evaluarlos. Es importante diferenciar entre la "sustancia" y la "relación".

Cada parte tiene interés por dos cosas: La sustancia (aprobar o suspender el examen) y la relación (Mantener un clima de trabajo agradable). En muchas ocasiones la relación es mucho más importante que cualquier otro resultado sobre un problema concreto. La mediación como herramienta para resolver los conflictos en bastantes ocasiones no logrará "resolver" plenamente el problema planteado, pero sí debería en todos los casos restablecer o mejorar la relación entre las partes.

2. Tipos de conflictos: Es difícil clasificar los conflictos, pero según lo que está en disputa entre las partes podemos señalar los siguientes tipos de conflicto:

- Conflictos de relación/ comunicación: No existe una causa concreta, tangible, más allá de la propia relación deteriorada. En este tipo estarían los conflictos de agresiones, lucha, insultos, desvalorizaciones, rumores, confusión, malos entendidos, etc.

También entrarían los conflictos de percepción. Aunque la realidad es una sola, cada parte en el conflicto tiene "su" propia visión". Probablemente si cada uno narra lo sucedido contará versiones muy distintas. Aquí de nuevo se puede hablar tanto de cómo se percibe el problema como de las percepciones que unos(as) tienen sobre los(as) otros(as) como personas.

- Conflictos de intereses, necesidades: Cuando se dan dichas diferencias es cuando existe un problema de contenido. Se trata de buscar la forma de satisfacer los Intereses y las necesidades a través de alguna solución alternativa que supere la contraposición de las posiciones iniciales (óptica: Tú ganas-Yo gano):

Conflictos por recursos: Son los conflictos que se generan por tener, acceder, prestar... No solamente objetos, sino tiempos, espacios y todo tipo de recursos.

Conflictos por actividades. Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas.

- Conflictos por preferencias, valores, creencias: En cuanto a las diferencias de valores, si las hay, quizás se puedan buscar valores superiores que compartan todos: no todos los valores están al mismo nivel en una jerarquía de valores. En la convivencia cotidiana, muchas veces nos vemos enfrentados a situaciones conflictivas y en todas ellas nos vemos impulsados a tomar decisiones para resolverlas.

#### ANEXO 4:

#### *“La Mediación potencia y desencadena procesos de EMPODERAMIENTO en l@s niñ@s”*

### **¿QUÉ ES EL EMPOWERMENT O EMPODERAMIENTO?**

Puede ser entendido, como el proceso a través del cual las personas se constituyen en sujetos de su historia, donde el conocimiento y el ejercicio de sus derechos son un requisito fundamental. Este proceso se despliega a partir del fortalecimiento de las capacidades individuales y grupales, del descubrimiento de los propios recursos y los externos, de la toma de conciencia, de la reflexión sobre un@ mism@ y el grupo, del desarrollo de la autoconfianza, del aprendizaje de habilidades y destrezas, lo que permite que las personas enfrenten su cotidianidad, tomen decisiones y dirijan sus vidas.

El empoderamiento así entendido, tiene la autonomía, sustentándose en la necesidad de establecer relaciones interpersonales de interdependencia. En este sentido, la generación de vínculos de confianza, reciprocidad, respeto, colaboración y la valoración de la experiencia como herramienta para el aprendizaje, son el sostén para la organización y la participación democrática.

Este proceso conlleva un cambio de posición, que no está sustentado en el aumento del poder en términos de dominación sobre otros, sino en cuanto a la capacidad de las personas de incrementar su autoconfianza y capacidad para influir en el cambio esperado, mediante la habilidad de ganar el control sobre recursos materiales y no materiales fundamentales. En la escuela, este proceso se relaciona directamente con el protagonismo, el cual busca en este caso, que l@s alumn@s tomen parte en sus acciones, haciéndose responsables de ellas y las consecuencias que puedan devenir de dichas acciones.

El empoderamiento busca que l@s alumn@s tomen conciencia del poder que tienen y lo ejerzan como resultado de este proceso, en el cual practiquen y vivencien nuevas formas de ser y de relacionarse y creen espacios alternativos donde sean valorados en sus diversas identidades, capacidades y derechos.

Antecedente importante de considerar al respecto son las resistencias que manifiesta todo sistema ante las transformaciones, siendo éstas posibles sólo en la medida que las conductas de sus miembros cambien. Estas resistencias aumentan si el objeto de transformación se refiere a las formas en que se relacionan, se resuelven los conflictos, se reproducen los roles y se ejerce autoridad y poder.

La Mediación como técnica supone confidencialidad, por lo que requiere, para llevarla a cabo, de un espacio físico que otorgue privacidad, reserva y confianza, para que los involucrados en la situación conflictiva se abran y puedan comunicarse directa y efectivamente.

## ANEXO 5: EJERCICIOS PRÁCTICOS<sup>3</sup>

### 1. Ejercicio: “Te escucho”

El objetivo de este ejercicio es practicar las cinco técnicas de la escucha activa.

Se explican las técnicas de la escucha activa a los participantes y se les dice que cada situación de las que aparece en la plantilla es algo que nos dice alguien. Se dan unos 10 minutos para completar la plantilla, no hace falta rellenar todos los cuadros y se comparten las dificultades con todo el grupo.

Situaciones	Mostrar interés	Clarificar	Parfrasear	Reflejar
El profesor se ha enojado con José porque lo vio hablando: “Este profesor es tonto ¿Por qué me hace repetir el ejercicio?”	“José cuéntame lo que ha pasado”	“¿Por qué te hizo repetir el ejercicio?”	Entonces José te hizo repetir el ejercicio.	“Te molesta que te haga repetir el ejercicio”
La madre de Eva le ha dicho que no quiere que se junte con ciertas amistades. “Mi madre no para de repetirme que sea responsable y no salga con mis amigos. Estoy harto”.				
En un Consejo de Curso el profesor pide más limpieza al curso y exige el compromiso de todos. Natalia está enojada con Pepe y lo acusa diciendo: “Pepe es un cochino, se pasa el día pintando en las mesas.				

### 2. Ejercicio “El transplante de corazón”

El objetivo de este ejercicio es practicar las técnicas de parafraseo y reflejo.

Se debe informar a los participantes que se va a trabajar sobre las técnicas de parafraseo y reflejo de la escucha activa.

Se invita a 10 personas a hacer un círculo con las sillas en el centro de la sala. Un alumno o el profesor pueden ser el árbitro. Los demás serán observadores.

Las personas del círculo tendrán la oportunidad de expresar sus ideas sobre un tema para llegar a acuerdo, el único requisito es que antes de hablar parafraseen y reflejen a la persona que ha hablado anteriormente.

<sup>3</sup> Adaptados de Ejercicios: “Mediación de conflictos en Instituciones Educativas: Manual para la formación de mediadores”. Juan Carlos Torrego et al. Narcea S/A Ediciones, Madrid, año 2000; y “Educación para la Paz: Módulos y Dinámicas en Resolución no violenta de los Conflictos”. Fernando Aliaga Rojas. Servicio Paz y Justicia, Serpaj Chile, año 1996.

El árbitro debe asegurarse que nadie hable sin haber parafraseado o reflejado a la persona anterior.

Los observadores toman nota de lo que ocurre.

Se entrega el documento que incluye la situación hipotética, para que los 10 del círculo tomen una decisión. El juego se interrumpe a los 15 minutos, aunque los participantes no hayan llegado a un acuerdo.

Para evaluar se les pregunta como se sintieron y si les sirvió.

### **Documento para entregar: “El transplante de corazón”**

Eres cirujano de un gran hospital. Pertenece a una comisión que debe tomar una importante decisión. Tienes siete pacientes en espera urgente de un transplante de corazón. Ahora mismo sólo tienes un donante. Todos los participantes podrían recibir el corazón. ¿Qué paciente consideras que debería recibir el corazón? ¿Por qué?. La comisión tiene que llegar a un acuerdo antes de 15 minutos.

Pacientes:

- Una famosa cirujana en la cima de su carrera de 31 años. No tiene hijos.
- Una niña de 12 años. Estudia música.
- Un profesor de 40 años. Tiene dos hijos.
- Una chica joven de 15 años embarazada. Soltera y sin hijos.
- Un sacerdote de 35 años.
- Un joven de 17 años. Es camarero y mantiene a sus padres con sus ingresos.
- Una mujer científica a punto de descubrir la vacuna del SIDA. No tiene hijos y es lesbiana.

### **3. Ejercicio: “Tríos”**

El objetivo de este ejercicio es practicar las técnicas de escucha activa.

Los participantes se colocan en tríos. Un miembro del trío habla de lo que quiera durante cinco minutos. Mientras otro le escucha activamente. El tercer miembro del trío observa tomando notas si lo cree necesario de las intervenciones del que escucha.

Cuando terminan se les puede preguntar lo siguiente:

Para la persona que observaba: ¿Qué técnicas de escucha activa han salido? ¿Qué cosas eficaces ha realizado el que escuchaba? ¿En qué momentos se ha equivocado?

Para la persona que hablaba: ¿Cómo te has sentido? ¿Qué intervenciones te han ayudado? ¿Cuáles te han resultado más difícil?

Para la persona que escuchaba: ¿Cómo te has sentido? ¿Qué te ha resultado más fácil? ¿Y más difícil? ¿Qué técnicas necesitas utilizar más?.

Luego se cambian roles y el proceso se repite dos veces más. En grupos grandes se pueden debatir las principales dificultades.

#### 4. Ejercicio: "Jabón Neutro"

El objetivo de este ejercicio es subrayar el carácter neutral de la escucha activa.

Se entrega el documento a cada miembro del grupo y se les pregunta si saben en qué se parece la escucha activa al jabón neutro. Ambas tienen como destino fina la piel de las personas que tenemos delante, en el primer caso para meternos dentro de ella y en el segundo para cuidarla y protegerla. Pero hay algo muy importante, ambas basan su capacidad de acción en la neutralidad. Cuando la escucha activa no se produce pone en riesgo la mediación, cuando el jabón es muy ácido puede romper el equilibrio que necesita la piel.

Se propone que se transformen las frases del mediador en otras que cuenten con un lenguaje más neutral.

Cuando finalizan pueden compartir las respuestas.

#### Situaciones para el Jabón Neutro.

- Situación 1:  
María (a Elena): "Estoy hasta las narices de que siempre me interrumpas en la clase; eres una pesada"  
Mediadora (a Elena): "A María no le gusta lo pesada que eres"  
-Alternativa: \_\_\_\_\_
- Situación 2:  
Juan: "Eres un hablador porque le cuentas a cualquiera mis intimidades".  
Miguel: "Sólo se lo he contado a tres personas".  
Mediadora: "A Juan le ha caído muy mal lo que has hecho ¿Por qué eres tan hablador".  
-Alternativa: \_\_\_\_\_
- Situación 3:  
José (a Raúl): "Eres un alumno con una actitud muy negativa".  
Raúl: "no, yo no soy negativo".  
Mediador: "Raúl ¿Me puedes explicar, por favor, por que tienes esa actitud?"  
-Alternativa: \_\_\_\_\_
- Situación 4:  
Ernesto: (después de 10 minutos seguidos hablando sin parar y sin interrupciones) "... y fue entonces cuando..."  
Marta: "Bueno déjame contar de una vez mi versión".  
Ernesto: "No, espérate".  
Mediador: "Ernesto me parece injusto que lleves 10 minutos hablando y que no dejes intervenir a Marta".  
-Alternativa: \_\_\_\_\_
- Situación 5:  
Lucas: "Tú eres un mediador un poco inútil ¿no te parece?"  
Mediador: "Yo con imbéciles no medio. Lárgate de aquí, la mediación se ha terminado."  
-Alternativa: \_\_\_\_\_

## 5. Ejercicio: "Compatibilidad de Caracteres"

El objetivo de esta técnica es entrenarlos en la facilitación de soluciones creativas a los conflictos.

Comprobar la diferencia entre generar soluciones desde posiciones incompatibles y hacerlo desde necesidades que subyacen a posiciones incompatibles. .

Se divide a los participantes en dos grupos al azar, van a trabajar en salas separadas o en espacios separados dentro de la misma sala.

El/la profesor/a se acerca a un grupo, en este caso grupo A y le da las siguientes instrucciones:

- Para el grupo:

"Necesito tres voluntarios, dos serán protagonistas de un conflicto y el tercero va a tomar nota de lo que ocurra en una cartulina o en la pizarra. Vamos a hacer un ejercicio de creatividad. Después de dar las instrucciones a los alumnos, ellos van a contar su conflicto y el grupo debe generar todas las soluciones que se les ocurran para solucionarlo en una lluvia de ideas. La tercera persona voluntaria toma nota."

- Para el Secretario:

"Toma nota de todo lo que los miembros del grupo propongan como solución"

- Para los actores:

"Este es su conflicto, léanlo y si no entienden me preguntan. Cuando lo lean van al grupo y cuentan el conflicto. Se deben limitar a lo que está escrito, no pueden dar más datos, si les preguntan algo que no aparece en la hoja no responden".

El/la profesor/a se acerca al otro grupo, en este caso el grupo B y le da las siguientes instrucciones:

- Para el grupo:

"Necesito tres voluntarios, dos serán protagonistas de un conflicto y el tercero va a tomar nota de lo que ocurra en una cartulina o en la pizarra. Vamos a hacer un ejercicio de creatividad. Después de dar las instrucciones a los alumnos, ellos van a contar su conflicto, ustedes deben ayudarles q que concreten las necesidades que hay detrás de las posturas incompatibles y generar todas las soluciones que se les ocurran para solucionarlo en una lluvia de ideas. La tercera persona voluntaria toma nota."

- Para el Secretario:

"Toma nota de todo lo que los miembros del grupo propongan como solución"

- Para los actores:

"Este es su conflicto, léanlo y si no entienden me preguntan. Cuando lo lean van al grupo y cuentan el conflicto para que queden claras sus posiciones incompatibles. Si preguntan por sus necesidades se las explican".

Se lleva a cabo el juego.

Para evaluar se juntan los dos grupos y el profesor explica a todos las diferentes instrucciones que dio a los dos grupos. Los secretarios de los grupos leen la lluvia de ideas que ha salido para resolver el conflicto.

Las dos parejas comentan si las soluciones que han buscado los grupos les satisfacen y se compara el tipo de soluciones ofrecida por cada grupo siguiendo el esquema de los estilos de afrontamiento del conflicto.

### **Documento para entregar: "Compatibilidad de caracteres"**

#### Grupo A

MAR

Eres la profesora de matemáticas de 3º C y uno de tus alumnos, Emilio, te tiene harta porque no para de hablar con todos los que tiene al lado y hace intervenciones fuera de tono. Pierdes el hilo de la clase y te disgusta estar continuamente diciéndole: "Cállate de una vez". No te cae mal Emilio, pero estás dispuesta a mandarle a Inspectoría cada vez que abra la boca.

EMILIO

Eres alumno de 3º C y por tanto tienes a Mar de profesora; te aburres muchísimo en clase de Mar; te gusta mucho hablar y moverte. No entiendes cómo puedes tener compañeros que se pasen el día sentados en una silla sin apenas moverse. No tienes nada personal contra Mar, sólo que sus clases son un rollo.

#### Grupo B

MAR

Eres la profesora de matemáticas de 3º C y uno de tus alumnos, Emilio, te tiene harta porque no para de hablar con todos los que tienen al lado y hace intervenciones fuera de tono. Pierdes el hilo de la clase y te disgusta estar continuamente diciéndole: "Cállate de una vez". No te cae mal Emilio, pero estás dispuesta a mandarle a Inspectoría cada vez que abra la boca.

Necesitas poder dar la clase de forma que los que están interesados lo puedan seguir. Necesitas sentirte respetada, necesitas un poco más de silencio. No es imprescindible pero te encantaría motivar a Emilio para que mostrara más interés por las matemáticas.

EMILIO

Eres alumno de 3º C y por tanto tienes a Mar de profesora; te aburres muchísimo en clase de Mar; te gusta mucho hablar y moverte. No entiendes cómo puedes tener compañeros que se pasen el día sentados en una silla sin apenas moverse. No tienes nada personal contra Mar, sólo que sus clases son aburridas.

Necesitas sentirte respetado por Mar. Preferirías no aburrirte en clase de matemáticas, pero si no vas a entender nada necesitas no aburrirte haciendo otras cosas. Necesitas hablar con los compañeros, al menos un ratito, a lo largo de la hora; el tema te da igual, es pura necesidad de comunicarte. Necesitas sentirte tenido en cuenta.

## 6. Ejercicio: "Experimentando la mediación"

Se piden 4 voluntari@s que deciden si serán mediadores/as (2 personas) o de partes en conflicto (2 personas). Luego se les entregan las descripciones de los personajes en conflicto a las partes.

Según lo aprendido se dramatiza la mediación. Cada persona representa su papel, al final cuando lleguen a un acuerdo se firma. Finalmente se comentan las dificultades, dudas y se extraen conclusiones para comunicar a todo el curso.

Historia 1. Alumna/Alumna: María.

María:

Te llamas María. Tenías una serie de amigas en tu curso con las que salías desde hacía tres años los fines de semana. Te solías sentar con Vanessa aunque algunas compañeras de tu grupo se intercambiaban los sitios con Uds. Desde el comienzo del curso, se ha incorporado una nueva compañera al grupo; se llama Sara, y es nueva en la escuela. Con la nueva incorporación ya son cinco en el grupo y al ser un número impar últimamente te toca a ti siempre sentarte sola. Tú te sientes cada vez más ignorada por el resto de tu grupo y muy especialmente por Vanesa. Lo que ha colmado el vaso ha sido que te has tenido que ir sola varias veces a casa a la salida de la escuela y que desde hace una semana casi no te llaman por teléfono ni se han puesto de acuerdo para salir contigo el fin de semana.

Has propuesto aclarar las cosas y llamaste aparte a Vanesa. Hablaste un buen rato y ella te explico que no había cambiado nada, excepto que Sara era muy simpática y les caí muy bien a todas, y que tú te habías puesto cada vez más rara y aislada, y dado que siempre les contestas mal, habían decidido no tomarte en cuenta. Vanesa entiende que el problema lo tienes tú y no las demás. Tú te enfadaste todavía más y le dijiste que tampoco las ibas a tomar en cuenta, que te olviden y además que Sara es pesada y ha empeorado todo.

Te sientes incomprendida y dolida porque tus amigas no se han acordado de ti en el momento que más las necesitas. Además Vanesa cree que has exagerado todo, que no es para tanto y que a ti te gusta mandar al grupo y ahora ya no puedes.

Historia 1. Alumna/Alumna: Vanessa

Te llamas Vanessa. Tienes un grupo de amigas con las que lo pasas muy bien. Entre ellas hay una compañera que es tu amiga especial, María. Se conocen desde Kinder y solían salir juntas y compartir mucho.

A principio de curso llegó una niña nueva que le cayó muy bien a todo el grupo; se llama Sara. Todas la aceptaron desde el comienzo y cada vez compartían más cosas con ella. Sin embargo, María se ha puesto cada vez más aislada y rara. Siempre hay que decirle todo a ella de forma especial, si no se siente ofendida; también ha empezado a decir que Sara no es tan simpática, que se vaya del grupo.

No entiendes porque se lo toma así, y como cada vez que llamas a María te pone más condiciones para salir, o para prestarte apuntes, para verse un rato, la relación poco a poco se está enfriando.

El otro día, de repente, María te llamo aparte y te dijo de todo, echándoles la culpa a Uds. Y haciéndose la víctima. Has intentado decirle que para ti nada ha cambiado, que es ella la que está rara y que no tiene por qué imponer su criterio con respecto a Sara.

Entonces, sí que se armo un lío y fue imposible llegar a un acuerdo, ni entender que quería cada una.

Te sientes incomprendida, no llegas a entender cuál es el problema real, ni porqué María se ha puesto así. Por otro lado, el grupo se está volviendo muy hostil hacia María y te da pena, pues la consideras tu amiga.

### **7. Ejercicio: “Nuestros Problemas”**

Trabajo personal: Se solicita a cada uno de los participantes que en una hoja de papel escriban por un lado tres problemas que ellos sienten que son importantes en el medio en que viven. Luego al otro lado de la hoja se les pide que anoten los conflictos que comúnmente se originan de los problemas por ellos enunciados.

Plenario: Se trata de hacer una síntesis comparativa. Descubrir cuales son los principales problemas y conflictos en los cuales los participantes están inmersos.

El/la profesor/a ayuda a que se haga una relación entre estos resultados y el gráfico de los círculos.

### **8. Ejercicio: “Collage”**

Trabajo en grupos: Divididos los participantes en grupos se les entrega un número de diarios y revistas y se les pida que con la participación de todos construyan un collage que traduzca la idea: “El conflicto es inherente a la vida”.

Plenario: Una vez concluida la tarea cada grupo explicará a los demás la idea que han tratado de comunicar a través del collage.

El/la profesor/a plantea algunas conclusiones. Desde luego se descarta la idea que sólo los pobres tienen conflictos. También se descarta la falsa utopía de lograr una comunidad donde estén ausentes los conflictos. Al contrario hacer ver como en nuestra vida el mejor proceso de crecimiento y de madurez personal se logra enfrentando los conflictos y logrando darles solución. De ahí la necesidad de una metodología de resolución no violenta de los conflictos.

### **9. Ejercicio: “Mi imagen del conflicto”**

Trabajo personal: Se entrega a cada participante una ficha donde está escrito: “Para mi el conflicto es como...”.

Se solicita que cada uno responda a esta pregunta escribiendo una palabra que corresponda a una imagen propia de la naturaleza. Luego en el dorso de la ficha dé una explicación del por qué eligió esa imagen.

Plenario: Se comparte lo que cada uno ha respondido. Se trata de construir con la participación de los asistentes una catalogación de las imágenes que ellos tiene del conflicto, sea negativa, positiva o de incertidumbre.

#### **10. Ejercicio: “Reacciones frente al conflicto”**

Se reflexiona sobre los mecanismos de reacción que están dominados por los instintos primarios, esto es frente al estímulo (E) se produce una respuesta (R) que está condicionada. Al grito se responde con un grito más fuerte. Lo que produce el espiral de la violencia.

El mecanismo: E + R, tipifica la reacción animal y que muchas veces marca nuestro comportamiento.

##### Dinámica de las Láminas

Frente al grupo se exponen dos láminas. En ambas el marido ha roto un lindo jarro chino.

En la figura A: El marido trata de escapar sin que lo vea la señora, la cual asoma tímidamente su cabeza desde la cocina.

En la figura B: La señora manos en jarra está en el centro de la escena, mientras a un costado el marido indica con la mano que él es el culpable.

Luego de un tiempo en que el grupo ha observado las dos láminas se realiza una lluvia de ideas sobre lo que cada cual descubre en estas dos escenas.

Se destaca la importancia de enfrentar los conflictos y plantea como nocivas las actitudes de evasión o alienación.

#### **11. Ejercicio: “Buenos y malos manejos”**

Se invita a l@s niñ@s a pensar cómo la cultura de la guerra es la que ha dominado en la resolución de los conflictos entre los seres humanos. La confrontación establece el criterio del “enemigo” al que hay que matar, eliminar. Esto es el producto de la intolerancia que no acepta el recorrer los caminos de la paz.

Cada uno tiene una experiencia de resolución de conflictos no violenta que debe rescatar como sus “recursos naturales”.

##### Dinámica: Representación teatral

Previo a la reunión se entregan a dos parejas una ficha en la que va escrito un hecho de vida. Se pide que lo traigan preparado para presentarlo en una representación teatral:

Texto común:

Juan Enrique ha estado todo el día caminando por la ciudad en busca de empleo. Lleva ya varios días en esta espantosa búsqueda que lo deprime. Ahora, al regresar siente que la depresión y la rabia lo dominan.

Al entrar al living encuentra a María Elena que está trabajando en la máquina de coser y sin querer golpea la puerta al cerrarla.

De inmediato se provoca la reacción violenta de María Elena que le grita: "Qué maneras son esas de llegar a la casa. Crees que soy una empleada tuya para que vengas con portazos. Qué te has creído..."

#### Escena A:

Juan Enrique al escuchar las frases a gritos con las cuales María Elena lo ha recibido reacciona gritándole más fuerte: "Qué te has creído para tratarme así. He estado todo el día buscando pega para darte de comer y miren cómo lo reciben a uno... querís darte de muy chora... vieja de mierda..."

María Elena se pone de pie, bota todo lo que tiene sobre la máquina y roja de rabia le echa en la cara que es un vago y que en mala hora se casó con él...

Los gritos suben y las frases son cada vez más hirientes. Acuden los hijos y en medio de los llantos y alaridos afloran las amenazas de separación, insultos para sus respectivas familias... esa noche se produjo un infierno y no se logró nada.

#### Escena B:

Juan Enrique al escuchar la reacción histérica de María Elena, lo primero que descubre es la desproporción entre el golpe dado por él al cerrar la puerta y los gritos de ella. Se detiene un momento y luego se le acerca con toda calma y le pregunta: ¿Qué te pasa? ¿Sucede algo... ?

No alcanza a continuar, María Elena con más fuerza le grita: "No te dai cuenta que estoy choreada, tengo los riñones que me revientan de dolor y además esos chiquillos de mugre se han portado como el ajo... y están muertos de hambre..."

Juan Enrique se da cuenta que la razón de la reacción airada no es sólo el golpe al cerrar la puerta, sino el dolor a los riñones y la conducta de los hijos. Cansado se tira en la silla y en voz baja le dice: "Bueno con enojarnos no solucionamos nada. Yo he estado haciendo todo lo posible por conseguir pega. Me fue mal, yo también estoy choreado, pero veamos que podemos hacer..."

María Elena volvió a la carga... en voz alta le echó en cara que estaba cesante. Juan Enrique continuó respondiendo con calma... al final María Elena se puso a llorar y le pidió que la comprendiera... que estaba nerviosa. Esto animó a Juan Enrique que salió a conseguir algo para comer entre los vecinos.

#### Plenario:

El grupo hace presente sus comentarios respecto al manejo del conflicto en la escena A y de la B.

Se debe orientar la conversación hacia un rescate de la secuencia lógica que se suscita en la "confrontación" y la que se produce en la "negociación".

## 12. Ejercicio: "Aceptación de La diversidad"

Se invita a los asistentes a reflexionar cómo la pretensión de cada persona es el imponer a los demás su "modo de ver" las cosas y los acontecimientos.

Las guerras y las represiones, incluso llegando a la tortura, han surgido en la historia de la humanidad debido a que un grupo de poder ha querido imponer al resto su "ideología" o un sistema de dictadura. Los campos de concentración nazi son expresión de esta tentación.

### Video-Foro:

Se presenta un video que no sea muy largo y que exprese un mundo donde la intolerancia no acepta el respeto a la indiferencia.

Luego de exhibido el video. Se dejan unos minutos para conversar y luego se pasa a recoger el análisis y aporte de los asistentes.

### Dinámica del Rompecabezas:

El/la profesor/a entrega a los participantes, divididos en grupos, las piezas de un rompecabezas. Cada uno recibe dos o tres piezas que luego en trabajo de grupo debe saber ubicarlos. Cada cual debe ser capaz de encontrar el sitio apropiado a sus piezas.

Al armar el rompecabezas aparecen cuatro fases:

- Todos somos diferentes.
- Todos somos necesarios.
- Juntos logramos realizar el proyecto.
- Debemos trabajar en acciones comunes.
- Cada integrante del grupo cuenta un hecho de vida en que se haya dado la convergencia de estos cuatro elementos.

Luego el grupo presenta dicho hecho histórico en el plenario.

Se debe recoger lo más sobresaliente de cada uno de los ejemplos presentados y dejar establecido el principio que la vida se construye a partir de los conflictos.

Que la diversidad es fuente de riqueza, por cuanto cada uno aporta lo propio. La única solución valedera de los conflictos es aquella que es capaz de respetar al otro y lograr establecer metas y proyectos de beneficio común.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

1. Educación para la Paz. Módulos y Dinámicas en Resolución no Violenta de Conflictos. Fernando Aliaga Rojas. Servicio Paz y Justicia, año 1996.
2. Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores. Juan Carlos Borrego Seijo. Editores Narcea S.A., Madrid 2000.
3. Cartillas de Resolución de Conflictos. Serpaj Chile. Fernando Aliaga y otros, año 1995.
4. Manual Quiero Ser. CONACE, MINEDUC, FUNDACIÓN PAZ CIUDADANO. Santiago 2002.
5. Artículo "El contexto Comunicacional en la Mediación Escolar". Dra. Analía Elena Ravena. Argentina 1999.
6. Artículo "la Resolución de Conflictos Escolares y el aprender a convivir. Propuestas alternativas". Psicopedagoga María del Carmen Guala. Argentina 1999.
7. Mediación, conducción de Disputas, comunicación y Técnicas, 1996. Editorial Paidós.
8. Manual Mediación Escolar. Una propuesta desde la experiencia. María Teresa Dalla y otras. ACHNU – PRODENE 1999.
9. Cuadernillo "El Rol de la Mediación en la convivencia escolar". ACHNU – PRODENE 2000.
10. Cuadernos de Reflexión. Promoviendo Derechos Infancia y Juventud N° 1. Mediación Escolar. Evaluación de la experiencia en Talcahuano. ACHNU 2000.
11. Manual de Resolución de Conflictos. El camino de la no violencia. Servicio Paz y Justicia Chile 2002.
12. Manual "Mediación de conflictos entre pares". Mónica Bravo Álvarez. Chile, 2002

### AGRADECIMIENTOS:

**"LES AGRADECEMOS A TODOS/AS LOS/AS PROFESORES/AS POR  
SU PARTICIPACIÓN EN LAS JORNADAS DE REFLEXIÓN, QUE  
ESPERAMOS HAYAN SIDO UTILES PARA NUESTRO OBJETIVO  
"INCENTIVARLOS A TRABAJAR CON LA EDUCACIÓN PARA LA PAZ  
Y LA MEDIACIÓN PARA CONTRIBUIR A UNA SOCIEDAD MÁS  
DEMOCRÁTICA, JUSTA Y PACÍFICA"**

Equipo Seminarista de Trabajo Social Universidad de Valparaíso

**Paola Andrea Espinoza Valenzuela.  
Vanessa Yasna Sandoval Deichler  
Carolina Ximena Soto Montenegro**

# EVALUACIÓN

## Capítulo 6

### EVALUACIÓN

---

#### 1. Presentación:

En este capítulo se presenta la Evaluación del Programa y los aspectos más importantes de la intervención.

El Programa "Promoción y desarrollo de la Mediación como alternativa no violenta de Resolución de Conflictos, en comunidades educativas del Barrio O'Higgins de Valparaíso", se compone de tres proyectos, dirigidos a: Profesores(as), Alumnos(as) y Apoderados(as), cada proyecto se desarrolla a través de tres fases: Motivación, Socioeducativa y Evaluación. La ejecución de dicho programa se considera entre los meses de Septiembre a Diciembre del año 2003.

El primer proyecto se denomina "Construyendo la Mediación Escolar", el segundo proyecto "Aprendiendo Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos" y el tercer proyecto se ha denominado "Hacia el Camino de la Mediación".

Para evaluar dichos proyectos fueron utilizados los siguientes instrumentos de registro:

- ❖ Lista de Asistencia
- ❖ Lista de Inscripción
- ❖ Lista de Confirmados
- ❖ Test de Evaluación
- ❖ Registro Fotográfico
- ❖ Registro de Actividades.

El Capítulo se inicia con una Evaluación General del Programa, continua con las Evaluaciones de los Proyectos, que se evaluarán por fases (Motivación, Socioeducativa y Evaluación), posteriormente se presenta la Evaluación de los Aspectos Administrativos ( Recursos , Técnicas, Tiempo y Asistencia), Evaluación de los Productos de cada Proyecto y se finaliza con la evaluación del Proceso Metodológico.

## 2. EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA:

El Objetivo General del Programa apuntó a "Promover e implementar en las Comunidades Educativas "Jorge Alessandri" y "Juan José Latorre" el uso de procedimientos pacíficos para resolver conflictos".

Según el Logro:

Se considera LOGRADO el Programa, ya que según lo programado debían ejecutarse los tres proyectos para obtener este resultado.

Según el Eficiencia:

Se considera EFICIENTE el Programa, ya que los recursos con los que se contaba en un inicio de la ejecución no eran los suficientes, pero a través de la gestión del Equipo Seminarista se logró la elaboración de productos óptimos para cada uno de los proyectos..

Según Calidad:

La CALIDAD del programa fue evaluada como satisfactoria por los(as) beneficiarios(as) directos del programa, debido a que ellos(as) así lo manifestaron en las entrevistas, situación que puede corroborarse en las siguientes citas:

*"Que sigan con este programa, favorece los aprendizajes y la tolerancia de la convivencia, es aprender a vivir" (Profesor)*

*"Lo que me pareció bueno del taller es que cualquier duda que teníamos Uds. Nos ayudaban" (Alumno)*

*"Las técnicas fueron bastante positivas, pues nos permiten solucionar conflictos a nivel profesional, en la sala de clases, con alumnos y apoderados" (Profesora)*

*"Super entretenido, tuvimos tiempo para todo, para jugar, para compartir nuestras ideas a los demás" (Alumna)*

*"Pienso que la integración de las personas que asistieron a nuestra escuela fue muy enriquecedora, ya que todo lo que sea en beneficio del niño es muy importante para su desarrollo y para aumentar su autoestima y hacerle saber que ellos son escuchados como personitas" (Profesor)*

*"Yo encuentro muy buenos estos cursos porque sirven para aprender a resolver conflictos, con todo lo que aprendí en el taller he cambiado mucho, mi marido sobretodo, se ha dado cuenta de que tengo más habilidades sociales y que ante un conflicto negocio con el la solución".(Apoderada)*

Lo anterior se complementa con la opinión del Equipo Seminarista que visualiza como satisfactorio la calidad del Programa.

### 3. EVALUACIÓN PROYECTO N° 1: “CONSTRUYENDO LA MEDIACIÓN ESCOLAR”

#### Fase: Motivación:

Se realizaron diversas acciones para motivar a los(as) alumnos(as), las cuales fueron desarrolladas durante el 9 y el 16 de Septiembre.

Las actividades comprendieron reuniones de presentación a los directivos de ambos establecimientos educacionales, respecto a las temáticas y objetivos a desarrollar y reuniones de difusión con los(as) niños(as) en las que se les invitó a participar de los talleres y se les explicó el contenido de los mismos.

Los resultados de la Fase de Motivación, se evaluaron de acuerdo al cumplimiento de los Objetivos por Indicadores, los que se presentan a continuación:

Objetivo Específico	Indicador	Medio de Verificación	Resultado
Presentar los objetivos y temáticas de trabajo a directivos(as) y alumnos(as) de las Escuelas.	Si los(as) directores(as) y los(as) Jefes(as) de U.T.P. son informados(as) de los objetivos y temáticas del trabajo a desarrollar	-Registro de Actividades	LOGRADO: Porque en ambas Escuelas los(as) Directores(as) y Jefes(as) de U.T.P. fueron informados(as) de los Objetivos y temáticas del trabajo a ejecutar.
	Si el 60% de los(as) alumnos(as) matriculados en 5° y 6° años Básicos, asisten a la difusión del trabajo a realizar	-Listas de Asistencia de 5° y 6° años Básicos	LOGRADO: Porque el promedio de asistencia de los(as) alumnos(as) de 5° y 6° años básicos fue de 92%.
	Si el 60% de los(as) alumnos(as) presentes en la primera sesión del proyecto esta informado de la temática a desarrollar	-Test de Evaluación.	LOGRADO: Porque el 71% de los(as) alumnos(as) asistentes en la primera sesión del proyecto, estaba informado(a) de la temática a desarrollar en el taller.
Motivar a los(as) alumnos(as) para que se inscriban y participen en los talleres.	Si el 90% de los(as) alumnos(as) matriculados(as) en 5° y 6° años Básicos reciben la invitación al taller	-Invitación.  -Registro de actividades	LOGRADO: Porque el 100% de los(as) alumnos(as) 5° y 6° años Básicos recibió la invitación al taller.
	Si el 70% de las vacantes para el taller de alumnos(as) son ocupadas	-Lista de Inscripción.  -Registro de actividades	LOGRADO: Porque el 100% de las vacantes fue ocupado de la lista de inscripción

Según los datos presentados anteriormente, la Fase de Motivación se considera LOGRADO, porque los 2 objetivos específicos se cumplieron, por lo tanto, los resultados positivos propiciaron un ambiente favorable para la ejecución.

La presencia activa del Equipo Ejecutor en las Comunidades Educativas, permitió el un acercamiento con los agentes educativos implicados en el proyecto, que le otorgó mayor validación a la labor desarrollada en la escuelas.

### **Fase Socioeducativa:**

En esta fase se realizaron 8 sesiones, desde el 23 de Septiembre al 11 Noviembre, en las que se trataron los siguientes contenidos teóricos prácticos:

- ❖ Habilidades sociales: Atención y escucha, Asertividad, Expresión de Sentimiento, Respeto y Empatía.
- ❖ Conflicto: Actitud frente al conflicto, Diferencia entre problema y conflicto, Análisis de los conflictos y Estilos de enfrentamiento al conflicto.
- ❖ Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos, con énfasis en la Mediación.
- ❖ Mediación Escolar: Fases de la Mediación, Técnicas para facilitar la mediación y Ejercicios.

Cabe destacar que los temas, son atingentes a las necesidades detectadas en el Diagnóstico, y que estas temáticas aún necesitan ser reforzadas, para un mejor manejo de Resolución de Conflictos por la vía alternativa de la Mediación.

La presentación de los contenidos se consideró la edad de los(as) participantes, realizándose actividades participativas, con dinámicas de animación y de integración, lo que facilitó la atención y la recepción de los talleres por parte de los(as) niños(as).

### **Proyecto Alumnos(as), Fotografías:**



**Fotografía N° 1:** El 6° A firma el Compromiso. Los(as) niños(as) muestran los compromisos que firmaron, para participar en el Taller.

**Fotografía N° 2:** Roll Playing de los conflictos en la Escuela..  
Cuatro alumnos(as) voluntarios(as) representan un conflicto que es habitual en su grupo de pares.



**Fotografía N° 3:** Explicación  
Una de las integrantes del Equipo Seminarista explica la temática a tratar en la sesión, a través de Ejemplos que los(as) mismos(as) alumnos(as) citan.

**Fotografía N°4:** Trabajo por grupos para analizar el conflicto representado por el mismo grupo anteriormente..



**Fotografía N° 5:** Juego la "Doble Rueda", Sesión N° 7.

Los resultados de la Fase Socioeducativa, se evaluaron de acuerdo al cumplimiento de los Objetivos por Indicadores, los que se presentan a continuación:

Objetivo Específico	Indicador	Medio de Verificación	Resultado
<p>Promover en los(as) alumnos(as) la reflexión respecto a la existencia de los conflictos.</p> <p>Potenciar las Habilidades Sociales de los(as) alumnos(as)</p> <p>Lograr que los(as) alumnos(as) conozcan y ejerciten la Mediación Escolar como método de resolución alternativo de conflictos.</p>	<p>Si se desarrolla un 80% de las actividades planificadas.</p>	<p>-Registro de Actividades</p> <p>-Registro Fotográfico.</p>	<p>LOGRADO:</p> <p>Porque el 100% de las actividades planificadas fueron realizadas.</p>

Según los datos presentados anteriormente, la Fase Socioeducativa se considera LOGRADO, porque los 3 objetivos específicos se cumplieron, debido a que las actividades planificadas se desarrollaron en un 100%, a pesar de los obstáculos que surgieron en la implementación del taller.

Facilitó la realización de las actividades programadas la constante negociación del Equipo Seminarista con los Directivos de la Escuelas, ya que dichas actividades se veían amenazadas por motivos de fuerza mayor.

La presencia activa del Equipo Ejecutor en las Comunidades Educativas, permitió el un acercamiento con los agentes educativos implicados en el proyecto, que le otorgó mayor validación a la labor desarrollada en la escuelas.

#### **Fase: Evaluación:**

Se aplicó un Test de Evaluación (entre el 18 y el 20 de Noviembre) para la recolección de información, a los(as) alumnos(as) presentes en la última sesión del proyecto, lo cual fue complementado con las entrevistas semiestructuradas realizadas a los(as) niños(as) .

Los resultados de la Fase de Evaluación, se evaluaron de acuerdo al cumplimiento del Objetivo por Indicadores, los que se presentan a continuación:

Objetivo Especifico	Indicador	Medio de Verificación	Resultado
Evaluar con los(as) alumnos(as).el desarrollo del Proyecto	Si los(as) alumnos(as) promedian un 60% de asistencia al taller.	- Lista de Asistencia del Taller.  -Registro Fotográfico	LOGRADO: Porque el promedio de asistencia de los(as) alumnos(as) inscritos(as) al taller, fue de un 84%.
	Si el 60% de los(as) participantes identifica y/o comprende a lo menos 3 habilidades sociales	-Test de Evaluación - Entrevista de evaluación	MEDIANAMENTE LOGRADO: Porque el 41% de los(as) alumnos(as) participantes, identificó y/o comprendió a lo menos 3 Habilidades Sociales.
	Si el 60% de los(as) alumnos(as) identifica o comprende la mediación como un técnica alternativa de Resolución de conflictos.	-Test de Evaluación - Entrevista de evaluación	MEDIANAMENTE LOGRADO: Porque el 46% de los(as) alumnos(as) identificó o comprendió la Mediación.
	El 50% de los(as) alumnos(as) se compromete a colaborar para que se resuelvan pacíficamente los conflictos en la Escuela.	-Test de Evaluación	LOGRADO: Porque el 82% de los(as) alumnos(as) se comprometió a colaborar para que se resuelvan pacíficamente los conflictos en la Escuela.
	El 60% de los(as) participantes cumple las expectativas que tenía del taller	-Test de Evaluación	LOGRADO: Porque el 76% de los(as) alumnos(as) cumple las expectativas que tenía del taller
	El 60% de los(as) alumnos(as) considera eficiente el desempeño del equipo ejecutor.	-Test de Evaluación	LOGRADO: Porque el 92% de los(as) alumnos(as) consideró eficiente el desempeño del Equipo Ejecutor.

Según los datos presentados anteriormente, la Fase de Evaluación se considera LOGRADO, porque de los 6 indicadores propuestos, 4 fueron logrados y 2 obtuvieron la clasificación de medianamente logrados.

Los(as) niños(as) en las entrevistas de evaluación del taller, expresaron lo que aprendieron de Mediación Escolar y Habilidades Sociales, a continuación se presentan algunos extractos de las mismas:

*“ De las Habilidades Sociales es importante el respeto y la atención y Escucha” Ariel*

*“Ser Mediador es que hay que conversar con los dos y tratar de que ellos se pongan de acuerdo, sin irse para ninguno de los dos lados” Ester.*

*“Yo me acuerdo de las etapas de la Mediación: Premediación, reglas del juego, aclarar ideas, (neutral), llegar a un acuerdo y comprometerse. Lo más importante es no estar del lado de ninguna de las dos partes. También me acuerdo de todas las habilidades sociales y de qué se tratan, Empatía, Atención y escucha, Asertividad, Expresión de sentimientos y Respeto” Fernanda*

*“Yo aprendí a resolver un conflicto sin estar peleando, los conflictos pueden ser en mi colegio como en mi casa. También he aprendido a que si tengo un problema puedo llamar a un amigo Mediador, para que me ayude no solucionarlo no con golpes o con malas palabras” Kimberly*

La mayoría de los(as) presentes al momento de la evaluación manifestaron características positivas del taller. Algunas de las respuestas que se obtuvieron en las Entrevistas, son las siguientes:

*“A mi me gustó el taller porque era Interesante, entendible y entretenido” Christopher.*

*“A mi me habría gustado que el taller hubiera sido más largo, que siguiera el próximo año” Lance*

Los(as) entrevistados(as) agregaron a sus opiniones que están leyendo el cuadernillo y que se lo han compartido con su familia.



**Fotografía N° 6:** Entrega del cuadernillo (Producto del Proyecto para Alumnos(as)), que sistematizo los aspectos teórico-práctico de cada una de las sesiones.

## **Evaluación del Objetivo General del Proyecto” Construyendo la Mediación Escolar”:**

Según los resultados anteriormente expuestos, los Objetivos Específicos de cada Fase fueron logrados, por lo tanto el Objetivo General del Proyecto para Alumnos(as) es: “ Capacitar a niños y niñas de 5° y 6° años básicos de las Escuelas E - 272 Juan José Latorre y E - 252 Jorge Alessandri en Mediación como alternativa no Violenta de Resolución de Conflictos”, se considera LOGRADO.

### **4. EVALUACIÓN PROYECTO N° 2 “APRENDIENDO TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”**

#### **Fase: Motivación:**

Se realizaron diversas acciones para motivar a los(as) apoderados(as), las cuales fueron desarrolladas desde el 1 de Septiembre al 1 de Octubre.

Las actividades comprendieron reuniones de presentación a los directivos de ambos establecimientos educacionales, respecto a las temáticas y objetivos a desarrollar y actividades de difusión con los(as) apoderados(as), en las que se les invitó a participar de los talleres y se les explicó el contenido de los mismos.

Los resultados de la Fase de Motivación, se evaluaron de acuerdo al cumplimiento de los Objetivos por Indicadores, los que se presentan a continuación:

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de Verificación</b>	<b>Resultado</b>
Presentar a los(as) directivos(as) los objetivos de trabajo a desarrollar con los(as) Apoderados(as)	Si los(as) 4 directivos(as) son informados(as) respecto de los objetivos del trabajo a desarrollar con los apoderados(as).	- Registro de Actividades	LOGRADO: Porque los 4 directivos(as) fueron informados(as) de los Objetivos de trabajo a desarrollar con los(as) apoderados(as).
Incentivar a Padres; Madres y/o Apoderados(as) para participar en las actividades programadas.	Si el 50% de los(as) apoderados(as) inscritos asisten a la primera sesión  Si el 60% de los(as) apoderados(as) en su primera asistencia al taller está informado(a)	- Lista de Inscripción.  - Lista de Asistencia.  - Test de Evaluación.	LOGRADO: Porque el 100% de los apoderados(as) inscritos(as) asiste a la primera sesión  LOGRADO: Porque el 67% de los(as) apoderados(as) en su primera

	de la temática a tratar.		asistencia al taller, se encontraba informado de la temática a desarrollar.
	Si de los(as) apoderados(as) inscritos a lo menos el 50% finaliza el taller.	- Lista de Inscripción - Lista de Asistencia	LOGRADO: El 88% de los(as) apoderados(as) inscritos(as) finaliza el taller.
	Si el 50% de los(as) apoderados(as) asiste al taller, por informarse de éste, a través de al menos un medio de difusión utilizados.	- Test de Evaluación	LOGRADO: Porque el 83% de las apoderadas que asistió al taller, se informó a través de uno de los medios de difusión utilizados.

Según los datos presentados anteriormente, la Fase de Motivación se considera LOGRADA, porque según los 5 indicadores los 2 objetivos específicos se cumplieron, por lo tanto, los resultados positivos propiciaron un ambiente favorable para la ejecución.

#### **Fase Socioeducativa:**

En esta fase se realizaron un promedio de 5 sesiones, en las que se trataron los siguientes contenidos teóricos prácticos:

- ❖ Habilidades sociales: Atención y escucha, Asertividad, Expresión de Sentimiento, Respeto y Empatía.
- ❖ Conflicto: Actitud frente al conflicto y Estilos de enfrentamiento al conflicto.
- ❖ Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos, con énfasis en la Mediación.
- ❖ Mediación Escolar: Fases de la Mediación y Ventajas y Desventajas de la Mediación.

Dichos temas estaban enfocados a propiciar espacios de reflexión , dialogo y aprendizaje entre los(as) participantes.

La presentación de los contenidos se realizó entre el 29 de Septiembre y el 3 de Noviembre. Para una mejor recepción de los contenidos, se trabajó a partir de la experiencia personal de los mismos participantes, quienes motivados por la temática del taller, lograron generar un clima de confianza y emotividad.

Proyecto Apoderados(as), Fotografías:



**Fotografía N° 7:** Actividad “Yo te escucho” Las apoderadas ejercitan la Habilidad: Atención y Escucha.

Los resultados de la Fase Socioeducativa, se evaluaron de acuerdo al cumplimiento de los Objetivos por Indicadores, los que se presentan a continuación:

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de Verificación</b>	<b>Resultado</b>
Propiciar instancias de encuentro entre Padres, madres, y/o Apoderados(as), que potencien el desarrollo de Habilidades Sociales.  Capacitar a Padres, Madres y/o Apoderados(as) respecto al Conflicto y a las Técnicas alternativas de resolución, enfatizando en la Mediación.	Si se desarrolla un 80% de las actividades planificadas.	-Registro de asistencia  - Registro Fotográfico.	LOGRADO: Porque el 100% de las actividades planificadas se desarrollaron.

Según los datos presentados anteriormente, la Fase Socioeducativa se considera LOGRADA, porque los 2 objetivos específicos se cumplieron, debido a que las actividades planificadas se desarrollaron en un 100%, a pesar de los obstáculos que surgieron en la implementación del taller.

### Fase: Evaluación:

Se aplicó un Test de Evaluación (10 de Noviembre) para la recolección de información, a los(as) apoderados(as) presentes en la última sesión del proyecto, lo cual fue complementado con las entrevistas semiestructuradas realizadas a los(as) apoderados(as) .

Los resultados de la Fase de Evaluación, se evaluaron de acuerdo al cumplimiento del Objetivo por Indicadores, los que se presentan a continuación:

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de Verificación</b>	<b>Resultado</b>
Evaluar con los(as) Apoderados(as) el desarrollo del Proyecto.	Si los(as) apoderados(as) que finalizan el taller promedian un 50% de asistencia.	- Lista de Asistencia - Registro Fotográfico	LOGRADO: La asistencia de los(as) apoderados(as) que finalizaron el taller promediaron un 74%.
	Si un 50% de los(as) apoderados(as) consideran pertinente el proyecto a la realidad Educativa	- Test de Evaluación	LOGRADO: El 100% de las apoderadas consideran pertinente el proyecto a la realidad educativa.
	Si el 50% de los(as) apoderados(as) reconoce al menos 3 Habilidades Sociales	- Test de Evaluación	NO LOGRADO: Sólo el 17% de las apoderadas reconocieron al menos 3 Habilidades Sociales
	Si el 50% de los(as) apoderados(as) reconoce 2 técnicas alternativas de resolución de conflictos.	- Test de Evaluación	NO LOGRADO: Sólo el 17% de las apoderadas reconoció 2 técnicas alternativas de resolución de conflictos.
	Si el 50% de los(as) apoderados(as) comprenden la Mediación al menos en un 50% de los contenido	- Test de Evaluación	LOGRADO: El 50% de las apoderadas comprenden la Mediación en un 73% de su contenido.
	Si un 70% de los(as) apoderados(as) considera eficaz el desempeño del equipo responsable del proyecto	- Test de Evaluación	LOGRADO: El 100% de las apoderadas consideró eficaz el desempeño del equipo responsable del proyecto.

Según los datos presentados anteriormente, la Fase de Evaluación se considera LOGRADO, porque de los 6 indicadores propuestos, 4 fueron logrados y 2 obtuvieron la clasificación de no logrados.

Los(as) apoderados(as) en las entrevistas de evaluación del taller, expresaron lo que aprendieron de Mediación Escolar y Habilidades Sociales y su apreciación de la labor del Equipo Seminarista, a continuación se presentan algunos extractos de las mismas:

*"Sí, me acuerdo de que el taller se traba de la resolución de conflictos, de mediar con los otros y que para poder resolver pacíficamente hay que saber escuchar, poner realmente atención al otro, respetarlo por lo que es y decir las cosas al otro con tacto, tino y tono."* Sra. Graciela

*"Bueno creo que estos temas son de mucha ayuda para estos tiempos en que hay mucha agresividad. Se deberían implantar en todos los colegios y juntas vecinales, porque se disminuyen las malas vibras e intolerancia que existe hoy porque todo se resuelve a golpes y balazos".* Sra. Ana.

*"Las tres señoritas buenas para explicar el tema lo encontré muy importante, ojalá sigan acá o en otro lugar, es bueno para los niños desde ahí se empieza...muy bueno, excelente, gracias por esta oportunidad, las felicito a las tres Gracias. Y voy a estudiar el cuadernillo con mis grupos de señoras a los que asisto, yo se que a ellas les va a interesar".* Sra. Juana.

*"Yo encuentro muy buenos estos cursos porque sirven para aprender a resolver conflictos".* Sra. Jimena.

De acuerdo a la información se reafirma el logro de la Fase de Evaluación, del Proyecto para Padres, Madres y Apoderados(as).

### **Evaluación del Objetivo General del Proyecto" Aprendiendo Técnicas alternativas de Resolución de Conflictos":**

Según los resultados anteriormente expuestos, los Objetivos Específicos de cada fase fueron logrados, por lo tanto el Objetivo General del Proyecto para Apoderados(as) es: "Generar espacios de diálogo y aprendizaje que propendan a la Resolución Pacífica de los conflictos en beneficio de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri", se considera LOGRADO.

## 5. EVALUACIÓN PROYECTO N° 3 "HACIA EL CAMINO DE LA MEDICACIÓN"

### Fase: Motivación:

Se realizaron diversas acciones para motivar a los(as) profesores(as), las cuales fueron desarrolladas desde el 9 al 29 de Septiembre.

Las actividades comprendieron: Reuniones de presentación a los directivos de ambos establecimientos educacionales, respecto a las temáticas y objetivos a desarrollar; Presentación de Diario Mural y Actividades motivación con los(as) profesores(as), en las que se les invitó a participar de los talleres y se les explicó el contenido de los mismos.

Los resultados de la Fase de Motivación, se evaluaron de acuerdo al cumplimiento de los Objetivos por Indicadores, los que se presentan a continuación:

Objetivo Especifico	Indicador	Medio de Verificación	Resultado
Presentar los objetivos de trabajo a realizar a los Directivos y a los(as) Docentes.	Si se realiza al menos 1 reunión por escuela con los directivos y 1 con los(as) docentes	- Registro de Actividades	LOGRADO: Se realizaron 2 reuniones por escuela con los directivos y 2 por cada escuela con los(as) profesores(as)
	Si el 60% de los(as) docentes en su primera asistencia al taller está informado(a) de la temática a tratar.	- Test de Evaluación	LOGRADO: El 77% estaba informado al día de su primera asistencia respecto a la temática a tratar en el taller .
Motivar a los(as) Docentes para que participen en las actividades programadas.	Si el 50% de los(as) docentes asiste a la primera Jornada de Reflexión.	- Listas de asistencia	LOGRADO: El 75% asistió a la primera Jornada de Reflexión.

Según los datos presentados anteriormente, la Fase de Motivación se considera LOGRADA, porque según los 3 indicadores los 2 objetivos específicos se cumplieron, por lo tanto, los resultados positivos propiciaron un ambiente favorable para la ejecución.

### **Fase Socioeducativa:**

En esta fase se realizaron 3 sesiones, que se desarrollaron entre del 22 de Octubre al 28 de Noviembre, en las que se trataron los siguientes contenidos teóricos prácticos:

- ❖ Conflicto y Habilidades Sociales: Atención y escucha, Asertividad, Expresión de Sentimiento, Respeto y Empatía. Jornada de Reflexión que estuvo a cargo del Psicólogo Sr. Alfredo Mateluna Maturana.
- ❖ Mediación, sus características y Modelos de Mediación. Jornada de Reflexión que estuvo a cargo de la Srta. Pamela Espinosa Gutiérrez
- ❖ Mediación Escolar: Fases de la Mediación, Técnicas para facilitar la mediación. Jornada de Reflexión que estuvo a cargo de la Srta. Nicolle Penaglia Vásquez

Cabe destacar que los temas, fueron expuestos por profesionales con experiencia en las temáticas. La presentación de los contenidos consideró las características de los(as) participantes.

La información respecto al logro de la fase se presenta de la siguiente manera:

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de Verificación</b>	<b>Resultado</b>
Gestionar la participación de profesionales con experiencia en las temáticas a tratar.	Si se gestiona a lo menos 1 profesional para cada Jornada de Reflexión	- Registro de Actividades  - Registro Fotográficos	LOGRADO: Cada una de las 3 Jornadas de Reflexión, fue desarrollada por 1(a) profesional con experiencia en la temática a tratada.
Lograr que los(as) profesores(as) reflexionen respecto al conflicto en la escuela.	Si se desarrollan un 80% de las actividades planificadas		LOGRADO: Se desarrolló el 100% de las actividades planificadas
Fomentar la reflexión respecto a las Habilidades Sociales.			
Lograr que los(as) profesores(as) conozcan las Técnicas Alternativas de Resolución de conflictos, enfatizando en la Mediación.			

Proyecto para Docentes, Fotografías:

**Fotografía N°8:** Jornada de Reflexión, Srta. Pamela Espinosa Gutiérrez.. La Asistente Social expone las Técnicas de resolución Alternativa de conflictos, con énfasis en la Mediación.



**Fotografía N° 9:** Jornada de Reflexión, Srta. .Nicolle Penaglia Vásquez La Asistente Social expone respecto a Mediación Escolar.

Según los datos presentados anteriormente, la Fase Socioeducativa se considera LOGRADA, porque los 4 objetivos específicos se cumplieron, debido a que las actividades planificadas se desarrollaron en un 100% y con la participación de profesionales con experiencias en las temáticas. A pesar de los obstáculos que surgieron en la implementación de las Jornadas de Reflexión, ya que dichas actividades se veían amenazadas por motivos de fuerza mayor; que retrasaban las fechas acordadas.

Facilitó la realización de las actividades programadas, la constante negociación del Equipo Seminarista con los Directivos de la Escuelas, y estas Jornadas fueron enriquecida por la participación de otros profesionales del área social, con experiencia en la Resolución de Conflictos Pacíficos.

La presencia activa del Equipo Seminarista en las Comunidades Educativas, permitió el un acercamiento con los(as) profesores(as), un mayor grado de credibilidad que facilitó el desarrollo del proyecto.

**Fase: Evaluación:**

Se aplicó un Test de Evaluación para la recolección de información, a los(as) profesores(as) presentes en la última sesión del proyecto, el 1 de diciembre, lo cual fue complementado con las entrevistas semiestructuradas realizadas a los(as) profesionales .

Los resultados de la Fase de Evaluación, se evaluaron de acuerdo al cumplimiento del Objetivo por Indicadores, los que se presentan a continuación:

Objetivo Especifico	Indicador	Medio de Verificación	Resultado
Conocer el impacto del proceso socioeducativo y reflexivo en los(as) docentes.	Si los(as) docentes promedian al menos un 60% de asistencia a las Jornadas de Reflexión	- Lista de Asistencia - Registro Fotográfico	LOGRADO: Promediaron un 85% de asistencia a las Jornadas de Reflexión
	Si el 50% de los(as) docentes reconocen a lo menos 2 de las Habilidades Sociales	- Test de Evaluación	MEDIANAMENTE LOGRADO: Sólo un 39% de los docentes reconoce a lo menos 2 Habilidades Sociales.
	Si el 50% de los(as) docentes reconocen a lo menos 2 técnicas alternativas de resolución de conflictos.	- Test de Evaluación	MEDIANAMENTE LOGRADO: Sólo un 32% reconoce a lo menos 2 técnicas alternativas de resolución de conflictos.
	Si el 50% de los docentes comprende la Mediación en a lo menos un 60% de los contenidos	- Test de Evaluación	LOGRADO: El 97% de los(as) docentes comprende al menos en un 60% los contenidos de la Mediación.
	Si un 70% de los(as) profesores(as) considera eficaz el desempeño del equipo seminarista.	- Test de Evaluación	LOGRADO: El 97% de los(as) docentes considera eficaz el desempeño del equipo seminarista.

	Si un 70% de los(as) profesores(as) evalúa con nota superior a 6.0 a los(as) profesionales que ejecutaron las Jornadas de Reflexión.	- Test de Evaluación	LOGRADO: El 94% de los(as) profesores(as) evaluó a los(as) profesionales, promediando un 6.5.
--	--	----------------------	--

Según los datos presentados anteriormente, la Fase de Evaluación se considera LOGRADA, porque de los 5 indicadores propuestos, 3 fueron logrados y 2 obtuvieron la clasificación de medianamente logrados.

Los(as) profesores(as) en las entrevistas de evaluación del taller, expresaron lo que aprendieron de Mediación Escolar y Habilidades Sociales, a continuación se presentan algunos extractos de las mismas:

*"Bueno....eh yo me acuerdo de la Empatía y la Asertividad, porque una era ponerse en le lugar del otro y la otra era decir las cosas que uno siente sin dañar a los otros..." Profesor. Enrique*

*"Yo no sabia, que lo que yo hacia con los alumnos, en caso de problemas, se llamaba arbitraje, eso es...algo nuevo para mi, y a los "profes" nos gusta aprender" Profesora. Ruth.*

*"A mi me gusto esto de la Mediación, yo creo que va a dar resultado aquí en la escuela, pero los chiquillos se tienen que acostumbrar eso si..." Profesora Claudia.*

*"Este proyecto es buenísimo, deberían seguir le próximo año, conseguirse auspicio, no sé... presentarlo al Ministerio" Profesor Juan.*

De acuerdo a lo anterior la mayoría de los(as) presentes al momento de la evaluación manifestaron características positivas del taller. Algunas de las respuestas que se obtuvieron en las Entrevistas, son las siguientes:

*"Yo estoy leyendo el material que me dieron y esta súper bueno, bien, claro y preciso. Yo les quiero dar las gracias por parte de la Escuela, ustedes son muy responsables y ordenadas, son serias para cumplir" Profesora María.(Jefe de U.T.P.)*

*"Las vi preocupadas y que lo hicieron bien, y lo importante es que hayan conseguido sus objetivos, las felicito por sus trabajo porque es provechoso para profesores y alumnos" Profesor Jorge.( Jefe de U.T.P.)*

## **Evaluación del objetivo General del Proyecto” Construyendo la Mediación Escolar”:**

Según los resultados anteriormente expuestos, los Objetivos Específicos de cada una de las Fases fueron logrados, por lo tanto el Objetivo General del Proyecto para Alumnos(as) es: “Generar espacios de encuentro y reflexión sobre Resolución Pacífica de los Conflictos entre los(as) profesores(as) de las comunidades educativas Juan José Latorre y Jorge Alessandri”, se considera LOGRADO.

### **6. EVALUACIÓN “CEREMONIA DE CLAUSURA”**

#### **Fase: Motivación:**

Las actividades de motivación en la Ceremonia de clausura consistieron en gestionar la asistencia de los(as) beneficiarios(as) directos y de los(as) invitados(as) especiales, de cada proyecto, a la Ceremonia de finalización de Programa.

Los resultados de la fase, se presentan a continuación:

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de Verificación</b>	<b>Resultado</b>
- Convocar a los(as) beneficiarios(as), para que sean partícipes de la Ceremonia de Clausura del Programa.	- Si el Equipo Seminarista realizó a lo menos 1 gestión de confirmación de asistencia con los(as) beneficiarios(as) de cada proyecto.	- Registro de Actividades.	LOGRADO: Por cada proyecto se realizó 1 gestión de confirmación de asistencia a la Ceremonia de Clausura

La Fase de motivación se considera lograda, por lo cual en el día de su ejecución muestra resultados esperados que reducen la posibilidad de fracaso o no logro. Ya que la asistencia a la Ceremonia de Clausura se presentaron 70 personas.

#### **Fase: Ejecución:**

En esta fase se presentan las actividades, con un respaldo fotográfico: de las exposiciones de los Profesionales invitados y de la entrega de reconocimientos a los Beneficiarios(as) Directos(as).

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de Verificación</b>	<b>Resultado</b>
- Desarrollar una exposición a cargo de un(a) experto(a) en Resolución de Conflictos.	- Si se efectúa en un 70% las actividades planificadas para la ceremonia.	- Programa de la Ceremonia de Clausura  - Registro de Actividades.	LOGRADO: El 100% de las actividades programadas fueron desarrolladas.

- Entregar reconocimientos a los(as) participantes de cada proyecto.		- Registro fotográfico.	
--	--	-------------------------	--

Según lo anterior la fase de Ejecución obtiene resultados de Logro y presenta como uno de los Medios de Verificación el siguiente Registro Fotográfico:

Fotografías:



**Fotografía N°10:** Entrega de Diplomas a Apoderadas participantes del Proyecto "Aprendiendo a resolver conflictos pacíficamente"

**Fotografía N°11:** Entrega de Diplomas a Alumnos(as) participantes del Proyecto "Construyendo la Mediación"



**Fotografía N° 12:** Publico asistente a la Ceremonia de Clausura, se destacan las autoridades el Sr. Fernando Aliaga Rojas y el Sr. Carlos Varas Aguilera.

**Fotografía N 13º:** Exposición del Sr. Fernando Aliaga Rojas, Vicepresidente de SERPAJ Chile.



**Fase: Evaluación:**

Esta Fase da por terminado las actividades de ejecución de la intervención de Trabajo Social en las Comunidades Educativas. Además es una instancia de encuentro y evaluación de la Ceremonia de Clausura, en ella se aplicó el instrumento de la Entrevista semiestructurada, con los siguientes resultados:

*“Bueno a mi todo, me pareció hermoso, excelente, y les doy gracias por su trabajo, con esto se nota que ustedes se preocupan de todos los detalles” Sra. Karen.*

*“Gracias por haberme invitado a su Ceremonia, sigan luchan como tres mosqueteras por la Paz” Sr. Fernando Aliaga.*

*“Estoy leyendo el cuadernillo y lo que sale lo trato de aplicar, sobre todo lo de la Empatía con mi hijo Adolfo” Sra. Karen.*

*“Mi mamá me va a enmarcar el Diploma, y lo voy a poner en mi pieza” Marco*

*“Todo estuvo muy bien organizado, muy lindo las felicito” Sra. Graciela.*

*“Les agradezco el reconocimiento” Profesora Brisa*

*“Sigam trabajando en Educación, porque es una labor muy bonita, las felicito chiquillas” Sr. Carlos.*

Según los Objetivos Específicos de la fase de Evaluación estos se lograron en sus tres indicadores, como se presenta a continuación.

Objetivo Especifico	Indicador	Medio de Verificación	Resultado
- Propiciar una instancia de integración y evaluación para los(as) asistentes de ambas comunidades educativas.	- Si un 60% de los(as) asistentes participa de la instancia de integración y evaluación de la ceremonia.	- Registro de Entrevistas.  - Lista de Asistencia de la Ceremonia.	LOGRADO: El 80% de los(as) asistentes, participó de la instancia de integración y evaluación de la Ceremonia de Clausura
- Aplicar un instrumento para evaluar la Ceremonia de Clausura	- Si el 60% de los(as) asistentes a la ceremonia de clausura evalúa satisfactoriamente el desarrollo de la misma.	- Registro de Entrevistas.	LOGRADO: El 100% de los(as) participantes en la Ceremonia evaluó Satisfactoriamente la misma.
	- Si un 60% de los participantes que confirman su asistencia se presentan a la Ceremonia.	- Lista de Asistencia de la Ceremonia.  - Lista de Confirmación para Ceremonia de Clausura	LOGRADO: El 71% de los(as) confirmados (as) a la Ceremonia asistieron a la misma

De lo anterior se puede concluir que la Ceremonia de Clausura finalizó o resultado Lograda, según los indicadores propuestos en sus tres fases.

## **7. EVALUACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL PROGRAMA:**

### **7.1. Evaluación de los Recursos**

**Recursos Humanos:** Los recursos humanos utilizados durante todo el proceso de intervención estaban conformados por:

- Profesores(as): El clima organizacional varía en el equipo docente de cada escuela, lo que afecta directamente a las jornadas de reflexión y fue percibido por los distintos profesionales que colaboraron en las Jornadas.

El horario en que se desarrollaron las Jornadas (Consejo de Profesores) influyó de manera positiva y negativa el resultado de las mismas, ya que si bien permitía una alta asistencia, esta era requerida por la Dirección de la Escuela, motivada para que los(as) profesores(as) conocieran la temática a tratar en las jornadas.

- Apoderados(as): A pesar de la baja asistencia en ambas escuelas, los grupos de trabajo manifestaron una alta cohesión, caracterizándose por su participación activa en los talleres, generándose un clima favorable para la reflexión y el aprendizaje de los contenidos entregados.
- Alumnos(as): Los alumnos participantes se motivaron por el tema, lo que se vio reflejado en la alta asistencia a los talleres, destacando la Escuela Jorge Alessandri, ya que se desarrollaron fuera de la jornada escolar. Se observó una diferencia respecto al comportamiento de los grupos cursos, debido a que actividades de reflexión y análisis fueron más fáciles de trabajar con los alumnos(as) de mayor edad.
- Profesionales colaboradores: Para las Jornadas de Reflexión y la Ceremonia de Clausura se contactaron profesionales que trabajan o han tenido experiencia en las temáticas tratadas. Es destacable la excelente disposición de cada uno de ellos, ya que sin afán de lucro prestaron sus servicios profesionales y permitieron otorgar mayor validez a la intervención profesional de Equipo Seminarista.
- Dirección y U.T.P de las escuelas: Estos agentes fueron importantes facilitadores para la inserción del Equipo Seminarista en las escuelas. Además un apoyo permanente en la organización, puntualmente en la Calendarización de actividades. Destaca la motivación personal de los directivos por el tema, en especial en la Escuela Jorge Alessandri, ya que a pesar de haber participado anteriormente de una experiencia en Mediación Escolar que no tuvo los resultados esperados, estuvieron dispuestos a participar nuevamente por la solidez de la propuesta en términos teóricos, convirtiéndose en un apoyo para la comunidad educativa.

Supervisor Institucional: El Equipo Seminarista fue supervisado institucionalmente por el Sr. Alfredo Mateluna Maturana, Psicólogo del Centro de Promoción de los Derechos Infantojuveniles del Barrio O'Higgins, quién contribuyó con su experiencia en el sector a dar otra visión desde su perspectiva profesional y a facilitar la inserción institucional.

- Profesor Guía: El Equipo Seminarista considera que el Profesor guía en fue un apoyo en el proceso metodológico y teórico, especialmente por su experiencia en la temática de la Mediación. Además se agradece la confianza que tuvo hacia el trabajo desarrollado por el Equipo Seminarista.

**Recursos Materiales:** Se considera que los recursos fueron adecuados y suficientes para las actividades programadas.

- Institución Patrocinante: La Corporación Servicio Paz y Justicia, SERPAJ Valparaíso, facilitó al Equipo Seminarista el uso de computadores, teléfono, maquina fotocopidora, material fungible, material de oficina y Movilización.

Lo anterior se considera una fortaleza en el proceso de intervención, debido a que gracias a ello se pudo elaborar material de apoyo para las sesiones y para el producto final de dos de los tres proyectos.

- Comunidades Educativas: Ambas escuelas proporcionaron para el desarrollo de los talleres y jornadas de reflexión sus dependencias, medios audiovisuales (Retroproyector, videograbador, televisión), mobiliario.

- Apoyo Externo: Por la escasez de recursos institucionales las alumnas gestionaron recursos externos, entre estos el apoyo de la Secretaria Regional Ministerial de Educación para la impresión de 2 guías para los docentes de ambas escuelas, el apoyo de Previene Valparaíso en recursos materiales y financieros.

**Recursos Financieros:**

Los costos del Programa fueron \$1.471.080.

Costos Proyecto N° 1: \$847.240. Comparado con los gastos programados se gastaron \$203.580 más.

Costos Proyecto N° 2 "Apoderados(as)": \$474.820. Comparado con los gastos programados se gastaron \$31.360 menos.

Costos Proyecto N° 3 "Profesores(as)": \$149.020. Comparado con los gastos programados se gastaron \$138.260 menos.

## **7.2. Evaluación de las Técnicas**

Respecto a las técnicas empleadas en la intervención, se destaca su atingencia a las actividades propuestas, que permitió enfocar y profundizar cada temática.

Cada técnica aportó su especificidad y operatividad de manera de alcanzar fines múltiples en las sesiones, estas técnicas fueron empleadas de manera complementaria, lo que optimizó los resultados de cada fase en cada proyecto.

## **7.3. Evaluación del Tiempo**

A continuación se presenta una comparación entre el tiempo planificado y el tiempo real de ejecución.

Se señalan los tres proyectos en el cronograma, en el cual se observa que el tiempo real es mayor que el tiempo programado, a excepción de la fase socioeducativa del proyecto de los alumnos(as) que finalizó según los plazos establecidos.

Evaluación del Cronograma

	Semana 01 - 05 Septiembre	Semana 08 - 12 Septiembre	Semana 15 - 17 Septiembre	Semana 22 - 26 Septiembre	Semana 29 Sept. al 03 Octubre	Semana 06 - 10 Octubre	Semana 13 - 17 Octubre	Semana 20 - 24 Octubre	Semana 27 - 31 Octubre	Semana 03 - 07 Noviembre	Semana 10 - 14 Noviembre	Semana 17 - 21 Noviembre	Semana 24 - 28 Noviembre	Semana 01/06 Diciembre
<b>Proyecto 1</b>	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....
<b>Proyecto 2</b>	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....
<b>Proyecto 3</b>	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....	— .....

Fase Motivación

Fase Educativa

Fase Evaluativa

Tiempo Programado —

Tiempo Real .....

#### **7.4. Evaluación de las Actividades**

En cuanto a las actividades programadas, se señala que la mayoría de ellas se efectuaron en las sesiones que se habían planificado, a excepción de situaciones de fuerza mayor, tales como fuertes lluvias o actividades programadas por la(s) escuela(s) en los horarios de taller. Pero, como era necesario para la comprensión total de la temática se fusionaron sesiones, respecto a las actividades que contenían, en algunos de los casos señalados, para posibilitar la entrega de los aspectos teóricos prácticos que se consideraron atingentes a ejecutar en las comunidades educativas en estudio.

#### **8. Evaluación de la Estrategia de intervención**

A consideración del Equipo Seminarista, las estrategias de Taller para el proyecto de alumnos(as) y el de apoderados(as) y Las Jornadas de Reflexión para el equipo docente, fue evaluada como adecuada, debido a que las características particulares de cada grupo así lo ameritaban, es decir, no habría sido lúdico y tampoco tan participativo como lo fue, tanto para apoderados(as) como para alumnos(as) si se hubiese intervenido a través de Jornadas Reflexivas o Grupos de Discusión. El contenido experiencial, práctico y lúdico comprendido en los talleres fue apto para ambos.

En cuanto a las Jornadas Reflexivas para el equipo docente, se evalúa como la más apropiada en relación al tiempo de intervención que se pudo coordinar con las autoridades de las comunidades educativas; en un principio el equipo seminarista propuso a los directivos el desarrollo de talleres prácticos y experienciales, alternativa que fue desechada por Jornada Escolar Completa y por la escasa disposición de los posibles participantes en horarios externos al laboral, imposibilitaron el desarrollo de otras estrategias.

La validación entregada por los profesionales invitados, le otorgaron además a los(as) docentes la posibilidad de quedar con temáticas pendientes, ante lo cual puedan buscar propias alternativas de investigación o apoyo en el Manual entregado por el Equipo Seminarista con dicho objetivo.

## **9. EVALUACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO.**

### **1. Etapas del ciclo tecnológico**

El seminario de título utilizó el proceso metodológico tradicional de trabajo social, el que comprende cuatro etapas: Diagnóstico, Programación, Ejecución y Evaluación, cada una de ellas tuvo sus énfasis en determinados momentos del proceso, lo que no significa que las otras etapas hayan estado ausentes.

#### **INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO:**

Esta etapa fue caracterizada por el acercamiento teórico que sirvió para enmarcarse en la temática a estudiar. Además hubo una intensa búsqueda de experiencias anteriores en otras partes del país y sus resultados, con la finalidad de hacer certera la posible viabilidad de la problemática.

Además se produjeron los primeros acercamientos con las ideologías de la institución patrocinante, que fueron muy útiles para el contexto investigativo, debido al énfasis en la cultura y educación para la Paz a la cual postulan.

También se realizan los primeros acercamientos hacia las dos comunidades educativas en estudio, situación, que debido al extenso tiempo de énfasis en esta etapa permitió ir validando al equipo de trabajo dentro de las escuelas.

#### **PROGRAMACIÓN.**

Fue una etapa con un énfasis menos extenso que la anterior y que se realizó prioritariamente en la época de receso de las comunidades educativas, lo que favoreció al trabajo intensivo en el objetivo de la etapa.

Las mayores diligencias fueron aquellas relacionadas con la coordinación de horarios y dependencias a utilizar para cada uno de los proyectos, situación que fue solucionada efectivamente, debido a la buena disposición de los directivos hacia el trabajo del Equipo Seminarista.

#### **EJECUCIÓN**

Esta etapa, se realizó tal cual fue programada, con sólo algunos cambios, que no afectaron a la realización total de las actividades planificadas. La Ejecución fue para las alumnas seminaristas, la etapa más enriquecedora en cuanto a su énfasis práctico y directo con los integrantes de la comunidad educativa, situación que además permitió terminar con una sensación de satisfacción tanto personal como profesional y con una ansiedad por continuar labores en el área educativa donde quedan muchas cosas por hacer.

## EVALUACIÓN:

El período evaluativo, si bien fue una constante en el proceso, su énfasis fue al final de la intervención, situación que permitió acercarse concretamente a los logros y saber cuánto aún queda por realizar. Importante fue para el equipo seminarista, detectar los cambios en las comunidades educativas intervenidas, que aunque no resultaron tan sobresalientes, permiten ver que cualquier cambio que se logre en una intervención, producirá mayores efectos si tiene continuidad y para ello se necesitan personas comprometidas, como percibieron las alumnas seminaristas que quedaron muchos de los(as) participantes.

### **2. Criterios Referenciales**

En relación al Marco Referencial, este fue complementado al momento de construir los productos de cada proyecto.

Los contenidos temáticos que abarca el Marco Referencial, son atingentes a la problemática estudiada, pero no presentan la especificidad necesaria para el análisis de dichos temas. Por lo cual este Seminario a levantado nuevo conocimiento sobre el tema.

### **3. Rol Profesional**

El Trabajador Social en el área Educación, como profesional ecléctico, tiene la capacidad de utilizar sus roles para colaborar con el profesional docente. Se destaca la necesidad de contar con distintos profesionales que transdisciplinariamente potencien a los individuos que deben formarse integralmente en las Comunidades educativas.

Es importante señalar que la labor de Trabajo Social en el área educación no esta integrada formalmente, lo que disminuye las posibilidades de acciones concretas y duraderas en las Comunidades Educativas. Por lo tanto, es necesario seguir interviniendo en el sector educación, para cambiar la visión netamente asistencialita, como fue observado en los contextos de riesgo social en los cuales trabajaron las autoras.

Las alumnas seminaristas, observaron que existe confianza hacia el Trabajador Social, ya que los(as) agentes de la comunidad educativa, se acercaban espontáneamente para expresar vivencias y problemáticas personales.

#### **4. Equipo Seminarista**

El Equipo Seminarista se caracterizó por desarrollar un trabajo cohesionado y equilibrado grupalmente, ya que a pesar de tener distintas visiones y experiencias personales, fortalecieron la capacidad para aunar criterios y llegar a acuerdos satisfactorios para las partes. Existió una motivación grupal, personal y de proyección profesional en el tema desarrollado en el seminario de título, que permitió un conocimiento más profundo de la temática, lo que revela el compromiso de las autoras con el tema.

Se observó durante todo el período de intervención la capacidad de gestión respecto a los recursos humanos, materiales y financieros, lo que se refleja en una disminución del gasto real del proceso.

Se destaca la capacidad de innovación y acercamiento a las herramientas tecnológicas, respecto al procesamiento y análisis de los datos, por parte de las autoras.

HALLAZGOS

Y

APRENDIZAJES

## **HALLAZGOS Y APRENDIZAJES**

Es necesario destacar en esta etapa de finalización del Seminario de Título, aquellos Hallazgos y Aprendizajes significativos que estuvieron presentes en el proceso del Ciclo Metodológico, como también sus posibles proyecciones de intervención profesional.

El presente Seminario es un referencia teórico - práctica válida para futuras investigaciones, que espera ser útil en el área de la Educación y en otras.

Para una mejor comprensión de la información a presentar, esta se dividirá en tres partes:

- ❖ Comunidades Educativas
- ❖ Rol de Trabajo Social en el Área
- ❖ Hallazgos y Aprendizajes en la temática Socioeducativa.

### **1. Comunidades Educativas:**

La Reforma Educacional Chilena, aspira a generar instancias de real cambio en la dinámica educacional, que faciliten la convivencia, el aprendizaje y la formación integral de individuos, que los(as) convierta en seres proactivos.

Se plantea que "la escuela y el liceo deben preparar a los(as) alumnos(as) para actuar en situaciones de la vida real, fortaleciendo en ellos(as) actitudes y competencias que logren posicionarlos como sujetos capaces de convivir en una sociedad pluralista y democrática, asumiendo sus responsabilidades como individuos en la sociedad y velando por el resguardo de sus derechos".<sup>23</sup>

Pero la Reforma Educacional, a pesar de sus beneficios para el Sistema Escolar no está libre de complicaciones en su implementación, debido a que la realidad nacional, aún no se acostumbra a este nuevo paradigma y presenta posturas inamovibles tanto dentro como fuera de cada Comunidad Educativa.

Por lo tanto, es necesaria la comunicación y el compromiso de los organismos relacionados con el área Educación, para que se identifiquen con las ideas y visiones propuestas en la Reforma Educacional, con el fin de lograr un trabajo conjunto que respalde la labor de cada Comunidad Educativa en favor de lo propuesto por las Políticas Educativas.

---

<sup>23</sup> OP.CIT. 17

Dentro de cada Comunidad Educativa también existe resistencia a cambiar las formas de realizar pedagogía, de entender el concepto de enseñar en valores, sobretodo por parte de algunos(as) docentes que se ven afectados por desesperanzas aprendidas y el desgaste laboral. Situación que no fue ajena en los establecimientos educacionales estudiados.

Un factor a considerar es la importancia del rol que cumplen los directivos en las comunidades educativas, para el funcionamiento de las mismas, ante lo cual se ven afectados los(as) niños(as), profesores(as), madres, padres y apoderados(as).

Es también relevante que en esta experiencia profesional se haya integrado al Equipo Docente y a los(as) Apoderados(as)(Familia) del Establecimiento Educacional, porque son agentes socializadores significativos para los(as) alumnos(as).

La formación en valores debe ser asumida como contenido indispensable en el aprendizaje del niño(a), ya que lo prepara para resolver los conflictos que le depara la vida, sucesos inevitables y necesarios para el crecimiento personal y social.

Es necesario adecuar los cambios políticos actuales a las personas que componen el equipo de trabajo en el sistema educativo, especialmente los(as) profesores(as) que son modelos conductuales en las escuelas, por lo tanto es necesario invertir, capacitar la preparación del recurso humano, de su actualización y principalmente potenciar el desarrollo de Habilidades Sociales.

Sólo si se integran los tres principales agentes educativos a la Reforma, ésta va a cobrar vida y forma; si la información circula a todo nivel de la comunidad educativa y sus participantes se sienten capaces de producir cambios, éstos sucederán a nivel colectivo y personal.

## **2. Rol de Trabajo Social en el Área:**

La experiencia de Trabajo Social en el área de Educación entrega a modo de síntesis las siguientes propuestas:

- ◆ Para una mayor consistencia de la Intervención Profesional, es necesaria la continuidad de este proceso en futuras intervenciones de Trabajo Social, que consoliden el desarrollo de la Mediación en las Instituciones Educativas.
- ◆ Que los(as) participantes de los tres proyectos, se hagan cargo de la capacitación recibida, es decir, que se hagan responsables de los contenidos asimilados, para lograr construir una

conciencia colectiva de cambio en la dinámica educativa, que visualice como propia, la posibilidad de cambio en pos del bienestar común y personal.

- ◆ Sensibilizar a los directivos de las comunidades educativas para que ellos estén motivados a dar continuidad a esta labor.
- ◆ La escasez de intervenciones de Trabajo Social en el área de Educación, provoca desconocimiento de las múltiples labores en que está capacitado este profesional, relacionándolo directamente con el asistencialismo, y no como un colaborador para el desarrollo de los miembros que componen las comunidades educativas
- ◆ El Trabajador Social es un profesional apto para el trabajo en sistemas educativos, ya que cuenta con la formación y las herramientas necesarias para su intervención.
- ◆ En relación a los Programas de Seminarios de título de Trabajo Social, las alumnas consideran pertinente la continuidad de ellos para seguir desarrollando los temas, ya que el tiempo que se dispone para el proceso es insuficiente.

### **3. Hallazgos y Aprendizajes, sobre la temática:**

Si la Comunidad educativa está dispuesta a enfrentar cambios y a adaptarse a ellos de la mejor manera posible, es capaz de desarrollar nuevas dinámicas o estrategias de interacción. Una de ellas es la Mediación como Técnica alternativa de resolución de Conflictos.

Para esto se requiere, en primer lugar, reconocer a los(as) niños(as) como sujetos sociales de derechos, es decir, como personas totales, que poseen opiniones e intereses propios, con deseos y necesidades de expresarse y participar, contando con el apoyo y acompañamiento de los(as) adultos(as). Por lo tanto, tratar de promover lazos de interdependencia, respeto mutuo y solidaridad.

Por lo tanto, se dice que la meta es posicionar a los(as) niños(as) como ciudadanos activos en la construcción de su país, haciéndolos visibles ante los(as) adultos(as) como personas plenas, fomentando el protagonismo y la participación infantil y juvenil como una de las formas de alcanzar sus objetivos.

Para que la Mediación pueda ser posible en el ámbito educativo deben programarse "en positivo", esto es, el convencimiento que la paz es posible; que por la vía del diálogo y del mutuo entendimiento y al ponerse de acuerdo se puede lograr mayor justicia.

Complementando lo anterior la internalización de la Mediación es relevante, puesto que esta técnica se encuentra en auge en las distintas áreas de la vida pública y por ende personal. Cabe

destacar que la Mediación no debe ser entendida como la única técnica alternativa de resolución de conflictos, ya que es una proyección de la negociación colaborativa.

Una de las ventajas del sistema de Mediación en las escuelas, es que permite fortalecer la democracia, fomentar valores como la tolerancia y la confianza en las personas, permitiendo que estos desarrollen sus Habilidades, como la toma de decisiones, derivando en una Sociedad más pacífica y que incluya evidentemente el respeto por los Derechos Humanos.

En Este Seminario, no solo se descubre la desinformación respecto a la Mediación, sino que también en relación a las otras técnicas alternativas de resolución de conflictos, ni el Juicio es reconocido como tal, siendo que es utilizado desde antaño para estos fines, por lo tanto se considera significativo la promoción de técnicas alternativas de resolución de conflictos en las comunidades educativas, ya que si no son conocidos difícilmente van a ser utilizadas informadamente.

Finalmente, se cree que poder cambiar las formas en que las personas se relacionan es un proceso que exige tiempo, energía y compromiso de parte de los(as) involucrados(as). En primer lugar, debe la comunidad educativa ponerse en situación de diálogo para que compartan sus visiones de mundo, sus desafíos de desarrollo, sus necesidades y sus intereses. Luego y producto de lo anterior, es necesario que se reconozcan como personas iguales en dignidad y derechos, que realizan funciones específicas en su espacio de convivencia, y que están llamadas a co-construirlo, legitimando sus existencias; y para que juntos(as) sean capaces de generar mecanismos y métodos para respetar su espacio común.

# BIBLIOGRAFÍA

## BIBLIOGRAFÍA

---

La bibliografía que se presenta a continuación contiene las fuentes investigadas:

### TEXTOS

1. ALCAIDE, STELLA MARIS. La Mediación en la escuela: Convivir y aprender. Editorial Homo Sapiens. Rosario. Argentina. 1998.
2. ANDER EGG, EZEQUIEL. Como Elaborar un Proyecto: Guía para diseñar proyectos sociales y culturales. Editorial Lumen/ Hvmantitas. Buenos Aires. Argentina. 1995.
3. ANDER EGG, EZEQUIEL. Evaluación de Programas de Trabajo Social. Editorial Lumen/ Hvmantitas. Buenos Aires. Argentina. 1990.
4. ANTUNEZ, SERAFÍN. Disciplina y convivencia en la Institución. Editorial Paidós. Barcelona. España. 2000.
5. BERKOWITZ, LEONARD. Agresión: Causas, consecuencias y control. Editorial Desdeé De Bronwer. Bilbao. España. 1996.
5. BRANDONI, FLORENCIA. Mediación Escolar: Propuestas, reflexiones y experiencias. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina. 1999.
6. BRIONES, GUILLERMO. Evaluación de Programas Sociales: Teoría y metodología de la Investigación Evaluativa. Editorial PIIE. Santiago. Chile. 1985.
7. BUSQUETS, MARÍA DOLORS Y OTROS. Los Temas transversales: Claves de la formación integral. Editorial Santillana. Madrid. España. 1995.
8. CARBONELL, JAUME. La escuela entre la utopía y la realidad. Editorial Ediciones OCTAEDRO. Barcelona. España. 1996.
9. CARIOLA B. , PATRICIO. Educación en América Latina. Editorial Limusa. México. México. 1981
10. CARRETERO, MARIO. Constructivismo y Educación. Editorial Aique. Buenos Aires. Argentina. 2001.
11. COLL, CÉSAR. Un marco de referencia: Psicología para la educación escolar, la concepción constructivista del aprendizaje y la enseñanza. Editorial Alianza. Madrid. España. 1990.
12. CONACE, Y OTROS. Manual Quiero Ser. Santiago, Chile. 2002.
13. DABAS, ELINA. Redes sociales, familia y escuela. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina. 1998.
14. DARINO, MARTA SUSANA. Resolución de Conflictos en las escuelas: Proyectos y Ejercitación. Editorial Espacio. Buenos Aires. Argentina. 2000.
15. DE AZEVEDO, FERNANDO. Sociología de la educación. Editorial Fondo de Cultura Económica. Ciudad de México. México. 1942.
16. DE TOMASO, ANTONIO HORACIO. Mediación y Trabajo Social. Editorial Espacio. Buenos Aires. Argentina. 1997.

17. DIEZ, FRANCISCO. Herramientas para trabajar en Mediación. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina. 1999.
18. FERNÁNDEZ GARCÍA, ISABEL. Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad. Editorial Narcea. Madrid. España. 1998.
19. FISHER, ROBERT Y OTROS. Sí, de acuerdo. Editorial Norma. Bogotá. Colombia. 1994.
20. FOLBERG JAY Y OTROS. Resolución de Conflictos sin litigio. Editorial Limusa. Ciudad de México. México. 1992.
21. GIRARD, KATHRYN Y OTROS. Resolución de Conflictos en las escuelas: Manual para educadores. Editorial Granica. Buenos Aires. Argentina. 1997.
22. GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE EDUCACIÓN, DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO. Estadística de la Educación. Santiago. Chile. 2001.
23. GOBIERNO DE CHILE, MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN. Política Nacional y Plan de Acción integrado a favor de la infancia y la Adolescencia 2001-2010. Santiago. Chile. 2001.
24. GOTTHEIL, JULIO Y OTROS. Mediación, una transformación en la cultura. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina. 1996.
25. HALCARTEGARAY, MARIA ALICIA Y OTROS. Educación para la convivencia en el ámbito escolar. Editorial Corporación de Promoción Universitaria. Santiago. Chile. 1991.
26. HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO. Metodología de la Investigación. Editorial Mac- Graw-Hill. Ciudad de México. México. 1998.
27. LACASA, PILAR. Familias y Escuelas, Caminos de la orientación educativa. Editorial Visor. Madrid. España. 1997.
28. MAGENDZO, ABRAHAM Y OTROS. Objetivos Fundamentales Transversales en la Reforma Educacional Chilena. Editorial Universitaria. Santiago. Chile. 1997.
29. MAGENDZO, ABRAHAM Y OTROS. Ser y conocer. Objetivos Fundamentales Transversales en los sectores del currículo. Editorial Ministerio de Educación. Santiago. Chile. 2000.
30. MATURANA, HUMBERTO Y OTROS. Violencia en los distintos ámbitos. Editorial Dolmen. Santiago. Chile. 1997.
31. MINEDUC. Reforma en marcha: Buena educación para todos. Santiago. Chile. 1998.
32. MOORE, CHRISTOPHER. El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Editorial Granica. Buenos Aires. Argentina. 1995
33. PAPALIA, DIANNE Y OTROS. Desarrollo Humano. Editorial. Mc Graw Hill. Bogotá. Colombia. 1997
34. PASTEN CORDOVEZ, FERNANDO. Metodología de la Investigación Social: Su aplicación en Servicio Social y otras tecnologías. EDEVAL. Valparaíso. Chile. 1993.

35. PÉREZ SERRANO, GLORIA. Como educar para la democracia. Estrategias educativas. Editorial Popular. Madrid. España. 1997.
36. QUILES DEL CASTILLO, MARÍA NIEVES. Psicología Social: Procesos Interpersonales. Editorial Pirámide. Madrid. España. 1998.
37. RAMÍREZ FUENSANTA, CEREZO. La Violencia en las aulas: Análisis y propuestas de intervención. Editorial Pirámide. Madrid. España. 2001.
38. RAMO TRAVER ZACARÍAS Y OTROS. La convivencia y la disciplina en centros educativos. Editorial Escuela Española. Madrid. España. 1997.
39. SERVICIO PAZ Y JUSTICIA CHILE. Manual de Resolución de conflictos: El camino de la no violencia. Santiago. Chile. 2002.
40. SIX JEAN FRANCOIS. Mediación: Dinámica de la mediación. Editorial Paidós. Barcelona. España. 1997.
41. SUÁRES MARINÉS. Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina. 1996.
42. SUÁRES MARINÉS. Mediando en Sistemas Familiares. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina. 2002.
43. TORREGO SEIJO, JUAN CARLOS. Mediación en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores. Editorial Narcea. Madrid. España. 2000.
44. TRAIN, ALAN. Agresividad en niños y niñas: ayuda, tratamiento, apoyos en la familia y en la escuela. Editorial Narcea. Madrid. España. 2001.
45. VILA, IGNASI. Familia, Escuela y comunidad. Editorial Horsori. Barcelona. España. 1998.
46. VINYAMATA, EDUARD. Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos. Editorial Ariel S.A. Barcelona. España. 2001.

## **DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS**

2. ACHNU – PRODENI. Cuadernillo "El Rol de la Mediación en la convivencia escolar". Santiago. Chile. 2000.
3. ACHNU. Cuadernos de Reflexión N° 1: Promoviendo Derechos Infancia y Juventud. Mediación Escolar. Evaluación de la experiencia en Talcahuano. Talcahuano. Chile. 2000.
4. MINEDUC. Comités de convivencia Escolar Democrática. Materiales de apoyo ACHNU – PRODENI. Santiago. Chile. 2001.
5. ALIAGA ROJAS, FERNANDO. Artículo la Mediación. SERPAJ. Santiago. Chile. 1999.
6. ALIAGA ROJAS, FERNANDO. Educación para la Paz: Módulos y Dinámicas en Resolución no Violenta de conflictos. SERPAJ. Santiago. Chile. 1996.
7. Apuntes de la Asignatura de Servicio Social Caso II. Escuela de Trabajo social Universidad de Valparaíso. 2000.

8. Artículo: Módulos de Resolución de Conflictos. 7 Cartillas. SERPAJ. Santiago. Chile. 2000.
9. BRAVO ÁLVAREZ, MÓNICA. Manual de mediación de conflictos entre pares. Lorena Impresiones. Santiago. Chile. 2002.
10. CÓRDOVA, CLAUDIA Y OTROS. Documento N° 2: Los Objetivos Fundamentales Transversales y Convivencia Escolar: La experiencia del programa "En la Escuela Aprendemos a convivir". CIDE. Santiago. Chile. 2002.
11. DALLA PORTA – FERNÁNDEZ, MARÍA TERESA Y OTROS. Mediación Escolar: Una propuesta desde la experiencia. ACHNU – PRODENI. Santiago. Chile. 1999.
12. GARCIA HUIDOBRO, JUAN EDUARDO Y OTROS. Apuntes de Seminario la Reforma Educacional. La Reforma Educacional Chilena la visión del conjunto. Santiago. Chile. 2001.
13. GUALA MARÍA DEL CARMEN. Artículo "La Resolución de Conflictos Escolares y el aprender a convivir. Propuestas alternativas". Buenos Aires. Argentina. 1999.
14. Jornadas sobre Educación: Violencia en el ámbito escolar. Editorial Ayuntamiento de Madrid. Madrid. España. 1997.
15. Los desafíos de la Educación Chilena Frente al siglo 21: Informe de la Comisión Nacional para la Modernización de la Educación. Editorial Universitaria. Santiago. Chile. 1995.
16. MINEDUC. Objetivos fundamentales y contenidos mínimos de la Educación Básica. Santiago. Chile. 1998.
17. PALOS RODRÍGUEZ, JOSÉ. Artículo "Educación y cultura de la Paz". Organización Estados Iberoamericanos para la educación, ciencia y cultura. Universidad de Barcelona.
18. RAVENA ANALÍA ELENA. Artículo "El contexto Comunicacional en la Mediación Escolar". Buenos Aires. Argentina 1999.
19. ROMAGNOLI E. CLAUDIA. Documento de trabajo N° 17: Perspectivas y proposiciones de experiencias nacionales y extranjeras para educar la convivencia social en la Escuela. Editorial Corporación de Promoción Universitaria. Santiago. Chile. 1994.
20. SERNAM, Documento N° 66 " Demandas del Sistema Educacional y Evaluación de Padres/ Madres/ Apoderados". Departamento de Comunicaciones. Santiago. Chile. 1999.
21. SERPAJ CHILE. Documento: "Propuesta Acta Identidad Serpaj".
22. UNICEF Chile. Documento "Convención sobre los Derechos del Niño". 1990.

## **DIARIOS Y REVISTAS**

2. REVISTA PENSAMIENTO EDUCATIVO. Vol.18. Modernización de la Educación Chilena y Educación en Valores. "Educación en valores". Facultad Educación Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago. Chile. 1996.
2. DIARIO LA SEGUNDA. Sección Crónica de Hoy. 25/07/2003. Pág. 31.

## **SEMINARIOS DE TITULO:**

1. Servicio Social como agente potenciador de la relación apoderado – pupilo: Estrategia de intervención en las escuelas Eleuterio Ramírez y Montedónico, dependientes de la Corporación Municipal de Valparaíso para el Desarrollo Social. Hozven Valenzuela Raúl y otros. Universidad de Valparaíso, 2000.
2. Mediación: una alternativa de resolución de conflictos. Claudia Berríos Carrizo y Claudia Castro López. Universidad de Valparaíso, 2002.
3. Intervención profesional en la relación familiar del menor sujeto de atención del Programa de rehabilitación conductual "La Sociedad de Ayuda Mutua de la CAJ Valparaíso", a través del procedimiento de mediación de posibilidades. Vergara Jessica y otros. Universidad de Valparaíso, 1999.
4. Una estrategia de prevención de Violencia Intrafamiliar, a través de la promoción de métodos alternativos de resolución de conflictos y redes sociales de apoyo en mujeres entre 15 a 29 años de la comuna de Puchuncaví. Olave Sandra. Universidad de Valparaíso, 2002
5. Una experiencia de Trabajo Social en Educación: apoyo al fortalecimiento de la relación profesor - apoderado en las escuelas Miraflores y República del Perú, dependientes de la corporación municipal de Viña del Mar para el desarrollo social, área Educación. Barra Carrasco Mindy y otros. Universidad de Valparaíso, 2001.
6. Estudio y tratamiento de las variables asociadas a la convivencia escolar, para promover e implementar la Mediación como mecanismo alternativa de Resolución de Conflictos al interior de la comunidad educativa. Paola Novoa y otros. Universidad de Valparaíso, 2002.

## **PAGINAS WEB:**

[www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl)  
[www.solomediación.cl](http://www.solomediación.cl)  
[www.profesnet.cl](http://www.profesnet.cl)  
[www.sename.cl](http://www.sename.cl)  
[www.uv.cl](http://www.uv.cl)  
[www.congreso.cl](http://www.congreso.cl)  
[www.oei.es](http://www.oei.es)  
[www.unesco](http://www.unesco)  
[www.unicef](http://www.unicef)  
[www.estrellavalpo.cl](http://www.estrellavalpo.cl)  
[www.latercera.cl](http://www.latercera.cl)  
[www.lacuarta.cl](http://www.lacuarta.cl)  
[www.emol.cl](http://www.emol.cl)

*ANEXOS*

**CUESTIONARIO PARA APODERADOS(AS)**

**ESCUELA: .....**

Número

--	--	--

Fecha

--	--	--

Sr(a). Apoderado(a):

Las Alumnas Seminaristas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso con el auspicio de la Corporación Servicio Paz Y Justicia de Valparaíso, realizan una investigación respecto a Los Conflictos en las Comunidades Educativa y las formas más habituales de resolverlos. Para dicho objetivo se ha elaborado un cuestionario.

Solicitamos su cooperación contestando las siguientes preguntas.

**MARQUE CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA:**

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. Estado Civil (situación actual):</p> <p>a) Soltero(a)</p> <p>b) Casado(a)</p> <p>c) Viudo(a)</p> <p>d) Separado(a)</p> <p>e) Conviviente</p>  | <p>6. Situación Ocupacional:</p> <p>a) Dueña de Casa</p> <p>b) Cesante</p> <p>c) Jubilado(a)</p> <p>d) Trabajador(a) Independiente</p> <p>e) Trabajador(a) Dependiente</p> <p>f) Otro (especifique).....</p>  |
| <p>2. Sexo:</p> <p>a) Mujer</p> <p>b) Hombre</p>  |   |
| <p>3. Su edad es ..... años</p>   | <p>7. ¿Qué es el Conflicto para Usted?, (señale con una X la(s) que corresponda(n))</p> <p><input type="checkbox"/> Sirve para cambiar</p> <p><input type="checkbox"/> Común</p> <p><input type="checkbox"/> Bueno</p> <p><input type="checkbox"/> De fácil solución</p> <p><input type="checkbox"/> Ayuda a la amistad</p> <p><input type="checkbox"/> Pensar distinto</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores</p> |
| <p>4. Nivel de escolaridad:</p> <p>a) Sin estudios</p> <p>b) Enseñanza Básica Incompleta</p> <p>c) Enseñanza Básica Completa</p> <p>d) Enseñanza Media Incompleta</p> <p>e) Enseñanza Media Completa</p> <p>f) Enseñanza Técnica o Superior Incompleta</p> <p>g) Enseñanza Técnica o Superior Completa.</p> | <p>8. ¿Existen conflictos entre Usted y:</p> <p><input type="checkbox"/> Otros apoderados</p> <p><input type="checkbox"/> Profesores de la escuela</p> <p><input type="checkbox"/> Alumnos de la escuela</p> <p><input type="checkbox"/> Otros</p> <p><input type="checkbox"/> Nadie de la escuela</p>  |
| <p>5. Relación con el(la) alumno(a):</p> <p>a) Madre/Padre</p> <p>b) Abuela(o)</p> <p>c) Hermana(o)</p> <p>d) Otro.....</p>   |   |

9. ¿Está Usted de acuerdo cuando los conflictos se resuelven de las siguientes formas?:

Formas/ Categorías	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Con Insultos					
Con amenazas					
Obligando al otro					
Con agresiones físicas					
Con indiferencia					

10. ¿Se presentan estos tipos de conflictos entre apoderados(as)?:

Formas / Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Agresiones físicas (golpes)					
Conflictos de horarios o tiempos					
Tener distintos valores o principios					
Desacuerdo en la forma de realizar trabajos o tareas					
Insultos					
Tener distintas creencias					
Por préstamo de materiales de la escuela					
Tener distintas preferencias					
Confusiones o malos entendidos					
Otros (especifique)					

11. ¿Se presentan estos tipos de conflictos entre apoderados(as) y profesores(as):

Formas/ Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Agresiones físicas (golpes)					
Conflictos de horarios o tiempos					
Tener distintos valores o principios					
Desacuerdo en la forma de realizar trabajos o tareas					
Insultos					
Tener distintas creencias					
Por préstamo de materiales de la escuela					
Tener distintas preferencias					
Confusiones o malos entendidos					
Otros (especifique)					

12. ¿Se presentan estos tipos de conflictos entre apoderados(as) y alumnos(as):

Formas/ Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Agresiones físicas (golpes)					
Conflictos de horarios o tiempos					
Tener distintos valores o principios					
Desacuerdo en la forma de realizar trabajos o tareas					
Insultos					
Tener distintas creencias					
Por préstamo de materiales de la escuela					
Tener distintas preferencias					
Confusiones o malos entendidos					
Otros (especifique)					

13. Cuando ocurren conflictos con otros(as) apoderados(as), Usted los resuelve:

Formas/ Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Utilizando insultos					
Utilizando amenazas					
Utilizando la indiferencia					
Obligando al otro					
Utilizando agresiones físicas (golpes)					
Otros (especifique)					

14. Cuando ocurren conflictos con profesores(as), Usted los resuelve:

Formas/ Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Utilizando insultos					
Utilizando amenazas					
Utilizando la indiferencia					
Obligando al otro					
Utilizando agresiones físicas (golpes)					
Otros (especifique)					

15. Cuando ocurren conflictos con alumnos(as), Usted los resuelve: (señale con una X la alternativa que corresponda)

Formas/ Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Utilizando insultos					
Utilizando amenazas					
Utilizando la indiferencia					
Obligando al otro					
Utilizando agresiones físicas (golpes)					
Otros (especifique)					

16. ¿Ha resuelto conflictos pacíficamente?

- a) No
- b) Sí      Cómo : .....

17. Existen Métodos de Resolución de Conflictos No Violentos. ¿Los conoce?

- a) No
- b) Sí     Cuál (es) : .....

**GRACIAS POR SU COOPERACIÓN**

**CUESTIONARIO PARA ALUMNOS (AS)**

**ESCUELA: .....**

Número

--	--	--

Fecha

--	--	--

Estimado(a). Alumno(a):

Las Alumnas Seminaristas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso con el auspicio de la Corporación Servicio Paz Y Justicia de Valparaíso, realizan una investigación respecto a Los Conflictos en las Comunidades Educativa y las formas más habituales de resolverlos. Para dicho objetivo se ha elaborado un cuestionario.

Solicitamos tu cooperación contestando las siguientes preguntas.

**- MARCA CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA:**

1. Tú eres: .....Niña .....Niño

2. Tu edad es.....

3. ¿Qué es el Conflicto para ti?,

- Sirve para cambiar
- Común
- Bueno
- De fácil solución
- Ayuda a la amistad
- Pensar distinto
- Ninguna de las anteriores

4. ¿Tú tienes conflictos con?:

- Otros Alumnos
- Profesores de la escuela
- Apoderados de la escuela
- Otras personas de la escuela
- Nadie de la escuela

5. **Tú** ¿Estás de acuerdo cuando los conflictos se resuelven así? :

Formas/categorías	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Con Insultos					
Con amenazas					
Obligando al otro					
Con agresiones físicas					
Con indiferencia					

6. Se presentan estos tipos de conflictos entre alumnos(as)?:

<b>Formas / Categorías</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
Golpes					
Conflictos de horarios o tiempos					
Tener distintos valores o principios					
Desacuerdo cuando realizan trabajos o tareas					
Groserías					
Tener distintas creencias					
Por préstamo de materiales de la escuela					
Tener distintas preferencias					
Confusiones o malos entendidos					
Otros (especifica)					

7. Se presentan estos tipos de conflictos entre alumnos(as) y padres o apoderados(as):

<b>Formas/ Categorías</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
Golpes					
Conflictos de horarios o tiempos					
Tener distintos valores o principios					
Desacuerdo cuando realizan trabajos o tareas					
Groserías					
Tener distintas creencias					
Por préstamo de materiales de la escuela					
Tener distintas preferencias					
Confusiones o malos entendidos					
Otros (Especifique)					

8. Se presentan estos tipos de conflictos entre alumnos(as) y profesores(as):

<b>Formas/ Categorías</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
Golpes					
Conflictos de horarios o tiempos					
Tener distintos valores o principios					
Desacuerdo cuando realizan trabajos o tareas					
Groserías					
Tener distintas creencias					
Por préstamo de materiales de la escuela					
Tener distintas preferencias					
Confusiones o malos entendidos					
Otros (especifica)					

9. Cuando ocurren conflictos con otros(as) alumnos(as), Tú los resuelves:

<b>Formas/ Categorías</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
Utilizando groserías					
Utilizando amenazas					
Utilizando la indiferencia					
Obligando al otro					
Utilizando golpes					
Otros (especifica)					

10. Cuando ocurren conflictos con profesores(as), **Tú** los resuelves:

<b>Formas/ Categorías</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
Utilizando groserías					
Utilizando amenazas					
Utilizando la indiferencia					
Obligando al otro					
Utilizando golpes					
Otros (específica)					

11. Cuando ocurren conflictos con padres o apoderados(as), **Tú** los resuelves:

<b>Formas/ Categorías</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
Utilizando groserías					
Utilizando amenazas					
Utilizando la indiferencia					
Obligando al otro					
Utilizando golpes					
Otros (específica)					

12. ¿Has resuelto conflictos pacíficamente?

a) No

b) Sí      Cómo : .....

13. Existen Métodos de Resolución de Conflictos No Violentos. ¿Los conoce?

a) No

b) Sí     Cuál (es) .....

**GRACIAS POR TU COOPERACIÓN**

## CUESTIONARIO PARA PROFESORES (AS)

ESCUELA: .....

Número

--	--	--

Fecha

--	--	--

Sr(a). Profesor(a):

Las Alumnas Seminaristas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso con el auspicio de la Corporación Servicio Paz Y Justicia de Valparaíso, realizan una investigación respecto a Los Conflictos en las Comunidades Educativa y las formas más habituales de resolverlos. Para dicho objetivo se ha elaborado un cuestionario.

Solicitamos su cooperación contestando las siguientes preguntas.

MARQUE CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA:

- |   |  |
|---|--|
| <p>1. Estado Civil (situación actual):</p> <p>a) Soltero(a)</p> <p>b) Casado(a)</p> <p>c) Viudo(a)</p> <p>d) Separado(a)</p> <p>e) Conviviente</p> <p>2. Sexo:</p> <p><input type="checkbox"/> Femenino</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p>3. Su edad, ¿Entre qué rango se encuentra?</p> <p>a) Entre 18 y 32</p> <p>b) Entre 33 y 47</p> <p>c) Entre 48 y 62</p> <p>d) Entre 63 y más años</p> | <p>4. ¿Qué es el Conflicto para Usted?:</p> <p><input type="checkbox"/> Oportunidad de cambio</p> <p><input type="checkbox"/> Natural</p> <p><input type="checkbox"/> Potencialmente positivo</p> <p><input type="checkbox"/> Incompatibilidad de intereses</p> <p><input type="checkbox"/> Favorece las relaciones interpersonales</p> <p><input type="checkbox"/> Diferencias de valores</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores</p> <p>5. ¿Existen conflictos entre Usted con :</p> <p><input type="checkbox"/> Otros Profesores</p> <p><input type="checkbox"/> Apoderados de la escuela</p> <p><input type="checkbox"/> Alumnos de la escuela</p> <p><input type="checkbox"/> Nadie de la escuela</p> <p><input type="checkbox"/> Otros</p> |
|---|--|
6. ¿Está **Usted** de acuerdo cuando los conflictos se resuelven de las siguientes formas?:

Formas/ Categorías	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Con Insultos y/o descalificativos					
Con amenazas y/o intimidaciones					
Represión y/o abusos					
Con agresiones físicas					
Con indiferencia					

7. ¿Se presentan estos tipos de conflictos entre Profesores(as)?:

Formas / Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Agresiones físicas					
Conflictos de horarios o tiempos					
Incompatibilidad de valores o principios					
Desacuerdo en la forma de realizar trabajos o tareas					
Insultos y/o descalificaciones					
Incompatibilidad de creencias					
Por préstamo de recursos materiales de la escuela					
Incompatibilidad de preferencias					
Confusiones o malos entendidos					
Otros (especifique)					

8. ¿Se presentan estos tipos de conflictos entre profesores(as) y apoderados(as)?:

Formas / Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Agresiones físicas					
Conflictos de horarios o tiempos					
Incompatibilidad de valores o principios					
Desacuerdo en la forma de realizar trabajos o tareas					
Insultos y/o descalificaciones					
Incompatibilidad de creencias					
Por préstamo de recursos materiales de la escuela					
Incompatibilidad de preferencias					
Confusiones o malos entendidos					
Otros (especifique)					

9. ¿Se presentan estos tipos de conflictos entre profesores(as) y alumnos(as)?:

Formas / Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Agresiones físicas					
Conflictos de horarios o tiempos					
Incompatibilidad de valores o principios					
Desacuerdo en la forma de realizar trabajos o tareas					
Insultos y/o descalificaciones					
Incompatibilidad de creencias					
Por préstamo de recursos materiales de la escuela					
Incompatibilidad de preferencias					
Confusiones o malos entendidos					
Otros (especifique)					

10. Cuando ocurren conflictos con otros(as) profesores(as), **Usted** los resuelve:

Formas/ Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Utilizando insultos y/o descalificativos					
Utilizando amenazas y/o intimidaciones					
Utilizando la indiferencia					
Represión y/o abuso					
Utilizando agresiones físicas					
Otros (especifique)					

11. Cuando ocurren conflictos con apoderados(as), **Usted** los resuelve:

Formas/ Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Utilizando insultos y/o descalificativos					
Utilizando amenazas y/o intimidaciones					
Utilizando la indiferencia					
Represión y/o abuso					
Utilizando agresiones físicas					
Otros (especifique)					

12. Cuando ocurren conflictos con alumnos(as), **Usted** los resuelve:

Formas/ Categorías	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Utilizando insultos y/o descalificativos					
Utilizando amenazas y/o intimidaciones					
Utilizando la indiferencia					
Represión y/o abuso					
Utilizando agresiones físicas					
Otros (especifique)					

13. ¿Ha resuelto conflictos pacíficamente?

a) No

b) Sí      Cómo : .....

14. Existen Métodos de Resolución de Conflictos No Violentos. ¿Los conoce?

a) No

b) Sí     Cuál (es) : .....

**GRACIAS POR SU COOPERACIÓN**

## ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

PROFESOR(A) \_\_\_\_\_

APODERADO(A) \_\_\_\_\_

ALUMNO(A) \_\_\_\_\_

Pregunta	Profesor(a)	Apoderado(a)	Alumno(a)
1. ¿Qué es un conflicto?			
2. ¿Existen (los) conflictos en la escuela?			
3. Si existen ¿Entre quienes y de qué tipo o cuales son los más comunes?			
4. ¿Cómo resuelve los conflictos? ¿Por qué?			
5. ¿Cómo se siente en el desarrollo del conflicto? ¿Por qué?			
6. ¿Conoce formas de resolución no violenta? ¿Cuáles? (Si utiliza formas violentas de resolución y conoce alternativas no violentas por qué no las utiliza)			

## PAUTA DE OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA

Profesores: \_\_\_\_\_

Alumnos: \_\_\_\_\_

Apoderados: \_\_\_\_\_

	Frecuentemente	Regularmente	Nunca
<b>Atención y Escucha</b>			
Escucha al otro sin interrumpir.			
Las respuestas al mensaje son pertinentes.			
Existe un diálogo sin distracciones			
Existe contacto visual			
La postura corporal es cercana y relajada			
<b>Empatía</b>			
No emite juicios valóricos desaprobando la realidad del otro			
Expresa comprender las limitaciones y ventajas del otro			
Capacidad de flexibilizar la opinión personal ante la del otro			
<b>Expresión de sentimientos y emociones</b>			
Controla la expresión de sentimientos dañinos, desmesurados o distorsionados			
Es constante en la expresión de sentimientos y emociones ante distintos actores y/o situaciones			
<b>Asertividad</b>			
Se manifiesta en primera persona respecto a lo que piensa o siente			
Se expresa de manera firme y sin timidez			
Expresa su pensar y sentir sin dañar a los otros			
<b>Respeto</b>			
Evita discriminar por razones socioculturales			
Permite la autodeterminación del otro			
No descalifica al otro como persona (no se refiere a él o ella en términos peyorativos)			

**EVALUACIÓN PROYECTO PARA APODERAD@S**  
**"APRENDIENDO A RESOLVER CONFLICTOS PACÍFICAMENTE"**

Nombre: \_\_\_\_\_ Escuela: \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo se enteró que existía este taller para apoderad@s en la escuela?

- a) Por los afiches
- b) Por los panfletos
- c) Por llamadas telefónicas al domicilio
- d) Por comunicaciones enviadas

2. Cuando Ud. llegó al taller ¿conocía de que se trataba?

R: \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que estos talleres son necesarios de realizar en la escuela?

- a) Muy Necesarios
- b) Necesarios
- c) Poco necesarios
- d) Innecesarios

¿Por qué? \_\_\_\_\_

4. Nombre las cinco Habilidades Sociales que recuerde y explique brevemente cada una de ellas:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Nombre las Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos que recuerde:

\_\_\_\_\_

6. La Mediación como Técnica Alternativa de Resolución de Conflictos, se caracteriza por:

6.1 Preocuparse de los Conflictos:

- a) Pasados
- b) Presentes
- c) Futuros.

6.2 Las personas en conflicto:

- a) Las dos ganan.
- b) Una gana y otra pierde.
- c) Las dos se evitan.

6.3 Se busca:

- a) La reconciliación.
- b) La comprensión y colaboración mutua para lograr un acuerdo satisfactorio para ambos.
- c) Una sentencia.

6.4 El mediador es:

- a) Una tercera persona neutral que colabora a identificar necesidades e intereses de las personas.
- b) Un juez que dicta sentencia.
- c) Una de las personas en el conflicto.

6.5 La mediación es:

- a) Obligada.
- b) Voluntaria
- c) Ninguna de las anteriores.

7. ¿Cómo le pareció el trabajo de las alumnas seminaristas?

R: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Comentarios o sugerencias: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

EVALUACIÓN PROYECTO PARA ALUMN@S  
"CONSTRUYENDO LA MEDIACIÓN"

Nombre: \_\_\_\_\_  
Escuela: \_\_\_\_\_ Curso: \_\_\_\_\_

1. Cuando llegaste al taller ¿de qué creías que se trataba?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Ahora que terminó el taller ¿Crees que conseguiste las metas que te habías propuesto al principio? ¿Por qué?:

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Cuáles son las Habilidades Sociales que aprendiste en el taller? Explica un poco de cada una de ellas.

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Aprendiste varias formas pacíficas para resolver los conflictos, ¿Cuál es la que van a utilizar en la escuela y de qué se trata?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Si fueras un Mediador en tu escuela, explica brevemente lo que tendrías que hacer al momento de que te pidan ayudar en un conflicto.

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Crees que te puedes comprometer a utilizar lo que aprendiste en este taller, principalmente, colaborar para que se resuelvan los conflictos pacíficamente en tu escuela?:

NO \_\_\_\_\_

SÍ \_\_\_\_\_

Si te comprometes completa los siguientes datos:

Yo \_\_\_\_\_ me comprometo a colaborar para que exista una ambiente más pacífico en mi escuela y a utilizar lo que aprendí en este taller.

7. Según tu opinión ¿Cómo fue el trabajo del Equipo Seminarista?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Comentarios o sugerencias, según lo que te pareció el taller, lo bueno y lo malo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN  
"CUÍDATE, TE RECORDAREMOS"

**Evaluación de las “Jornadas de Reflexión para Profesores(as) en formas pacíficas de Resolución de Conflictos”**

Nombre: \_\_\_\_\_ Escuela: \_\_\_\_\_

1. Cuando Ud. llegó a la primera Jornada de Reflexión ¿conocía de que se trataba? Si no conocía ¿De qué pensó que se trataba?

R: \_\_\_\_\_

2. ¿Qué opina de la labor de las Alumnas Tesistas?

a) Muy Buena      b) Buena      c) Regular      d) Mala      e) Muy mala

Por qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Del 1 al 7 califique a los profesionales que participaron en las Jornadas de Reflexión con una breve justificación:

- Alfredo Mateluna, Psicólogo \_\_\_\_\_

- Pamela Espinosa, Asistente Social \_\_\_\_\_

- Nicolle Penaglia, Asistente Social \_\_\_\_\_

4. Nombre las Habilidades Sociales que recuerde y explique brevemente cada una de ellas:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Nombre las Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos que recuerde:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. La Mediación como Técnica Alternativa de Resolución de Conflictos, se caracteriza por:

**6.1.- Preocuparse de los Conflictos:**

a) Pasados

b) Presentes

c) Futuros.

**6.2.- Las personas en conflicto:**

a) Las dos ganan.

b) Una gana y otra pierde.

c) Las dos se evitan.

**6.3.- Se busca:**

a) Que las partes se reconcilien.

b) La comprensión y colaboración mutua para lograr un acuerdo satisfactorio para ambos.

c) Una sentencia dictaminada por una tercera persona.

**6.4.- El mediador es:**

a) Una tercera persona neutral que colabora a identificar necesidades e intereses de las personas.

b) Un juez que dicta sentencia.

c) Una de las personas en el conflicto.

**6.5.- La mediación es:**

a) Obligada.

b) Voluntaria

c) Ninguna de las anteriores.

Comentarios o

Sugerencias: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

**Evaluación Final: Pauta de Entrevista Semiestructurada.**

- Alumnos(as):

1. ¿Qué aprendiste en el taller?
2. ¿Qué te pareció la ceremonia de clausura?
3. ¿Qué opinas del cuadernillo que te entregamos? (material de apoyo).
4. ¿Qué te pareció el trabajo del Equipo Seminarista y por qué?
5. ¿Le gustaría hacer algún comentario o sugerencia?

- Apoderados(as):

1. ¿Qué aprendió en el taller?
2. ¿Qué opinión tiene de la ceremonia de clausura?
3. ¿Qué opina del cuadernillo que se le entregó? (material de apoyo).
4. ¿Qué le pareció el trabajo del Equipo Seminarista?
5. ¿Le gustaría hacer algún comentario o sugerencia?

- Profesores(as):

1. ¿Qué aprendizajes rescata de las Jornadas de Reflexión?
2. ¿Qué opinión tiene de la Guía entregada para profesores(as) relacionada con el trabajo de las jornadas de reflexión? (material de apoyo).
3. ¿Qué le pareció el trabajo del Equipo Seminarista y por qué?
4. ¿Le gustaría hacer algún comentario o sugerencia?

**Diploma**





## PATROCINIO

El Secretario Ministerial de Educación de la Región de Valparaíso, declara conocer el Proyecto **"Promoción y Desarrollo de la Mediación como alternativa no violenta de Resolución de Conflictos, en las Comunidades Educativas de las Escuelas Juan José Latorre y Jorge Alessandri Rodríguez del Cerro O'Higgins de Valparaíso"** presentado por las alumnas de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso Srtas. Paola Espinoza Valenzuela, Vanessa Sandoval Deichler y Carolina Soto Montenegro.

El propósito fundamental de dicho Proyecto es promover e implementar el uso de procedimientos pacíficos para resolver conflictos en las Comunidades Educativas de dos Escuelas de la comuna de Valparaíso.

Atendiendo a los propósitos educativos y culturales perseguidos con la realización de esta iniciativa, Secretaría Ministerial de Educación le otorga su apoyo y patrocinio, estableciendo que este hecho no compromete su responsabilidad en acciones financieras ni de ninguna otra índole.



**PABLO MECKLENBURG BRAVO**  
PROFESOR  
SECRETARIO MINISTERIAL DE EDUCACIÓN  
REGIÓN DE VALPARAÍSO

PMB/HVN/CVA/-

Viña del Mar, 31 de octubre de 2003



SRA. MARIA EUGENIA PALMA  
DIRECTORA ESCUELA JUAN JOSE LATORRE  
Presente:

Junto con saludarla cordialmente, me permito presentar a usted las alumnas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Srta. Paola Espinoza, Vanessa Sandoval y Carolina Soto, quienes se encuentran en el proceso de ejecución de Seminario de Título y para lo cual requieren desarrollar acciones al interior del establecimiento que usted dirige

La solicitud correspondiente fue cursada a esta Area a través del Sr. Fernando Pasten C. Director de la Escuela y fue consultado a usted vía telefónica por la Coordinadora Técnica de esta Area.

Las alumnas antes mencionadas explicarán a usted los detalles específicos del proyecto.

Agradeciendo su gentileza y apoyo

María Elsa Osorio L.  
Coordinadora Técnico Pedagógica  
y de Planificación

Valparaíso, Abril 2003.-  
c.c/ archivo

AREA EDUCACIÓN  
CORPORACIÓN MUNICIPAL  
VALPARAÍSO



SR. CLAUDIO SILVA SALGADO  
DIRECTOR ESCUELA JORGE ALESSANDRI R  
Presente:

Junto con saludarla cordialmente, me permito presentar a usted las alumnas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Srta. Paola Espinoza, Vanessa Sandoval y Carolina Soto, quienes se encuentran en el proceso de ejecución de Seminario de Título y para lo cual requieren desarrollar acciones al interior del establecimiento que usted dirige

La solicitud correspondiente fue cursada a esta Area a través del Sr. Fernando Pasten C. Director de la Escuela y fue consultado a usted via telefónica por la Coordinadora Técnica de esta Area.

Las alumnas antes mencionadas explicarán a usted los detalles específicos del proyecto.

Agradeciendo su gentileza y apoyo

María Elsa Osorio L.  
Coordinadora Técnico Pedagógica  
y de Planificación

Valparaíso, Abril 2003.-  
c.c/ archivo

AREA EDUCACIÓN  
CORPORACIÓN MUNICIPAL  
VALPARAÍSO