



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social



***“CONVIVENCIA ESCOLAR EN LAS AULAS DE LA  
COMUNIDAD EDUCATIVA LICEO MARÍA LUISA  
BOMBAL DE LA COMUNA DE VALPARAÍSO”***

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
SIS/10764

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL  
GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y  
TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL.**

**Profesora Guía:  
MARÍA TERESA SÁNCHEZ ALEN**

**Alumnas Seminaristas:  
SUSAN OLGUÍN ARAYA  
ROMINA OLGUÍN NUÑEZ  
CLAUDIA RETAMAL LÓPEZ**

**2009**



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



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

VALPARAÍSO, 12 de noviembre de 2009.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía cumpro con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título "**CONVIVENCIA ESCOLAR EN LAS AULAS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA LICEO MARÍA LUISA BOMBAL DE LA COMUNA DE VALPARAÍSO**", cursado durante el año 2009 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. SUSAN OLGUÍN ARAYA, ROMINA OLGUÍN NÚÑEZ y CLAUDIA RETAMAL LÓPEZ, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

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

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6.6** (seis punto seis).

MARÍA TERESA SÁNCHEZ ALEN  
PROFESORA GUÍA

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
PRESENTE  
MTSA/jpv.



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



REF.: Informa evaluación y calificación seminario  
de título alumnas que se indica.

VALPARAÍSO, 23 de noviembre del 2009.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumpla con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"CONVIVENCIA ESCOLAR EN LAS AULAS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA LICEO MARÍA LUISA BOMBAL DE LA COMUNA DE VALPARAÍSO"**, cursado durante año 2009 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. SUSAN OLGUÍN ARAYA, ROMINA OLGUÍN NÚÑEZ y CLAUDIA RETAMAL LÓPEZ.

El proceso de globalización y los altos niveles de conectividad y competitividad que ha generado en los diversos continentes ha incidido, significativamente, impulsando el desarrollo científico y tecnológico, especialmente, en el ámbito de los medios de comunicación de masas.

No obstante, en la sociedad chilena, subsiste una baja tendencia a la asociatividad, conjuntamente, con bajos niveles de sociabilidad. Lo anterior, adquiere especial gravedad al constatar, transversalmente, en la sociedad chilena, la existencia de altos índices de violencia infanto juvenil; que se expresan, incluso en los mismos establecimientos educacionales.

En este contexto, el presente seminario de título procura aportar, desde la perspectiva de Trabajo Social.

El presente seminario de título presenta un muy buen manejo conceptual. La temática fue abordada en forma consistente y completa, manifestando idoneidad en la selección y uso de bibliografía. El trabajo, además, expresa muy buen nivel de calidad, del equipo seminarista, tanto en el vocabulario técnico utilizado, como en su capacidad de elaboración y redacción; observándose un buen uso del régimen formal de citas. Las técnicas seleccionadas, demuestran idoneidad y consistencia en su manejo, por parte del equipo seminarista.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6.5** (seis punto cinco).

LUIS LILLO BERMÚDEZ  
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
PRESENTE.  
LLB/jpv.



*Voy a hacer un homenaje  
Al puerto de mis amores  
Le rendiré mis honores  
Porque soy de estos parajes  
Admirable es el paisaje  
Reconozco en este día  
Al contemplar la bahía  
Invita a la creación  
Soy porteño de corazón  
Olvidarlo no podría.*

*El Diantre, autofinanciado  
Por el autor Carlos Muñoz Aguilar.*

*Doy infinitas Gracias. ....*

*A Dios, por estar conmigo siempre en cada paso que doy, por haberme dado la oportunidad de vivir esta maravillosa experiencia, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo este período. ....*

*A mis queridos Padres por su confianza, apoyo y sacrificio constante, en fin a ellos les debo todo lo que soy y he logrado ser. ....*

*A los que nunca dudaron que lograría este triunfo, mi hermano y mi familia por dedicarme tiempo para demostrar su preocupación por mí, porque me dieron las fuerzas necesarias para seguir adelante, luchando. ....*

*A mi pololo Paolo, por su paciencia, su comprensión, su fuerza, por su amor, por ser tal y como es. .... por ser parte de mí. ....*

*A la Escuela de Trabajo Social que se convirtió en mi segundo hogar. ....*

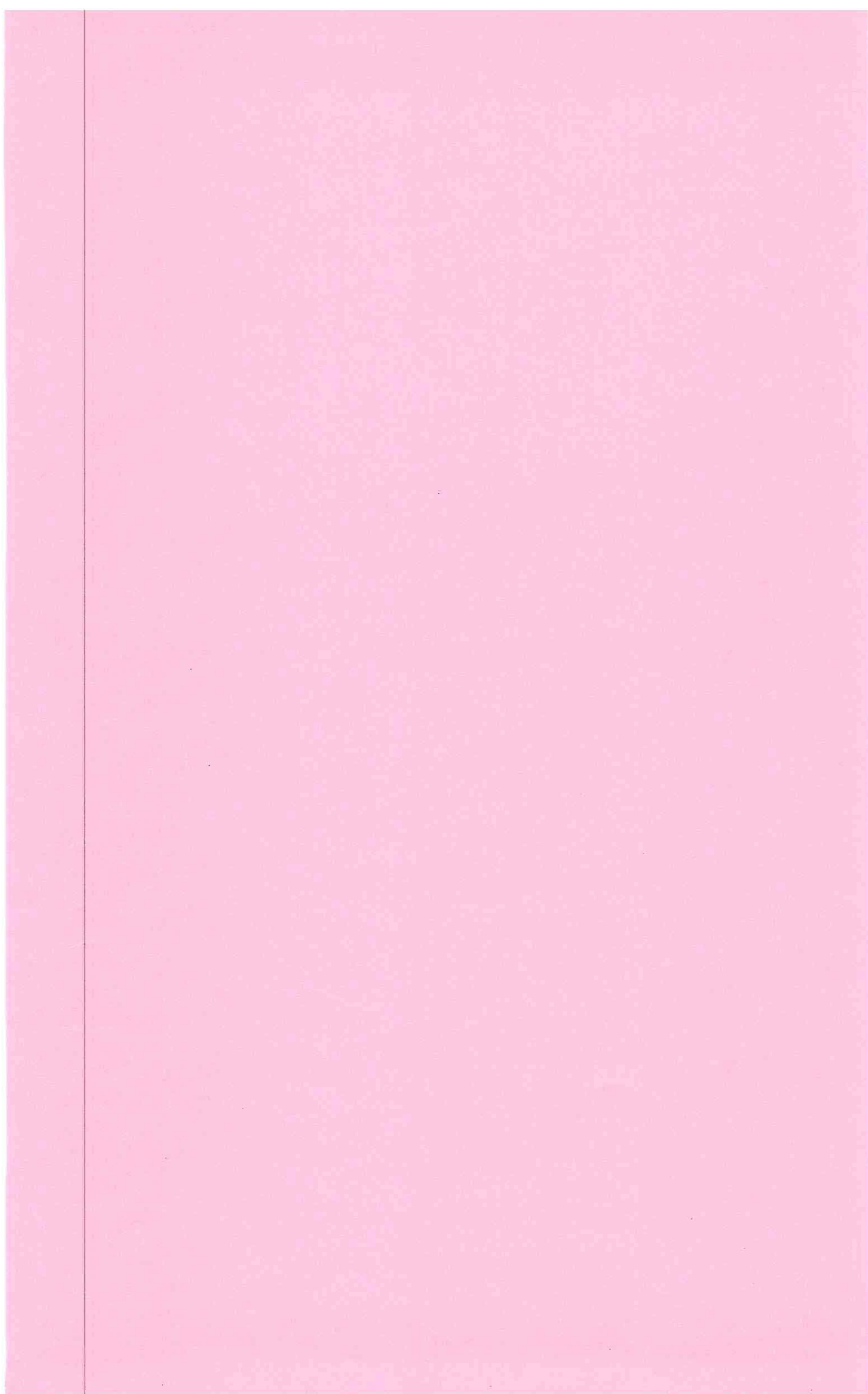
*Y finalmente, a mis compañeras y amigas de universidad por compartir momentos inolvidables llenos de sentimientos, secretos, risas y lágrimas y por sobre todo de amistad, cariño y comprensión.*

*Los quiero mucho. ....*

*"Y sabemos que a los que aman a Dios, todas las cosas les ayudan a bien, esto es, a los que conforme a su propósito son llamados".*

*Romanos 8:28*

*Susan Oquín Araya.*



Al comenzar a escribir estos agradecimientos me he dado cuenta el paso del tiempo y el momento de mi vida que estoy pasando. Intensas fueron las emociones que experimente en estos años de universidad, como cuando entré a primer año sentí el peso de la responsabilidad de estudiar para mi futuro o cuando me enteré de la beca de España y la satisfacción de poder ir a estudiar a Europa.

Estos años de universidad han sido muy afanados, con momentos de mucho trabajo pero también momentos de mucha diversión, pero en los que el apoyo de mi familia han sido fundamentales, les agradezco principalmente a mis padres Flavia y Ricardo por su apoyo incondicional también a mis hermanos Camilo y Matías y a mis abuelitos Reinaldo y Carmelita. El apoyo de ellos ha sido importante en toda mi vida y creo que es esencial en cada emprendimiento que el ser humano se propone.

Quiero hacer un reconocimiento a mi abuelito Reinita que cumplió su paso en esta tierra, pero el tiempo que estuvo junto a nosotros entrego toda su sabiduría y todo su cariño por su familia, siempre lo recordare.

La vida cambia cuando se entra a la universidad y sobre todo si se tiene que ir a otra ciudad, hay más responsabilidades, trabajos en equipos con peleas y conversaciones hasta altas horas de la noche, sobre todo hay decisiones que tomar y que nadie las puede tomar por uno, quiero reconocer a mis compañeras de Tesis Susan, Claudia y la mascotita Agustina, por su tolerancia y buenas compañeras de trabajo, hemos realizado una excelente investigación. Además destaco a mis otras compañeras de Trabajo Social la Andrea O., Nelly, también las que he ido conociendo por algunos lugares de valpo Andrea (Construcción) Natalia (Mate) y a todos los que he conocido en algún lugar de mi valpo.

Creo que cuando uno tiene sueños hay que luchar hasta conseguirlos, por que como dijo un compañero la peor derrota es dejar de luchar. Mi sueño y destino era viajar a España, sobre todo conocer a personas tan maravillosas como mis compañeros de piso en Sevilla agradezco a Andreas (mi alemán loco) Ruth (la chica escocesa que me llevo a conocer su hermoso país), Maneth (la chica camboyana que le gustaba viajar por el mundo) y Carlos (el chileno que me acompaño y me hizo estar más cerca de mi Chile); a mis amigas Patri (alicante) Anastasia (de Lituania) y Laura (Alemania) por acompañarnos mutuamente en las fiestas de fin año; también a mi tutor Alfonso que me enseñó y mostró una nueva forma de hacer un Trabajo Social en un barrio muy particular como es el poligono Sur de Sevilla, a todos los que conocí en mi hermosa estadia de España les agradezco por las conversaciones, las fiestas,

la compañía, los viajes y su cariño, los recordare siempre y espero volver a encontrarme en alguna parte del mundo con ellos.

Esta tesis no podría tener estos frutos sin la ayuda constante de nuestra profesora guía María Teresa Sánchez, como también el apoyo académico de la profesora Patricia Castañeda y el profesor Fernando Lobos, y destaco de forma absoluta la ayuda, la paciencia y las horas de conversación del profesor Dagoberto Salinas, con quien comparto el amor por la hermosa ciudad de Sevilla y algún día nos juntaremos en Sevilla para tomar café.

El terminar esta etapa en la vida me llena de nostalgia, todos los momentos que viví y con todas las personas que compartí pero tengo la convicción de que lo que se viene es mejor y con momentos de mayor felicidad, puedo decir que ya tengo una etapa cumplida y para terminar hago referencia a un poema que refleja este momento.

Lo queramos o no  
Sólo tenemos tres alternativas:  
El ayer, el presente y el mañana.  
Y ni siquiera tres  
Porque como dice el filósofo  
El ayer es ayer  
Nos pertenece sólo en el recuerdo:  
A la rosa que ya se deshojó  
No se le puede sacar otro pétalo.  
Las cartas por jugar  
Son solamente dos:  
El presente y el día de mañana.  
Y ni siquiera dos  
Porque es un hecho bien establecido  
Que el presente no existe  
Sino en la medida en que se hace pasado  
Y ya pasó...,  
como la juventud.  
En resumidas cuentas  
Sólo nos va quedando el mañana:  
Yo levanto mi copa  
Por ese día que no llega nunca  
Pero que es lo único  
De lo que realmente disponemos. (Nicanor Parra)

Gracias a Dios y a todos

.R.O.N

Valparaíso 2009

*Está claro que la manera de sanar a esta sociedad de su violencia...  
y su falta de amor, es reemplazar la pirámide del dominio con el  
círculo de la igualdad y el respeto.*

*Manitonquat- Líder indígena*

# ABSTRACT

## 1. Presentación.





<b>Seminario De Título:</b>	<i>Convivencia escolar en las aulas de la comunidad educativa Liceo María Luisa Bombal de la comuna de Valparaíso.</i>
<b>Equipo Seminarista:</b>	Susan Olgún Araya Romina Olgún Núñez Claudia Retamal López
<b>Docente Guía:</b>	Profesora María Teresa Sánchez Alen
<b>Institución Patrocinante:</b>	Liceo María Luisa Bombal

## 2. Fundamentación.

El presente informe representa la experiencia de trabajo desarrollado por el equipo de seminaristas en la investigación de Convivencia Escolar en las aulas de la comunidad educativa María Luisa Bombal con el objeto de conocer la presencia de conflictos en el ámbito escolar del establecimiento educativo.

Esta investigación se fundamenta con los principios rectores y orientadores de la Política de Convivencia Escolar de la Ley General de Educación que apunta a reconocer un conjunto de principios éticos y orientadores, basados en un Marco Legal Institucional, que garantizan y evalúan la calidad de las formas de convivencia al interior de los establecimientos educacionales, por lo que mejorar la convivencia escolar en el centro educativo se torna trascendental. De ahí la necesidad de investigar y realizar un manual de convivencia escolar y una reformulación de las normas del establecimiento como herramientas útil para fortalecer una sana convivencia escolar.

## 3. Referentes Teóricos

-  Sociedad y Educación
-  Convivencia Escolar
-  Tipos de Conflictos
-  Resolución de Conflictos

## 4. Objetivo

“Conocer la presencia de conflictos en el ámbito escolar, en el establecimiento María Luisa Bombal”.

## 5. Metodología De Trabajo

El presente seminario de título se realiza bajo un enfoque de investigación cuantitativa, en el cual se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación, formulando diversas variables, para posteriormente medirlas y analizarlas, utilizando para ello la medición numérica, estableciendo con exactitud patrones de comportamiento en torno a la presencia de conflictos en el ámbito escolar en la comunidad educativa del establecimiento María Luisa Bombal. Con el propósito de alcanzar el objetivo anterior, el equipo de investigación realizó de manera rigurosa, el proceso metodológico investigativo, con la finalidad de contribuir de manera significativa en la construcción de nuevos conocimientos en torno a la temática investigada.

Esta experiencia se caracterizó por ser un estudio de tipo descriptivo, el cual buscó especificar diversas propiedades, características y rasgos importantes acerca de los principales conflictos generados en la comunidad educativa María Luisa Bombal de la comuna de Valparaíso.

## 6. Conclusiones

### Conclusiones Temáticas

La investigación realizada pudo constatar que en el liceo María Luisa Bombal exhiben problemas de convivencia escolar, la que detectó estar relacionada en primer lugar con las *normas de la comunidad escolar*, en segundo lugar relacionadas con las *habilidades sociales*, en tercer lugar vinculadas con los conflictos y en cuarto lugar referidas con las *relaciones interpersonales*.

### Conclusiones Metodológicas

Los principales aportes y resultados obtenidos en el proceso investigativo se logran gracias a la utilización del método de investigación cuantitativo, este proceso metodológico permitió descubrir, describir, interpretar y explicar la realidad inserta en el Liceo María Luisa Bombal.

 **Conclusiones en torno al Trabajo Social en el área educación**

Se constató la real importancia de contar con un profesional trabajador social que aborde aspectos relacionados con la convivencia escolar, en cuanto a relaciones interpersonales, mecanismos de resolución de conflictos y potenciación de habilidades; esto haría posible abrir un campo de trabajo, que permita intervenir desde las bases del desarrollo humano, optando por la prevención de conductas desadaptadas por medio de la promoción de herramientas que permitan a los sujetos en formación el poder convivir democráticamente en interacción con su grupo de pares.

 **Sugerencias**

Se hace indispensable que organismos estatales ejecutores de políticas sociales del área educativa implemente proyectos educativos permanentes en cuanto a convivencia escolar, con un trabajador social con conocimientos necesarios que le permitan diseñar y llevar a cabo proyectos para convertir el establecimiento educacional en un organismo potenciador de capacidades y habilidades autogestoras en los individuos.

# ÍNDICE

Presentación General	7
<b>CAPÍTULO 1 <i>Contextos de la Experiencia</i></b>	<b>10</b>
1.1 Contexto de la Institución patrocinante	10
1.2 Contexto Operativo	15
1.3 Contexto Territorial	19
1.4 Contexto Sujeto de Investigación	22
1.5 Contexto Político Institucional	25
<b>CAPÍTULO 2 <i>Marco de Referencia</i></b>	
<i>Presentación</i>	<b>31</b>
2.1 Sociedad y Educación	<b>32</b>
2.2 Socialización Familia y Escuela	<b>33</b>
2.3 Relaciones Interpersonales	<b>34</b>
2.4 Roles y deberes de los alumnos y docentes dentro del centro educativo.	<b>36</b>
2.5 Convivencia Escolar	<b>37</b>
2.6 Convivencia Escolar en el Marco Curricular	<b>41</b>
2.7 El Conflicto en la Institución escolar.	<b>41</b>
2.8 Es lo mismo ¿Conflicto, agresión o violencia?	<b>42</b>
2.9 Tipos de Conflictos.	<b>44</b>
2.10 Resolución de Conflictos.	<b>45</b>
2. 11 Habilidades Sociales.	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO 3 <i>Marco Metodológico</i></b>	
<i>Presentación</i>	<b>53</b>
3.1 Diseño de Investigación	<b>53</b>
3.2 Preguntas de Investigación.	<b>53</b>
3.3 Fundamentación del Estudio.	<b>53</b>
3.4 Objetivos.	<b>54</b>
3.5 Universo y Muestra.	<b>55</b>
3.6 Técnicas de Recolección de Información.	<b>55</b>
3.7 Plan de Análisis.	<b>56</b>

	<i>Índice.</i>
3.8 Criterios de Validez.	<b>57</b>
3.9 Operacionalización de las Variables.	<b>57</b>
3.10 Tabla Gantt	<b>73</b>
<b><i>CAPÍTULO 4 Análisis de la Investigación.</i></b>	
4.1 Objetivo Especifico I	<b>75</b>
4.2 Objetivo Especifico II	<b>91</b>
4.3 Objetivo Especifico III	<b>106</b>
<b><i>CAPÍTULO 5 Conclusiones</i></b>	
Presentación	<b>117</b>
5.1 Conclusiones Temáticas	<b>118</b>
5.2 Conclusiones Metodológicas	<b>122</b>
5.3 Conclusiones entono al Trabajo Social en el Área Educación	<b>124</b>
5.4 Sugerencias	<b>124</b>
5.5 Hallazgos y Aprendizajes	<b>125</b>
<b><i>Bibliografía</i></b>	<b>128</b>
<b><i>Anexos</i></b>	<b>133</b>

## Presentación General

La educación tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral de los/as niños, niñas y jóvenes; colaborando en su proceso de integración a la vida social, habilitándolos para la participación responsable en la vida ciudadana y protagonismo en el desarrollo de su propio proyecto de vida. Esta misión cobra cada día más importancia ya que la vida social está en permanente transformación y, por tanto, las formas de participación y de vivir en sociedad varían y se hacen más diversas.

Abordar la convivencia en la escuela y el liceo, como parte de la formación general e ineludible de los sujetos que aprenden, se remite a la búsqueda participativa y deliberada de nuevos sentidos para la convivencia humana. Entendiendo que innovar para mejorar la convivencia posibilita el desarrollo de competencias básicas para aprender a ser y a vivir junto a otros en contextos diversos y, a veces, también adversos.

El trabajar la convivencia escolar es un elemento fundamental para enfrentar la violencia y agresividad en todas sus modalidades, éstas se han convertido en casi la única o más utilizada manera, no sólo de conseguir los diferentes propósitos establecidos por las personas, sino que también en la manera de satisfacer necesidades y regular las interacciones sociales. En este marco quienes más fuerte han aprehendido estos mecanismos como forma de resolver sus conflictos son los niños, niñas y jóvenes que cada vez en un número mayor han protagonizado hechos de violencia que han conmocionado la opinión pública.

Frente a esta problemática tanto a nivel nacional como internacional, este seminario de título denominado "Convivencia escolar en las aulas de la comunidad educativa María Luisa Bombal", pretendió generar una investigación descriptiva recogiendo la visión y opinión de los/as alumnos/as del Liceo María Luisa Bombal, lo que permitió distinguir y reconocer sus fortalezas y necesidades de mejorar en el estilo relacional que diariamente viven los/as alumnos/as. Posterior al análisis de los resultados se pretende generar una propuesta de reformulación del reglamento interno que presenta el centro educativo María Luisa Bombal, considerando las necesidades actuales de funcionamiento del establecimiento educacional, su misión institucional y el importante aporte de todos los actores; como también se pretende desarrollar una propuesta de intervención para la solución de conflictos y fomento de una convivencia escolar sana.

Estructuralmente el seminario de título se organiza de la siguiente manera:

En el capítulo 1, denominado informe Institucional se declaran los contextos de la institución patrocinante, operativo, territorial, sujeto y político institucional de investigación considerados en la experiencia. Posteriormente, en el capítulo 2 Marco de Referencia, se consignan los principales referentes conceptuales que orientan la investigación. En el capítulo 3 Marco Metodológico, se expone la metodología utilizada durante el proceso del seminario de título. El capítulo 4 Análisis de la Investigación, está conformado por el análisis de los objetivos específicos declarados en la investigación. En el capítulo 5 se presentan las conclusiones, hallazgos, sugerencia, los aprendizajes y bibliografía generados a partir de la experiencia.

Se espera que la información y el análisis que a continuación se desarrolla en extenso, contribuya a comprender de mejor forma los diversos aspectos de la realidad de la convivencia escolar en las aulas del Liceo María Luisa Bombal, aportando a la implementación y diseño de una propuesta de intervención de convivencia escolar cada vez más pertinente en el beneficio de los/as jóvenes de la comuna de Valparaíso.



**CAPÍTULO 1**  
***Contextos de la  
experiencia***

## Presentación

El presente apartado señala el Contexto Institucional en el cual se enmarca el seminario de título de Trabajo Social denominado “Convivencia escolar en las aulas de la comunidad educativa Liceo María Luisa Bombal de la comuna de Valparaíso”, el cual se desarrollara en el Liceo María Luisa Bombal el cual depende de la Corporación Municipal para del Desarrollo Social de Valparaíso.

### 1.1 Contexto De La Institución Patrocinante

#### 1.1.1 Identificación de la institución

**Nombre:** Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Valparaíso.

**Dirección:** Avenida Pedro Montt Nº 1881, segundo piso.

**Correo Electrónico:** info@cmvalpo.cl

**Sitio Web:** www.cmvalpo.cl/

#### 1.1.2 Antecedentes Generales


La Corporación Municipal de Valparaíso para el Desarrollo Social nace a través del D.L.1-3.063 de 1980, documento que crea las Corporaciones Municipales con el objeto de administrar los servicios traspasados desde los Ministerios de Educación y de Salud que haya tomado a su cargo la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.

La CORMUVAL, es una institución de derecho privado sin fines de lucro, responsable de administrar, desarrollar y gestionar los servicios de Educación, Salud y Cementerios Municipalizados.

La Razón Social es Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Valparaíso, el domicilio es Avenida Pedro Montt 1881, Valparaíso, el Presidente es el Alcalde Jorge Castro, y la representación legal le corresponde a su Gerente General Rodrigo Jarufe.

#### 1.1.3 Misión Institucional

La administración de Educación Municipal, a través de los diversos establecimientos educacionales otorga una educación orientada a otorgar:

-  **Calidad:** Da respuesta al desarrollo personal y social de los/as beneficiarios/as, orientada en la formación integral de la persona y al logro de las competencias para su inserción social.

- **Participación:** Integra a los diversos actores de la comunidad, estableciendo redes de cooperación.
- **Equidad:** Ofrece una formación que respeta las diferencias individuales, sin discriminación social, de ingreso abierto, priorizando los recursos en los sectores más vulnerables.
- **Gestión:** Descentralizada, que aporta el rescate de la cultura local y al fortalecimiento de la entidad de sus barrios y cerros, como a su condición de ciudad con vocación marítima y proyección de la cuenca del pacífico.

La Educación Municipal, por su carácter de público, es un sistema abierto que ofrece un servicio que cubre todas las modalidades.

#### 1.1.4 Objetivos y funciones de la institución.

<b>Objetivos Institucionales</b>	
<b>Objetivo General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Promover y desarrollar líneas de acción que permitan al área de educación apoyar, un proceso de gestión integral y mejorar las distintas áreas del marco de Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Gestión Educativa, marco para la buena enseñanza y para la buena dirección, de acuerdo a los diversos contextos de la realidad educativa de los establecimientos del sistema.</li> </ul>

<p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Optimizar un funcionamiento administrativo y técnico eficiente y eficaz para fortalecer el área de Educación en su conjunto.</li> <li>● Diseñar lineamientos operativos, que permitan coordinar, colaborar y evaluar el trabajo técnico-administrativo de los establecimientos.</li> <li>● Establecer una modalidad de trabajo a través de programas y proyectos con sus respectivas coordinaciones, que permitan reinstalar el proceso técnico-administrativo del área de Educación.</li> <li>● Establecer y desarrollar un flujo comunicacional de las distintas acciones de los establecimientos, con el propósito de propiciar el intercambio y análisis de las áreas de conflicto, con una gestión participativa y de colaboración con el equipo directivo y equipo de EIG del establecimiento.</li> <li>● Mantener control interno de las coordinaciones para la gestión técnico- administrativa con los establecimientos.</li> <li>● Conocer y mantener bases de datos del establecimiento, en conjunto con los establecimientos (autoevaluaciones, planes de mejoramiento, programas y proyectos, matrículas, etc.)</li> <li>● Identificar los problemas o nudos críticos que afecten al establecimiento.</li> <li>● Evaluar climas organizacionales y de convivencia de los establecimientos.</li> <li>● Proyectar desde el área de Educación el tema de Valparaíso como referente cultural (Valparaíso patrimonial) en los establecimientos.</li> <li>● Participar en calidad del representante del sostenedor de manera consultiva y propósito en los Consejos Escolares de los establecimientos.</li> <li>● Mantener vínculos de coordinación y comunicación de manera sistemática con el Ministerio de Educación (MINEDUC).</li> </ul>
-------------------------------------	--

### **Funciones de la Corporación para el Desarrollo Social de Valparaíso.**

Entre las principales funciones que lleva a cabo la CORMUVAL se destacan las siguientes:

- Atender las necesidades de la comunidad de Valparaíso en lo que se relaciona con materias de Educación, Salud y Servicios de Cementerios Municipalizados.
- Adoptar planes y programas necesarios para el cumplimiento de sus funciones y objetivos.
- Promover las Reformas de Educación y Salud Primaria.
- Velar por el cumplimiento de las Normas y Leyes dictadas por los Ministerios respectivos y el Supremo Gobierno, cumplir con las políticas de gobierno en materia de Salud Primaria y Educación.
- Le corresponde la organización, administración, dirección y control de todos los servicios que administra.

Las funciones anteriores son canalizadas a través de las Áreas de Educación, Atención Primaria de Salud, Cementerios 1, 2, 3 y la Administración Central.

#### **1.1.5 Área de Educación Municipal**

El Área de Educación esta dirigida por el Profesor Don René Pérez Oporto. La función de esta área es administrar técnicamente los servicios de educación municipalizada, y entre las más importantes se encuentran:

##### **Funciones del área de Educación**

- a) Garantizar el servicio educativo a todos los/as habitantes de la comuna.
- b) Entregar el servicio educativo en todos sus niveles de acuerdo a las distintas modalidades y necesidades de sus educandos:
  - Enseñanza Pre-Escolar( Pre- kínder)
  - Enseñanza Pre-Escolar( kínder)
  - Enseñanza Básica (1º a 8º año básico)
  - Enseñanza Media Humanista Científica (1º a 4º año medio)

● Enseñanza Media Técnica Profesional (1º a 4º año medio)

● Educación Diferencial

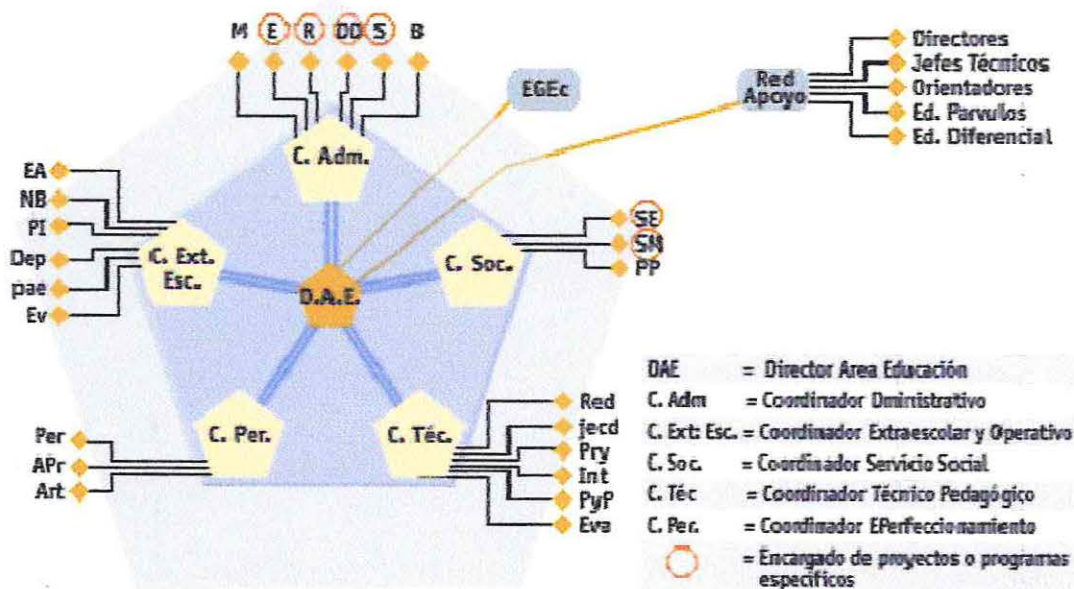
● Educación de Adultos

- c) Gestionar políticas de desarrollo en el ámbito cultural y social de la comunidad.
- d) Preparar el Programa Anual de Educación Municipalizada, instrumento de gestiones que permite fijar los lineamientos programáticos, técnicos, desarrollo de políticas educativas comunales y nacionales.

**Estructura Organizacional del área de Educación:**

Con el fin del cumplimiento de los objetivos propuestos institucionalmente la Cornuval en el área de Educación se estructura de la siguiente manera:

**Organigrama**



## 1.2 CONTEXTO OPERATIVO

### 1.2.1 Identificación de la Unidad Educativa.

<b>Nombre</b>	Liceo María Luisa Bombal
<b>Dirección</b>	Avda. Gran Bretaña 851, Playa Ancha, Valparaíso.
<b>Fono</b>	32 – 281207
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:mbombal@ctcreuna.cl">mbombal@ctcreuna.cl</a>
<b>Niveles</b>	Pre - Básica y General Básica, Media Técnico Profesional
<b>Sostenedor</b>	Corporación Municipal de Valparaíso para el Desarrollo Social
<b>RUT Sostenedor</b>	70.859.400-8
<b>Decreto de Creación</b>	Nº93 del 17 de Marzo de 1955

### 1.2.2 Antecedentes Históricos.

El Liceo nace como Nº3 de Niñas el 17 de Marzo de 1955, impartiendo Educación Humanístico Científica, destacándose como uno de los liceos más importantes de Valparaíso junto a los Liceos Nº1 y Nº2 de Niñas. En sus inicios el liceo no contaba con un local propio y ocupaba como aulas dependencias facilitadas por el Liceo Nº2 de Niñas, Escuela Ramón Barros Luco y la Compañía de Gas.

Su primera directora fue la Sra. Gabriela Celis de Roca, gestora de la construcción del actual liceo en los terrenos del jardín San Pedro de Playa Ancha. Este local fue inaugurado el 1º de Octubre del año 1960, pasando a ser esta la fecha oficial de celebración de los aniversarios del establecimiento.

Después de una exitosa labor educativa del Liceo, éste es traspasado a la Corporación Municipal de Valparaíso el 23 de Septiembre de 1981. A contar de esta fecha es de dependencia Municipal y pasa a denominarse Liceo B26. El 16-09-1985 adopta el nombre de la insigne escritora viñamarina "María Luisa Bombal".

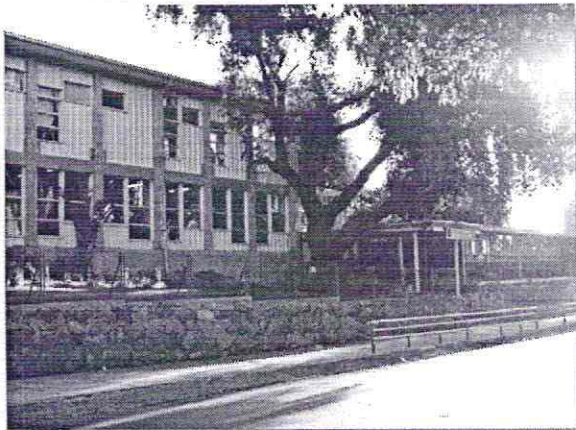
Este plantel comienza a vivir un período de cambios y transformaciones el 30 de Junio de



1988 incorporándose la Educación Pre-Básica y General Básica Completa de la Ex - "Escuela 18" del mismo sector de Playa Ancha.

A su vez la región exige apostar por la Educación Media Técnico Profesional, el liceo junto con toda su comunidad toma la decisión de incorporar a sus aulas los planes y programas de la primera especialidad."Gastronomía" el 02-06-1993. El liceo comienza por lo tanto a ser co-educacional.

La región de Valparaíso, tiene un potencial turístico no explotado siendo Patrimonio de la Humanidad, visualizando esto la unidad educativa, incorpora a contar del año 2001 las especialidades de "Servicios Hoteleros" y "Servicios de Turismo". En el año 2002 incorpora la cuarta especialidad: "Elaboración Industrial de Alimentos". Todas ellas tendientes a fortalecer la mano de obra calificada en las empresas gastronómicas, hoteleras, turísticas y de alimentación industrial.



La primera visión institucional, fue devenir en un liceo Técnico Profesional, hoy la visión es consolidar la Educación Técnico Profesional y contribuir al desarrollo turístico de la región, Actualmente está dirigido por Rosita Viano Contreras.

### **1.2.3 Principios orientadores de la institución.**

#### **Visión.**

“Consolidar nuestra Educación Técnico Profesional teniendo a futuro un liceo con metas claras, donde se genere una cultura de estudio, trabajo y sana convivencia. Con una propuesta de aprendizajes significativos para los alumnos y las alumnas, en un marco de libertad y compromiso auténtico, disciplinado, con herramientas que les permitan desarrollar competencias, internalizar valores como creatividad solidaridad, espíritu crítico y asertivo, en su rol individual y colectivo .Con profesores/as comprometidos con el PEI (proyecto educativo institucional), capaces de generar la internalización de valores y el desarrollo de potencialidades en el estudiante, permitiéndoles así integrarse efectivamente en la sociedad del siglo XXI y contribuir al desarrollo turístico de la región”.

### **Misión.**

“Formar personas íntegras, veraces, autónomas y competentes capaces de incorporarse con éxito en su vida familiar, social y laboral”.

### **Normativas del establecimiento María Luisa Bombal.**

#### **Comportamientos dentro del Liceo**

La disciplina se concibe no como una finalidad en sí misma sino como un medio excelente y necesario para la formación de la persona, para la convivencia y el logro de los aprendizajes en el Liceo. Es por esto que toda falta disciplinaria (que se detalla en el Reglamento que contiene las NORMAS DE CONVIVENCIA que estudiarán, aceptarán o modificarán, junto con los profesores y compañeros), tendrá las siguientes sanciones<sup>1</sup>:

- Amonestación verbal.
- Tiempo de trabajo extraordinario, dedicado a labores determinadas por Inspectoría General.
- Anotación en tu hoja de vida del libro de clases, con comunicación al apoderado.
- Citación al apoderado.
- Derivación del caso a Orientación.
- Suspensión temporal.
- Condicionalidad.
- Cancelación de matrícula.

#### **Algunas causales de cancelación de matrícula.**

- Cualquier tipo de acciones delictivas.
- Manipulación engañosa de alimentos que atente contra la salud de un compañero o cliente.
- Acciones que realice el alumno que atente contra la moral y las buenas costumbres estando en el Liceo, Casino o en la Empresa.

#### **Algunas Obligaciones de tu apoderado.**

- Respetar el Proyecto Educativo del Liceo.
- Asistir a entrevistas, reuniones convocadas por la dirección y profesores para tratar asuntos educativos.
- Revisar diariamente esta agenda y firmar lo que corresponde al día. La firma debe ser

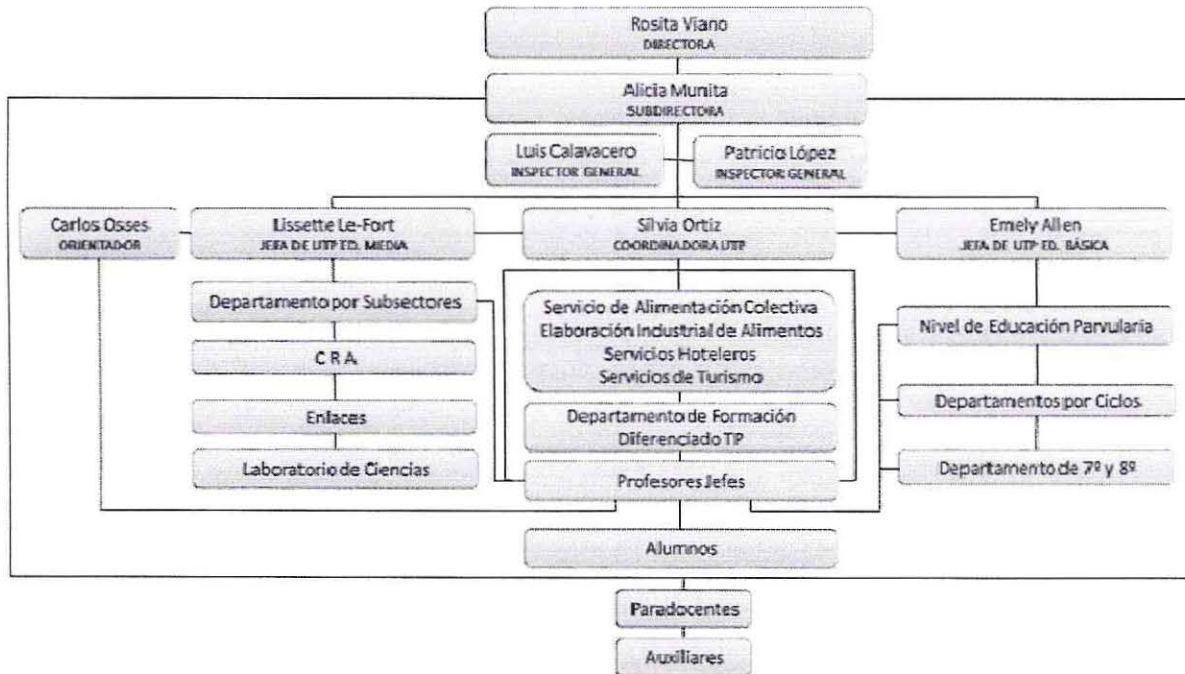
---

<sup>1</sup><http://enlaces.ucv.cl/liceomarialuisabombal/HTML/pei.htm>

la oficial registrada al comienzo por el alumno.

Sobre la pérdida de objetos: El Liceo no se hará responsable por la pérdida de objetos de valor que traigas al establecimiento, si lo haces es de tu exclusiva responsabilidad.

### 1.2.4 Organigrama Liceo Técnico Profesional María Luisa Bombal



## 1.3 Contexto Territorial: Caracterización General del Cerro Playa Ancha.

### 1.3.1 Historia

El nombre deriva de la explanada ubicada en el otrora “Campo de Marte” y que correspondería al viejo sector el Parque, donde hoy están el Estadio de Chile Deportes, el parque Alejo Barrios y las dependencias de las Universidades de Playa Ancha, y de Valparaíso, más la Escuela Naval Arturo Prat. Así lo atestiguan las expresiones de Diego Portales ya en la primera mitad del siglo XIX que en sus cartas a su amigo Antonio Garfias le señala, un mes antes de ser propuesto para el cargo de gobernador de Valparaíso, que había recibido el cometido del Presidente Prieto de constituir las guardias cívicas en los “llanos de Playa Ancha”, haciendo mención al área del Parque.

Originalmente los terrenos del costado sud occidental de Valparaíso, que recibieron el apelativo de Playa Ancha, fueron de propiedad de don Guillermo González de Hontaneda quién a petición de Diego Portales donó a la ciudad los suelos planos de Playa Ancha y de la quebrada Taqueadero, para su urbanización, el 7 de julio de 1833. De allí surgió, en la meseta de Playa Ancha, las urbanizaciones de Bueras y San Juan del Puerto.

#### ***Avenida Gran Bretaña***

Las distinguidas casas del comienzo de esta avenida fueron creadas después del terremoto de 1.906 que causó una devastación en la ciudad. Será el arquitecto Esteban Orlando Harrington, nacido en Valparaíso en 1873, quien se dedicará a la tarea de rediseñar este barrio, comprándole terrenos a la familia Waddington. Aún en estos tiempos se mantienen algunas de las célebres casonas.

También al inicio de esta avenida está el Regimiento Maipo y frente a él se encontraba, en el pasado, hasta mediados de los años sesenta, el jardín San Pedro, uno de los lugares preferidos para la diversión de las familias patricias de Playa Ancha, actualmente en ese lugar está emplazado el Liceo María Luisa Bombal.

### 1.3.2 Población

Playa Ancha también llamada Cerro Playa Ancha, es un barrio donde habitan 120.000 personas, sus habitantes llaman familiarmente al barrio república independiente de Playa Ancha, lo que según sus habitantes, expresaría algo del carácter del lugar.

La denominación coloquial "República independiente de..." es muy común y típica de

habitantes que expresan cierta reticencia a identificarse con espacios territoriales de mayor magnitud.

### **1.3.3 Salud**

El Cerro Playa Ancha cuenta con los siguientes establecimientos de atención primaria en salud: Consultorio Quebrada Verde, situado en Quebrada Verde 1405, Consultorio Puertas Negras ubicado en Población Montedónico s/n°, además cuenta con servicio de Atención Primaria de Urgencia en el consultorio Quebrada Verde.

La última Encuesta Nacional de la Actividad Física demostró que el 87,2% de los/as chilenos/as son sedentarios, entre los cuales un número mayor corresponden al sexo femenino (89,7% versus 84,3% de los hombres) y a los estratos sociales más desposeídos (93,5% grupo E versus 75,7% ABC1). Ante esta alarmante realidad es que la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física de la Universidad de Playa Ancha es creadora del proyecto “Muévete Playa Ancha”, inaugurado el 11 de Junio de 2008, cuyo propósito central es incentivar la promoción de la actividad física, sensibilizar a la comunidad sobre los beneficios y recomendaciones de la actividad física para mejorar la calidad de vida y la prevención de enfermedades crónicas no transmisibles y tender a una disminución progresiva de los niveles de inactividad física. Este es un proyecto financiado por el ministerio de educación, que pretende impactar en la comunidad porteña con mensajes de hábitos de vida activa.

### **1.3.4 Educación**

El Cerro Playa Ancha cuenta con 28 establecimientos educacionales en los niveles de pre- básicos, básicos, media, adulto y especial. De los cuales un 10.7% (equivalente a 3 establecimientos) pertenece a tipo de enseñanza Básica, niños y Media Científico Humanista o Técnico; un 14.5% (equivalente a 4 establecimientos) es tipo de enseñanza con educación especial (autismo, trastornos motores, deficiencia mental, alteraciones del lenguaje); en el tipo de enseñanza parvularia, básica niños e industrial niños existe un 3.5% (equivalente a 1 establecimiento educacional); el 25% (equivalente a 7 establecimientos educacionales) pertenece al tipo de educación parvularia, básica niños, técnica o media científico humanista; con un 35.8% (equivalente a 10 establecimientos educacionales) encontramos al tipo de enseñanza parvularia y básica niños; también existen establecimientos educacionales con un tipo de enseñanza orientada a los adultos teniendo básica y media científico humanista para adultos con un 3.5% (equivalente a 1 establecimiento educacional) y encontramos con un 3.5% (equivalente a 1

establecimiento educacional) un establecimiento de marítima diurno para niños y un colegio con el tipo de educación parvularia.

En cuanto a educación superior, en el cerro están instaladas la Universidad de Playa Ancha, la Escuela Naval Arturo Prat las cuales son sedes de La Universidad de Valparaíso y de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

En el cerro Playa Ancha, existe una amplia gama de establecimientos educacionales, lo cual permite que los pobladores tengan mayores posibilidades de escoger la institución educacional para optar por la mejor educación para sus hijos, proceso de gran relevancia que conlleva a decidir la vida futura de niños, niñas y adolescentes.

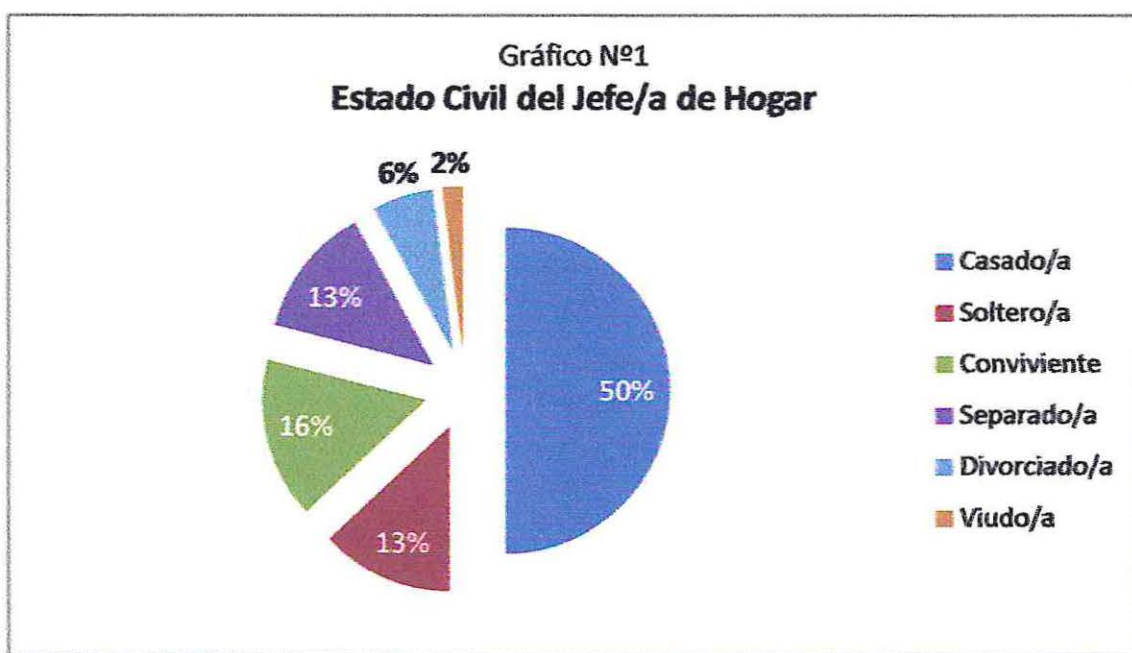
### 1.4 Contexto de Sujeto Investigación

Los/as alumnos/as del establecimiento María Luisa Bombal de segundo año medio representan un promedio de edad de 15 años; el 40% alcanza los 16 años de edad mientras que el 12% tiene 17 años de edad y el 4% tiene los 18 años de edad cumplidos. Se revela por tanto que el promedio de edad de los/as alumnos/as de segundo año medio es indicado para el año escolar que cursan.

La distribución por sexo en los/as alumnos/as de segundo año medio es de un 49.4% de varones y un 50.6% de mujeres.

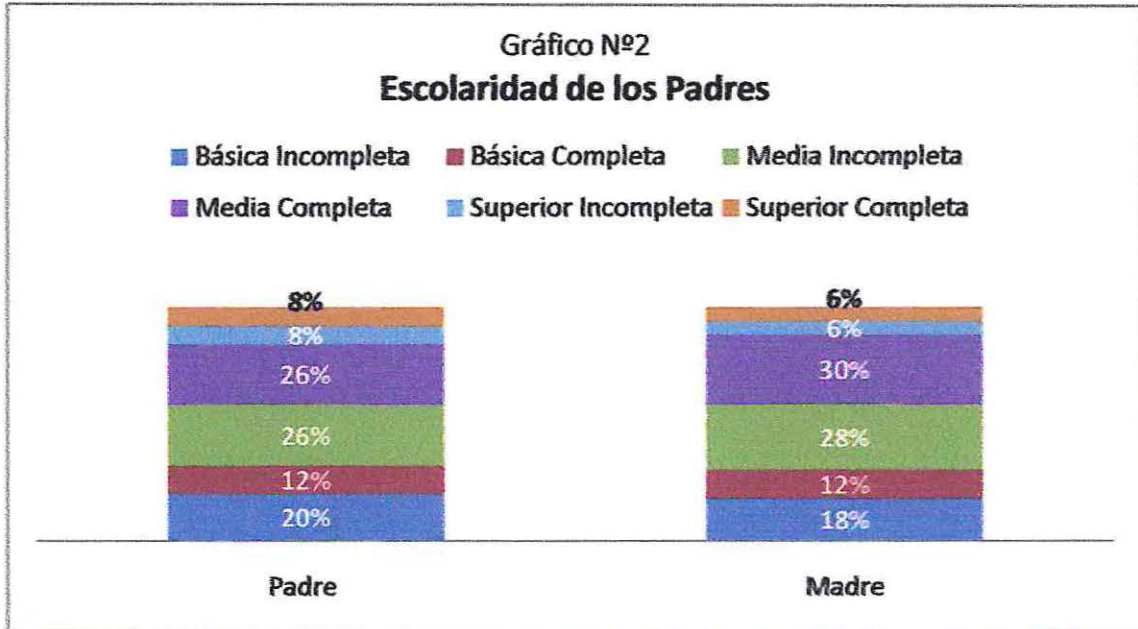
Con respecto al tipo de familias que integran los/as alumnos/as de segundo año medio del Liceo María Luisa Bombal, éstas son principalmente nucleares biparentales teniendo un 52% de alumnos que vive con ambos padres; un 32% de alumnos que vive solo con la madre y el resto de los/as alumnos/as indica que vive con el padre, abuelos u otras personas. El promedio de integrantes del grupo familiar es de un 4,5 personas cifra superior al índice familiar nacional el cual es 3.6 integrantes del grupo de familias nucleares biparentales.

En relación al estado civil del jefe de hogar los/as alumnos/as indican lo siguiente (Gráfico N°1):



**Distribución por escolaridad de los padres:**

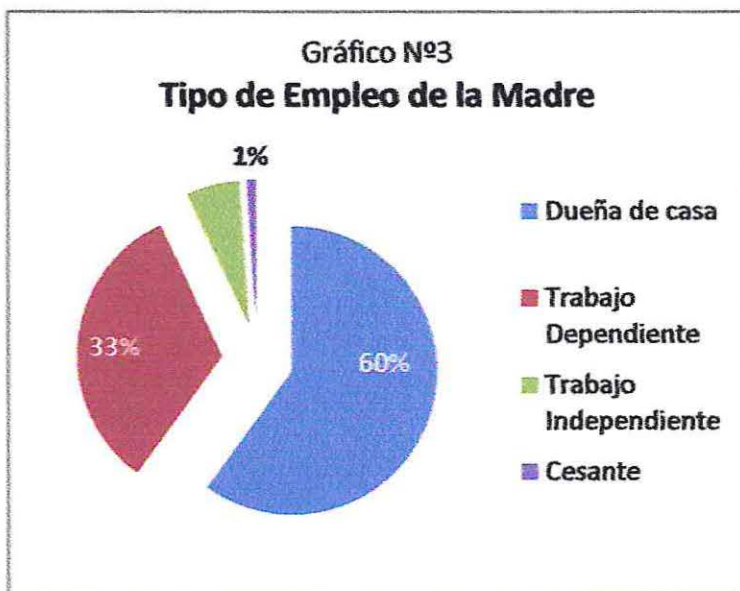
En relación a la variable de escolaridad, se puede señalar que de acuerdo a los antecedentes recogidos respecto a la madre y a padre de los alumnos encontramos los siguientes índices de escolaridad (gráfico n°2):



Se considera que en ambos casos tanto la madre como el padre se encuentran en la misma situación, tienen un porcentaje mayor en cuanto a cursar la enseñanza media, es decir, la mayoría de los padres de los alumnos terminó la enseñanza media completa o no alcanzó a completarla.

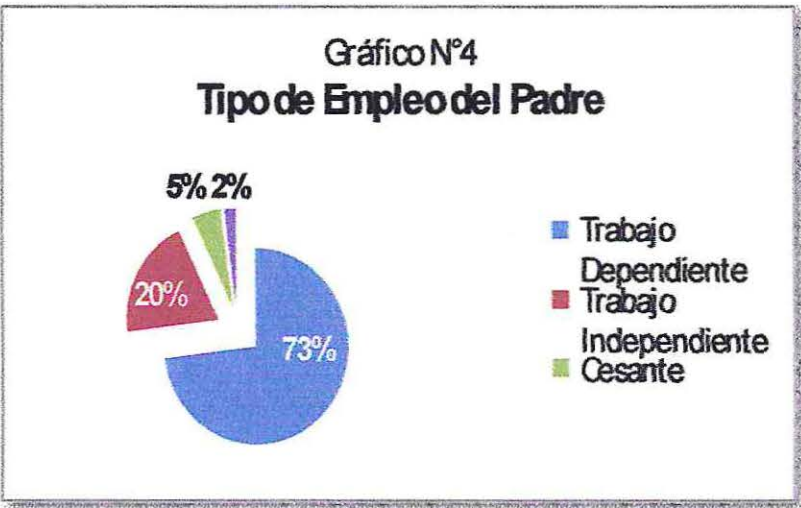
**Tipos de empleos e ingresos económicos de los padres:**

Los tipos de empleos de los padres de los/as alumnos/as son los siguientes (gráficos n°3 y n°4):



El gráfico n°3 demuestra que la mayoría de las madres de los/as alumnos/as se dedica a las labores del hogar. Y el otro porcentaje trabaja de forma dependiente, se destaca que un porcentaje elevado del 14% de madres que trabaja en empresas de aseo de la comuna de Valparaíso.

Una de la mayores actividades laborales que ejercen los padres de los/as alumnos/as es en el rubro de construcción teniendo un 14% de padres que trabajan en ésta área; también un 9% trabaja en el área de empleados públicos y un 3% en el



área de la marina. Se encuentran oficios y trabajos independientes como mecánicos, comerciantes, jardineros entre otros.

Respecto a los ingresos económicos del grupo familiar de los/as alumnos mayoritariamente con un 46% los ingresos familiares de los alumnos corresponden al II Quintil, cuyo ingreso per cápita es igual o inferior a \$268.693, el 24% de las familias de los alumnos tiene un ingreso económico correspondiente al I Quintil esto corresponde a familias cuyo ingreso igual o inferior a \$127.668 y un 30% de las familias pertenece al III Quintil correspondiente a \$387.722 pesos. (Fuente: CASEN, 2006)

En relación al domicilio de los alumnos/as el 37,2% de éstos habita en el sector de Playa Ancha; el 25% en el cerro los Placeres; el 7% en el sector de Montedónico y el resto de los alumnos/as se distribuye en los sectores de los cerros Barón, Ramaditas. Las Cañas, Mariposa, La Cruz, La Merced y el sector de Rodelillo. Se considera por tanto que el lugar donde habitan los alumnos es cercano a la ubicación del establecimiento educacional al que asisten.

Respecto al tipo de vivienda que habitan los alumnos/as el 85% de éstos, habita en una casa, el 13% habita en un departamento y el resto vive en piezas o mediaguas. La tenencia de las viviendas es de: 70% propias, el 20% arrendada el 5% cedida y el otro 5% se encuentra en una situación de allegados.

## 1.5 Contexto Político Institucional

### ***Política Educacional***

La educación es un bien público que está consagrado en la Constitución de la República.

La educación tiene por objeto el pleno desarrollo de la persona en las distintas etapas de su vida. Los padres tienen el derecho preferente y el deber de educar a sus hijos. Corresponderá al Estado otorgar especial protección al ejercicio de este derecho<sup>2</sup>.

### ***Ley General de Educación***

La Ley General de Educación (LGE) dispone las bases de una nueva institucionalidad escolar. Pone fin a la LOCE (Ley orgánica constitucional de educación) y cambia la orientación y organización del sistema. Establece nuevos principios y fines para la enseñanza obligatoria; fija con sentido democrático y moderno derechos y deberes de los miembros de la comunidad escolar y define mejor las funciones del Estado. Asimismo, modifica la conducción del sistema escolar, a la cual concurrirán ahora el Mineduc, el Consejo Nacional de Educación como autoridad curricular, una Agencia de Calidad y una Superintendencia que velará por el correcto uso de los recursos fiscales.

Se definen con claridad aprendizajes, conocimientos, habilidades y actitudes que la educación garantizará en los niveles parvulario, básico y medio, y se modifica la duración de los ciclos principales para promover la especialización de los profesores, cuya deficiente formación es evidente.

Son avances sustantivos. A diferencia de la LOCE, además, la LGE es producto de un amplio acuerdo y una intensa discusión. Ofrece una plataforma necesaria para la siguiente etapa de la reforma.

### ***Política de Convivencia Escolar***

Se entiende por convivencia escolar a “la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético,

---

<sup>2</sup> Constitución Política de la República de Chile. Art..N° 19, N° 10 incisos 2 y 3.Extraído el 18 de junio del 2009 desde [http://www.paginaschile.cl/biblioteca\\_juridica/constitucion.htm](http://www.paginaschile.cl/biblioteca_juridica/constitucion.htm)

socio-afectivo e intelectual de alumnos y alumnas”.<sup>3</sup> Esta concepción no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción.

La Política de Convivencia Escolar pretende ser un marco para las acciones que el Ministerio de Educación realice en favor del objetivo de aprender a vivir juntos. Así, esta política cumplirá una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores emprenden y emprenderán en favor de la formación en valores de convivencia: respeto por la diversidad; participación activa en la comunidad; colaboración; autonomía y solidaridad. Tiene además un carácter estratégico, pues por una parte ofrece un marco de referencia que otorga sentido y coherencia a dichas acciones y, por otra, busca promover y estimular las acciones específicas que vayan teniendo lugar en los distintos sectores.

El diseño de la política de Convivencia Escolar responde a la necesidad de fortalecer el desarrollo y logro de los Objetivos Fundamentales Transversales presentes en el currículum, así como los principios de convivencia democrática, participativa y solidaria que configuran la visión de país.

La política de convivencia escolar contiene las orientaciones éticas, valóricas y operativas, que permitirán disponer de un instrumento de planificación efectivamente sistémico, que contribuirá a instalar en la gestión educativa la definición de cuál será la responsabilidad de cada uno de los actores involucrados, concordar y consensuar las orientaciones valóricas que inspiran, diseñar en conjunto las acciones que deben llevarse a cabo y definir compromisos compartidos.

En el aprendizaje de estos valores y de las formas de relación sustentadas en ellos, es de trascendencia lo que los alumnos y alumnas experimentan día a día en la escuela o liceo en relación a aspectos tales como prácticas de enseñanza y aprendizaje; clima organizacional y de relaciones humanas; actividades recreativas; sistema de disciplina escolar; por ejemplo.

Es necesario que las comunidades educativas hagan suyos estos propósitos en el marco de su proyecto educativo y que demanden del Ministerio de Educación todos los

---

<sup>3</sup> Mineduc. (2002). *Política de Convivencia Escolar hacia una educación de calidad para todos*. Recuperado el 23 de mayo del 2009 desde [http://www.mineduc.cl/biblio/documento/Politica\\_Convivencia.pdf](http://www.mineduc.cl/biblio/documento/Politica_Convivencia.pdf)

apoyos y acompañamientos que se explicitan a través de esta política. Estos compromisos sólo podrán cumplirse en la medida en que se trabaje en forma interdependiente, garantizando eficiencia y eficacia en la protección integral de una convivencia sana y estimulante que favorezca el desarrollo de los niños, niñas y jóvenes, tanto en la calidad de sus relaciones interpersonales, como en mejoramiento de los aprendizajes, en su formación ciudadana y en el sentido que den a su quehacer y a su vida.

La calidad de la convivencia, así entendida, en la escuela y en el liceo, es un antecedente decisivo que contribuirá a configurar la calidad de la convivencia ciudadana, en tanto la comunidad educativa constituye un espacio privilegiado de convivencia interpersonal, social y organizacional que servirá de modelo y que dará sentido a los estilos de relación entre los niños, niñas y jóvenes, futuros ciudadanos del país. Por ello, una de las formas de avanzar en la construcción de una democracia sana y sustentable, es reconocer la importancia de la acción educativa en el ámbito de la convivencia.

### ***Por qué una Política de Convivencia Escolar***

El Ministerio de Educación tiene la misión de orientar las acciones educativas en función del desarrollo integral de los estudiantes, tanto en su crecimiento personal como en su inserción activa y participativa en la sociedad. En ese entendido, la Reforma Educacional ha puesto énfasis en una educación de calidad para todos, en un marco de igualdad de oportunidades y de soportes eficaces para el aprendizaje y la formación de niños, niña y joven.

Es así que han incorporado como parte constitutiva del currículum los Objetivos Fundamentales Verticales, que dicen relación con niveles exigentes de conocimientos, habilidades y destrezas; y los Objetivos Fundamentales Transversales, que apuntan a la formación intelectual, ética y socio-afectiva de los alumnos y alumnas. Esta dimensión es la base para la formación ciudadana y constituye el pilar de la construcción de la convivencia.

### ***La Convivencia Escolar y la Reforma Educacional***

La reforma educacional señala, en los Objetivos Fundamentales Transversales, aquellas definiciones que favorecen el que los estudiantes ejerzan de modo responsable grados crecientes de libertad y autonomía personal; que respeten y valoren las ideas de otros; que participen solidariamente en actividades de la comunidad; que se relacionen armónicamente con los demás y que desarrollen hábitos de trabajo cooperativo.

Convivencia Escolar, Nuevo Currículum y Formación Ciudadana en el marco de transformaciones de nuestra sociedad, se demanda a la escuela y al liceo poner énfasis en la convivencia escolar democrática, entendida como una oportunidad para construir nuevas formas de relación inspiradas en los valores de autonomía, diálogo, respeto y solidaridad. Es decir, si se piensa en una escuela que brinda a sus alumnos y alumnas, a sus docentes y apoderados, oportunidades para expresarse, participar, decidir y ejercer responsablemente su libertad, se dispondrá de una plataforma de formación de extraordinaria potencialidad, que estará apoyando a los/as estudiantes en su búsqueda de identidad e integración social, en la definición de sus proyectos de vida, en el logro creciente de su autonomía y en el desarrollo de actitudes democráticas, a través del ejercicio de la ciudadanía.

La convivencia escolar consiste en gran medida en compartir. Y a compartir se aprende: a compartir tiempos y espacios, logros y dificultades, proyectos y sueños. El aprendizaje de valores y habilidades sociales, así como las buenas prácticas de convivencia, son la base del futuro ciudadano en una cultura de país animada por la construcción de proyectos comunes. Y ese aprendizaje tiene lugar importante en la experiencia escolar. Hay espacios especialmente privilegiados, como el Consejo de curso, en que se espera que los alumnos y alumnas desarrollen hábitos de debate respetuoso; de utilización del diálogo para resolver discrepancias; de búsqueda de consensos y de asignación de responsabilidades para realizar proyectos; de confluencia de creatividad, esfuerzos y eficiencia en pro del bien común.

Se debe tener presente la influencia que ejerce en la calidad de la convivencia y en la formación ciudadana, la metodología utilizada en clases por los docentes: ella puede contribuir en forma decisiva a la estimulación del pensamiento crítico, a destacar la importancia que tiene la fundamentación de las posturas personales y el respeto por las posiciones diferentes, a ejercer prácticas de autoevaluación, a desarrollar capacidades de análisis y a la utilización de un lenguaje correcto y preciso para expresar un pensamiento, y tantas otras competencias que favorecen la dignidad de las interrelaciones.

Cabe destacar la incidencia que tiene la calidad del clima escolar en la calidad de los aprendizajes. El desarrollo cognitivo se ve ciertamente favorecido por la práctica de los valores de respeto, tolerancia y colaboración, así como por la calidad de las habilidades sociales de alumnos, alumnas, docentes, paradocentes y, en general, de todos los miembros de la comunidad educativa. Los ambientes en que están presentes la agresión, la intolerancia y la violencia, se ven cargados de distractores emocionales que interfieren

significativamente en los procesos de aprendizaje y en el desarrollo de habilidades y destrezas.

Un clima escolar de paz se ve fortalecido cuando las normas, validadas por la comunidad escolar, son cumplidas; cuando las autoridades son respetadas y cuando las discrepancias, inquietudes o reclamos son formulados con respeto a través de los canales de participación formales que establece la organización de la comunidad.

La experiencia permite afirmar que la calidad de la convivencia favorece la calidad de los aprendizajes. Es así que el gran objetivo de lograr una buena calidad de convivencia va a incidir significativamente en la calidad de vida personal y común de los/as estudiantes, va a ser un factor de primera importancia en la formación para la ciudadanía y va a favorecer las instancias de aprendizaje cognitivo, mejorando logros y resultados.

### ***Principios Rectores y Orientadores***

La política de Convivencia Escolar reconoce un conjunto de principios éticos y orientadores, basados en un Marco Legal Institucional, que garantizan y evalúan la calidad de las formas de convivencia al interior de los establecimientos educacionales.

### ***Marco Legal e Institucional en el cual se basan estos principios rectores<sup>4</sup>:***

- La Constitución Política de la República de Chile.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley Orgánica Constitucional de Educación N° 18.962 de 1990.
- Decretos Supremos de Educación, N° 240 del 1999 y N° 220 de 1998, en lo que respecta a los Objetivos Fundamentales Transversales.
- Instructivo presidencial sobre participación ciudadana.
- Política de Participación de Padres, Madres y Apoderados en el sistema educativo. Mineduc. 2000.
- Derecho a la Educación y Convivencia Escolar, Mineduc, 2001.

---

<sup>4</sup> *Constitución Política de la República de Chile.* Capítulo I: bases de la institucionalidad y Capítulo II: nacionalidad y ciudadanía. Extraído el 15 de junio del 2009 desde [http://www.paginaschile.cl/biblioteca\\_juridica/constitucion.htm](http://www.paginaschile.cl/biblioteca_juridica/constitucion.htm)

# **CAPÍTULO 2**

## ***Marco de Referencia***

## Presentación

A continuación se presentan los componentes que conformaran el marco de referencia, sustento teórico conceptual y de referencia que guiará la investigación a llevarse a cabo. Dicho marco da cuenta de elementos que permitirán obtener un soporte sólido al momento de estudiar la información recolectada y su posterior análisis.

El marco de referencia esta compuesto por los siguientes temas:

- Sociedad y Educación
- Socialización familia y escuela
- Relaciones Interpersonales
- Roles y deberes de alumnos y docentes dentro del centro educativo
- Convivencia Escolar
- Convivencia Escolar en el marco curricular
- El conflicto en la institución escolar
- Es lo mismo ¿conflicto, agresión o violencia?
- Tipos de Conflictos
- Resolución de Conflictos
- Habilidades Sociales.

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Sociedad y Educación.

Desde las primeras agrupaciones humanas está presente lo que hoy en día se conoce como sociedad, la cual a pesar de la evolución del hombre, sigue siendo ésta quien mantiene vivo el desarrollo de los individuos y su ciclo de vida, pues los seres humanos nacen, se desarrollan y finalmente mueren en una sociedad.

Es así como entre otras definiciones, la sociedad es entendida como: *"El conjunto de individuos que interactúan entre sí en un territorio geográficamente determinado y quienes comparten una misma cultura"*. (Gilbert C, Jorge, 1997).

En esta definición se desprende que una sociedad no existiría sin la presencia de los seres humanos, sus interacciones y los procesos culturales que se han desarrollado a lo largo de la historia de la humanidad, comenzando de las sociedades recolectoras hasta las sociedades industriales, que los antropólogos Jean y Gerhard Lenski clasificaron en sus investigaciones a fines de la década del setenta.

La evolución se genera por los valores, normas y costumbres que permiten avanzar hacia objetivos comunes, lo cual permite que existan patrones sociales que los individuos han aprendido y mantenido durante el tiempo traspasándolos de generación tras generación.

Para lograr que las sociedades adapten nuevos patrones culturales y avancen en su desarrollo, es imperioso adquirir conocimiento, la cual es facilitada por la Educación entendida ésta como *"La responsable de transmitir el conocimiento y proporcionar el entrenamiento lente apropiado a sus miembros"*. (Talcott & Parsons, 1964).

Otro concepto es el que se encuentra en la Ley Nº 18.962 Orgánica Constitucional de Enseñanza, cuyo artículo 2º señala que *"la educación es el proceso permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo moral, intelectual, artístico, espiritual y físico mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas enmarcados en nuestra identidad nacional, capacitándolas para convivir y participar en forma responsable y activa en la comunidad"*<sup>5</sup>.

La educación ha transmitido a lo largo del tiempo los bienes intelectuales y morales a

---

<sup>5</sup> Ley Nº 18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza, 1990, Chile. DFL Nº1 de 24 de noviembre de 2005, publicado en el Diario Oficial el 21 de febrero de 2006, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza. Extraído el 26 de junio del 2009 desde [http://www.cse.cl/public/Secciones/seccioneducacionsuperior/normativa/ley18-962\\_loce](http://www.cse.cl/public/Secciones/seccioneducacionsuperior/normativa/ley18-962_loce)

las nuevas generaciones, logrando de esta forma mantener las condiciones esenciales de existencia.

## 2.2 Socialización Familia y Escuelas.

El proceso de socialización en términos generales puede ser entendido como: *“El proceso interaccional de aprendizaje social que permite a la persona humana, durante toda su vida, asumir, interiorizar e integrar en la estructura de su personalidad, las formas y contenidos culturales de su medio ambiente, e incorporarse progresivamente en la sociedad en la que ha de vivir como miembro activo de la misma<sup>6</sup>.”*

La familia es reconocida universalmente como el agente más determinante al momento de formar y preparar a los nuevos miembros sociales, entregándoles una buena cantidad de normas y costumbres que permitirán a la nueva generación adecuarse al sistema relacional social.

Es así como el sistema familiar se restringe a la educación moral, a transformarse en un refugio que acoge a sus miembros a descansar de los enfrentamientos sociales, entregándoles estímulos y fuerzas; mientras que las escuelas fueron creadas para instruir a los niños/as y jóvenes en materias intelectuales, que permitan seguir las tendencias y los caracteres de una cultura determinada.

A partir del último siglo, y debido a factores como: la incorporación de la mujer al mundo laboral, o las nuevas necesidades sociales, comenzó a adquirir más importancia un nuevo agente socializador; la Escuela, la que a pesar que en un momento se perfiló como un complemento a las enseñanzas familiares, hoy cada vez más se perfila como un agente fundamental, en la medida que proporciona valores, normas y conocimientos. Algunos autores como Jorge Ochoa han señalado que: *“La Escuela impone significados, estructura la percepción de la realidad a través de la cultura que transmite, imprimiendo en quienes han estado sometidos directa o indirectamente a su influencia, más que estructuras de pensamiento, una disposición general que constituye un hábito cultural<sup>7</sup>”.*

Ahora bien teniendo en cuenta que tanto la familia, como la escuela son en la actualidad los dos más importantes agentes socializadores, estos presuponen la existencia de un vínculo entre ambas. Si este vínculo no es cultivado o establecido, pueden darse incongruencias y/o discontinuidades en el proceso de socialización como también en las

---

<sup>6</sup> GONZÁLEZ, E. (1998). *Menores en desamparo y conflicto social*. (2ª. ed.) Editorial CCS. Madrid España.

<sup>7</sup> OCHOA M, J. (1983). *La sociedad vista desde los textos escolares*. CIDE. Santiago, Chile.

relaciones interpersonales, dificultándose así la educación como un proceso significativo en la vida de los sujetos. La relación entre ambas debe darse como un proceso continuo, esto es idealmente considerando e integrando las realidades pertinentes de los adolescentes<sup>8</sup>. Al mismo tiempo al no existir un vínculo fuerte entre ambas instituciones sociales, se generan problemas no sólo en el proceso de socialización, sino también en el proceso de aprendizaje de nuevos conocimientos y por lo tanto, en el adecuado desarrollo de los individuos.

Viendo a la familia y escuela como los principales agentes socializadores; estos dos son los principales actores en el desarrollo de las relaciones interpersonales en los niños, niñas y adolescentes. El buen manejo de estos actores resulta indispensable para poder desenvolverse integralmente en sociedad, el desarrollo de habilidades que le permitan relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas, las que contribuirán a los educando a expresarse y comunicarse de manera adecuada, tanto en el desarrollo de su vida escolar, como también en el transcurso de sus vidas cotidianas.

### 2.3 Relaciones Interpersonales.

Todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de la vida, como las que se dan con los padres, hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de estudio. A través de ellas, intercambian formas de sentir y de ver la vida; también comparten necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales; por tanto este concepto puede ser entendido como *“Toda conexión o vínculo entre dos o más personas o grupos, que surge de la interacción que se produce entre ellos sobre la base de la mutua comprensión”<sup>9</sup>*.

Las relaciones humanas, al ponerse en contacto intercambian y construyen nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarse, pues se tiene que hacer un esfuerzo para lograr comprender y llegar a acuerdos.

Esto último no resulta complicado, si se toma en cuenta que la mayor parte de los/as alumnos en una comunidad educativa comparten algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, se dice que las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de

---

<sup>8</sup> RECA, INÉS Y ÁVILA, P. (1998). *Escuela y Familia. Una revisión del estado del arte*. Impresos Toledo. MINEDUC, Chile.

<sup>9</sup> ANDER-EGG, E.(1995).*Diccionario de Trabajo Social*. Lumen. Buenos Aires, Argentina.

diferente edad, cultura, religión o raza.

En ocasiones, las diferentes formas de pensar y actuar pueden llevar a relacionarse con desconfianza o a vivir conflictos entre los profesores-alumnos o entre pares, pero el valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprenderse entre los pares, puede ayudar a superar estos obstáculos.

Cada una de las personas tiene el derecho de elegir con quién se relaciona, cómo y cuándo. Tienen también el derecho de esforzarse para que la relación con los demás sea lo mejor posible, sin perder la dignidad.

Cuando los alumnos y las alumnas se relacionan con los demás, esperan reciprocidad, esto quiere decir que desean dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos. Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre los alumnos y las alumnas es la comunicación, ya que a través de ella logran intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocerse mejor. La comunicación permite expresar y saber más de la persona misma, de los demás y del medio en que viven.

La comunicación sirve para expresar lo que sienten las personas, lo que necesitan y lo que piensan los demás, para entender el mundo que les rodea y para ser escuchados; también, para conocer a las personas con las que se relacionan diariamente.

A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en la vida, no siempre se da de manera fácil. Por ejemplo, a veces la comunicación con los/as alumnos y profesores con que existen diferencias de edad, de sexo, de escolaridad, se puede pensar que no se entienden, que no hablan el mismo idioma; eso puede desanimar y hacer sentir incomprendidos a las personas, pareciera que hubiera una barrera para relacionarse.

Estas diferencias, aparentemente separan toda una sociedad, pero si se logra comprender y aprender de los demás, se logrará transformar en beneficioso esas limitaciones, por ello es necesario tener un conocimiento de los derechos y deberes que tienen tanto docentes como alumnos en el ámbito escolar.

## 2.4 Roles y deberes de Alumnos y Docentes dentro del centro educativo.

Resulta importante establecer, los derechos y deberes de estos integrantes, en el proceso de enseñanza y aprendizaje, los que se presentan a continuación:

● **Alumnos:** En cuanto a sus derechos se basan en los derechos fundamentales, tales como, no ser discriminados, respetar su libertad de conciencia, participar en la vida educativa, tener un trato de acuerdo a sus necesidades. Y por último recibir una educación integral y formativa.

Los deberes son: Tener un trato respetuoso y no discriminatorio con todos los integrantes de la comunidad educativa, asistir a clases con puntualidad, estudiar y esforzarse por alcanzar el máximo de desarrollo de sus capacidades, colaborar y cooperar en mejorar la convivencia escolar, respetar el proyecto educativo y el reglamento del establecimiento.

● **Docentes:** tienen derecho a trabajar en un ambiente armónico, no recibir tratos vejatorios, tener colaboración de toda la comunidad educativa.

Los deberes como docentes son de escuchar a los/as alumnos y ejercer su función profesional en forma responsable. Actualizar sus conocimientos y evaluarse periódicamente. Investigar, exponer y enseñar los contenidos curriculares, además de respetar los derechos de los alumnos y tener un trato respetuoso con todos los miembros de la comunidad.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se reconoce que una educación de calidad es fruto del esfuerzo común entre estudiantes, padres y/o apoderados, profesionales y asistentes de la educación y sostenedores, que permitan mantener vigente y reconstruir los nuevos desafíos para el futuro de la educación en Chile, en todas las instituciones de educación sin discriminar estrato social.

Cada miembro de las comunidades educativas, es entendido como un actor activo en el proceso de enseñanza, y que los conflictos que puedan presentarse entre ellos, deben ser resueltos en buenos términos, fortaleciendo las buenas relaciones interpersonales, las habilidades sociales y el cumplimiento efectivo de normas, lo que va generando una positiva convivencia escolar.

Esta convivencia escolar es creada y armonizada por todos los actores de las comunidades educativas, los cuales aportan con sus funciones y roles al interior de las

escuelas. Es por ello que es necesario comprender y conocer que es la convivencia escolar y como afecta e interfiere en los componentes de la comunidad educativa.

## 2.5 Convivencia Escolar

La convivencia escolar es un concepto que requiere ser abordado desde la política de Convivencia Escolar, desarrollada por el Ministerio de Educación en diciembre del año 2002, la cual define Convivencia Escolar como: *"la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de alumnos y alumnas<sup>10</sup>"*. Para crear esta política se realizó una reflexión con los principales actores de la educación, y se descubrieron ciertas situaciones que entorpecen el proceso de enseñanza-aprendizaje en las escuelas tales como: Prácticas escolares discriminatorias y abusivas, ausencia de procedimientos justos de resolución de conflictos, desgaste profesional docente, escasa participación de los actores en la organización que les representa en la institución escolar, normas escolares desarticuladas de la Misión del Proyecto Educativo Institucional (PEI). En función de estas aristas se desarrollaron orientaciones para que sostenedores y administradores tengan el respaldo para guiar sus gestiones en pro de una convivencia escolar positiva.

Esta política considera las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción. Es importante considerar que la educación es entendida como uno de los pilares fundamentales de toda sociedad, puesto que es la primera institución formal a la cual los niños, niñas y adolescentes acuden y conviven en ella durante más de una década.

Por lo anterior, es fundamental que en los establecimientos educacionales y principalmente en las políticas públicas de educación se fomente la libertad de enseñanza, la participación y solidaridad. Es así que se establece como Objetivos Fundamentales Transversales ineludibles en la política de convivencia escolar, los siguientes<sup>11</sup>:

- Valorar el carácter único de cada persona y, por lo tanto, la diversidad de modos de ser; ejercer con responsabilidad grados crecientes de libertad y autonomía personal.
- Respetar y valorar las ideas y creencias distintas de las propias, en los espacios

<sup>10</sup> Opp. Cit Nº 3

<sup>11</sup> Opp. Cit Nº 10

escolares, familiares, comunitarios, reconociendo el diálogo como fuente permanente de humanización, de superación de diferencias y de acercamiento a la verdad.

● Valorar la vida en sociedad como un elemento esencial del crecimiento de la persona.

Estos objetivos transversales están directamente relacionados con los derechos fundamentales de las personas, así como las habilidades sociales y las relaciones interpersonales, estos aspectos son la base para generar nuevos espacios para los/as alumnos/as y profesores para motivarlos a insertarse en las comunidades educativas, que con ello la vida en sociedad se transforme en una herramienta útil para lograr el desarrollo personal de todo individuo. Dentro de esta política se señalan algunos mecanismos para generar una sana convivencia escolar, los cuales son: la Normativa y los Conflictos. La primera dice relación con criterios para elaborar dichas normas, las cuales apuntan a:

- Que el reglamento de convivencia contenga los derechos y deberes para todos los actores educativos, un procedimiento disciplinario que describa detalladamente las conductas que vulneran las normas de convivencia y la descripción de procedimientos alternativos para abordar los conflictos.
- Que el reglamento de convivencia tenga por objeto garantizar una respetuosa interacción entre los sujetos.
- Que las decisiones se ciñan a procedimientos, criterios y valores conocidos por todos para que no sean arbitrarias.
- Que las normas debieran ser el resultado de un proceso abierto, participativo y plural que convoque a todos los miembros de la escuela o liceo.
- Que en su elaboración, revisión o análisis debiera participar el mayor número posible de miembros de la comunidad educativa.
- Que la presencia de normas y límites claros, suficientemente difundidos tenga por fin la eliminación de arbitrariedades en la administración y el manejo de procedimientos justos al interior de la comunidad escolar, no solo la eliminación de los conflictos entre las personas.
- Que el reglamento contenga mecanismos para posibles modificaciones y adecuaciones en el tiempo.

La función que debe cumplir una norma es mandar, permitir o prohibir, prescribir o

proscribir, premiar o castigar. Las normas deben responder a las necesidades y tipo de interacción que viven los miembros de la comunidad escolar. Estas deben estar en sintonía con la misión y visión del PEI y los sentidos y propósitos expresados en los objetivos fundamentales transversales. Por tanto, las normas deben tener un doble carácter para todos: restrictivo y protector. Restrictivo de las actitudes y comportamientos que no estén acordes al proyecto educativo y al rol que juega en él y protector en la medida que las normas y su aplicación den garantías de un trato digno y acorde a la institución que los reúne.

El que las normas tengan un sentido orientador del comportamiento e interrelaciones esperadas entre todos y cada uno de los actores educativos, estudiantes-estudiantes, docentes-estudiantes, docentes-apoderados, estudiantes-apoderados, significa que deben ser lo suficientemente claras y generales para incluirlos a todos y en situaciones propias de la institución. La normativa actúa con posterioridad a los hechos, por tanto, en la norma se deben encontrar acuerdos generales, los que se especifican en el proceso de evaluación de los hechos (juzgar) y definición de sanciones. En este sentido, no se busca normar para la excepción pero la excepción debe estar contenida en una norma y/o procedimiento.

Los contenidos de una norma<sup>12</sup> son los siguientes:

- *Conducta esperada*: los derechos y responsabilidades de las personas deben estar acorde a las conductas esperadas.
- *Responsable/s de aplicar los procedimientos generales establecidos*: frente a la transgresión de distintas normas podrá haber diversos responsables, en algunos casos será el docente de aula, el profesor/a jefe, el inspector/a u orientador/a, el comité de convivencia (en el caso de que exista), Consejo Escolar, el Director/a u otra persona o instancia que se determine.
- *Grado de la falta cuando la norma es transgredida (leve, grave, gravísima)*: frente a cada norma es necesario definir en términos generales cuán grave sería su transgresión, para que cuando se produzca la falta se pueda evaluar su gravedad, considerando por una parte un criterio general y, por otra, el contexto, así como sus agravantes y atenuantes.

---

<sup>12</sup> Mineduc. (2004). *Convivencia Escolar: Metodologías de trabajo para las escuelas y liceos. Comprometidos por la calidad de la educación*. Recuperado el 25 de julio del 2009 desde [http://www.mineduc.cl/biblio/documento/934\\_CONVIVENCIA.pdf](http://www.mineduc.cl/biblio/documento/934_CONVIVENCIA.pdf)

- Tipo de sanción asociada: si bien la sanción particular dependerá de la evaluación de la gravedad de la falta y en muchos casos deberá adaptarse a las características de cada situación, es necesario definir qué tipo de sanción será preferentemente utilizada. Es decir, si será de carácter reparatorio, pedagógico, de servicio comunitario, etc.

Lo anterior sugiere que en la convivencia escolar se pueden distinguir situaciones previsibles de la comunidad escolar, vale decir, lo que viven, sienten y observan con recurrencia en el establecimiento y situaciones imprevisibles, que acontecen rara vez y/o que no se pueden prever. Sabiendo que éstas existen, es necesario normar con claridad y amplitud. Estas favorecen la asertividad y evitan la arbitrariedad en la interrelación.

Por tanto se asume y comprende que toda norma debe estar al servicio de los propios involucrados y de sus necesidades, por este motivo constantemente se deben cambiar o mejorar adaptándola a la realidad de los miembros de la comunidad educativa. La normativa de cada establecimiento debe adecuarse a principios esenciales, que se establecen en la política de convivencia escolar, tales como:

- **La Subordinación**, la cual declara que toda norma debe estar sujeta a derecho, por tanto acorde a la ley Chilena y a los instrumentos internacionales de derechos humanos, ratificados por el Estado de Chile.
- **Igualdad y no Discriminación para todos los niños, niñas y jóvenes**, independiente de sus características culturales o sociales.
- **Legalidad**, que abarca dos aspectos; el primero establece que en las normas debe estar explicitado cuales son las acciones que se sancionan; y el segundo abarca las sanciones impuestas proporcionalmente a la falta y a la responsabilidad que ocupa cada persona.
- **Información**, que se entiende como la difusión de las normas de convivencia a los actores educativos, por lo que obliga a los mandos superiores o de mayor jerarquía a difundir esta información.
- **Formación**, se refiere a que la norma debe tener un carácter formativo para las personas.

El segundo mecanismo que genera una sana convivencia, se refiere a los Conflictos, entendido como *"Un desacuerdo de ideas e intereses o principios entre personas o grupos (en el momento del conflicto las partes perciben sus intereses como excluyentes). Los conflictos en las escuelas existe en las aulas, en los recreos, en la sala de profesores, en la*

oficina del director (a), por lo tanto son parte de la vida, lo importante es como se resuelven, pues un conflicto es una alarma que indica que se debe optimizar algún aspecto<sup>13</sup>". También existe la definición planteada en la política de Convivencia Escolar la cual señala que: "Los conflictos surgen cuando alguna de las partes o ambas, perciben que el otro constituye un obstáculo para lograr las propias metas<sup>14</sup>".

## 2.6 La convivencia social en el marco curricular

El objetivo de aprender a convivir y vivir juntos lleva consigo un conjunto de aprendizajes que se vincula con el desarrollo de habilidades sociales, competencias ciudadanas involucradas al ejercicio de los derechos humanos y a la construcción colectiva de la paz social.

Una sana convivencia da cuenta de una expectativa de sociedad democrática, respetuosa de las diferencias, inclusiva y pacificadora; y de una dimensión del currículum escolar que se aborda transversalmente en todo proceso de formación del educando.

El marco curricular en vigencia define objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios relacionados con la educación de la convivencia. Del mismo modo, distingue distintos espacios curriculares para su desarrollo progresivo. Se menciona, por ejemplo: el Proyecto Educativo Institucional (PEI), las prácticas docentes en el aula, el ejemplo cotidiano, la disciplina ampliada actualmente a la convivencia escolar, las actividades especiales y el sistema organizacional y de relaciones humanas. Por tanto, la consistencia y coherencia que exista entre estos ámbitos de la cultura escolar, contribuiría al logro de procesos de enseñanza y aprendizaje significativos tanto para el que aprende como para el que enseña.

Si se piensa en la propia naturaleza del ser humano: ser único e irrepetible, por tanto diverso; los conflictos y las diferencias de posiciones entre las personas son un hecho inherente en toda interacción humana.

## 2.7 El conflicto en la institución escolar

Si en la naturaleza de la institución escolar: asimétrica en cuanto a sus integrantes: niños, niñas, jóvenes y adultos, jerárquica en cuanto a su organización y pública en cuanto a su constitución, ciertamente, es esperable que surjan conflictos y diferencias de posición

---

<sup>13</sup> Torrego, J. C. y Otros(2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de Mediadores* (1a.ed.). Editorial Nancea. Madrid. España.

<sup>14</sup> Opp. Cit N° 12

cotidianamente.

Los conflictos conviven entre los actores educativos y generalmente se han asociado a faltas o vulneración de normas que son sancionadas por una autoridad escolar. En este sentido se comenzará afirmando que los conflictos interpersonales no siempre surgen por una infracción de norma, sino de la propia relación entre dos o más actores educativos, por tanto, en estos casos no procede sancionar ni castigar, más bien generar otra condición para llegar a una aclaración del conflicto y su posterior resolución.

Un primer paso es clarificar qué es un conflicto, reconocer cuál es su dinámica interna, conocer las posibles formas de abordarlo y, finalmente, reconocer cuáles son las habilidades que se necesita desarrollar en la aplicación de una u otra técnica para su resolución, pues marca una diferencia entre los establecimientos educacionales, aquella que es capaz de abordarlos con un sentido de comunidad y acorde a la misión institucional.

Los conflictos son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo.

Así como se encuentra coincidencia, cercanía, identificación y reciprocidad con otras personas, también son recurrentes emociones, sensaciones y experiencias que tienen dirección opuesta, que impactan en el fondo y forma de la relación humana. En este sentido, los conflictos son inevitables, a veces impredecibles, pero la gran mayoría de ellos se pueden administrar y resolver.

En consecuencia, los conflictos surgen y se expresan de diferente manera, por motivos diversos y con distinta intensidad entre las personas.

## 2.8 Es lo mismo ¿conflicto, agresión o violencia?

● **Conflictos:** como se indicó anteriormente, este es entendido como *"El desacuerdo de ideas e intereses o principios entre personas o grupos, que están presentes en todo lugar y momento al interior de una escuela"*<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> Mineduc. (2000). *Material de apoyo para la convivencia escolar*. Extraído el 22 de junio de 2009 desde [http://www.mineduc.cl/biblio/documento/1203\\_media.pdf](http://www.mineduc.cl/biblio/documento/1203_media.pdf)

● **Agresión:** Puede ser motora, verbal o gestual. La agresión tiene una dirección, es decir, se dirige hacia un objetivo, que es el agredido. Para que la acción sea agresiva, debe tener la intención dañar. La conducta agresiva no es, predecible, pues cada uno interpreta la realidad según sus vivencias. La persona agresiva, percibe la realidad como provocadora y amenazante y frente a esta construcción de la realidad, reacciona demostrando conductas de ataque y defensa<sup>16</sup>.

● **Violencia:** Implica el uso de la fuerza para provocar daño, además implica uso del poder de una persona sobre otra. El uso de la fuerza, constituye un método posible para la resolución de conflictos interpersonales en pos de doblegar al otro. La violencia busca eliminar obstáculos que se oponen en el ejercicio del poder por medio del control<sup>17</sup>.

Ya se afirmó que los conflictos son inherentes a las relaciones humanas, por tanto, se puede afirmar que entre las personas siempre ha existido uno o más estilos de abordarlos, o sencillamente no se han abordado.

La agresión es una respuesta hostil frente a un conflicto latente, patente o crónico. También se asocia la agresión como una conducta fuera de control que tiene como propósito ganar en la relación a costa de los intereses y muchas veces de la integridad física y/o psicológica de la otra persona. La respuesta agresiva es una expresión cargada de emotividad, que suele profundizar la disputa, sin dar pasos a la resolución. La agresión también es percibida como la carencia de manejo de otras herramientas para expresar los sentimientos, necesidades e intereses en la relación con otros. Su expresión es diversa, y como tal requiere de mecanismos propios para abordarla entre las partes. La violencia podríamos entenderla como la situación de desborde y trasgresión más allá de la agresión con que se enfrentan situaciones que generan malestar o dificultades.

La violencia también puede ser comprendida como un “acto imprevisible”, en tanto corresponde a una conducta manifiesta de fuerza desmesurada y automática, aun cuando pueda expresar intención de daño, puede ser considerada como la consecuencia de un proceso más largo de hostilidad y/o agresión entre dos o más personas, con y sin amenaza.

Conceptualmente, no existe consenso en cuanto a las distinciones entre agresión y violencia. El límite diferenciador es aún motivo de estudio. Existe mayor concordancia teórica en aceptar que el foco de intervención debe estar en el estilo o proceso interrelacional anterior a cualquier acto de violencia, más que en el propio hecho de

---

<sup>16</sup> Opp. Cit Nº 12

<sup>17</sup> Opp. Cit Nº 16

violencia. De lo anterior, se desprende que frente a un conflicto, agresión y violencia se actúa y se debe abordar con distintas herramientas.

En este sentido, proveer de herramientas y habilidades sociales en el estudiantado, así como ampliar las oportunidades para ejercerlas en contextos contenidos –como es el establecimiento educacional–, intervendrá progresivamente el mundo subjetivo en que se construyen y se aprenden a construir las relaciones sociales. La agresión y violencia son actos de aprendizaje social y como tales pueden ser desaprendidos.

## 2.9 Tipos de conflictos

La deficiencia de habilidades sociales; en jóvenes estudiantes, que sustentan valores como el respeto, la solidaridad, la cooperación y la capacidad de resolver conflictos pacíficamente, entre otros, promueve la aparición de situaciones de violencia en los establecimientos educacionales entendida esta como *“cualquier comportamiento de individuos que intentan o amenazan con causar, o efectivamente causan daño físico o de otra naturaleza<sup>18</sup>”*

En estos últimos años en Chile, ha aumentado considerablemente la violencia desarrollada por niños, niñas y jóvenes al interior de los establecimientos educacionales; es por esto que llama la atención además, el nivel de radicalización de actitudes, la deslegitimación de los pares que no pertenecen al grupo, de la autoridad, la pérdida de autocontrol en situaciones conflictivas; así como también, el considerar la actitud violenta como mecanismos válidos de resolución de problemas.

La violencia escolar es un problema que afecta seriamente al proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula, pues perjudica la buena convivencia entre compañeros/as, desmotiva al profesorado que se debe ocupar de situaciones para las cuales no está preparado, obliga a la institución a ocuparse más de la disciplina escolar que de la formación de un ser humano integral.

Entendiendo que la política de convivencia escolar nace debido al gran aumento de violencia que se ha experimentado en las escuelas, y reconociendo que afecta tanto al desempeño de los/as alumnos/as como el estado emocional de los profesores, se hace inevitable conocer el tipo y grado de violencia existente en los establecimientos a modo

---

<sup>18</sup> BID. (2000). *Notas técnicas sobre prevención de la violencia*. Recuperado el 18 mayo del 2009 desde <http://www.iadb.org/seguridad/publicaciones.cfm?language=Sp&parid=5>

de crear una propuesta de intervención coherente a la realidad de la institución.

La violencia en los establecimientos educacionales puede manifestarse de las siguientes formas<sup>19</sup>:

● **Violencia verbal:** insultar (garabatos, palabrotas), llamar por sobrenombres ofensivos, hablar mal de otro.

● **Violencia no verbal:** Burlas, desprecio, indiferencia, gestos, ignorar (hacer el vacío), excluir (dejar de lado).

● **Violencia física:** entendiendo estas actitudes como; golpear, empujar, dar patadas, golpear con un objeto o arma, rasguñar, romper o robar propiedad de otro (cuadernos, trabajos, útiles personales).

## 2.10 Resolución de Conflictos:

Existe en la cultura un sistema de creencias que estigmatiza a los conflictos como negativos y a las personas que los explicitan, como “conflictivas”. Lo cual ha generado actitudes de temor y desconfianza en las personas, por lo cual, tienden a atribuir a los desacuerdos o conflictos características negativas y amenazadoras de la estabilidad. Sin embargo, los conflictos bien abordados pueden constituir una oportunidad de crecimiento para las personas y de cambios para los grupos en lo cuales se presentan.

Los conflictos surgen por diversas causas por lo cual, no todos son de la misma naturaleza, hay algunos que se relacionan con los recursos, con las ideas y valores, con las relaciones de poder entre dos personas o al interior de la organización.

Debido a la propia naturaleza y por las diversas formas de expresarse en la vida de las personas, existen dos formas de abordar los conflictos. La primera, es una posición *controversial*, la cual busca satisfacer las necesidades e intereses en disputa a costa de la insatisfacción de la otra persona. Al asumir esta postura una gran parte involucrada gana y la otra parte pierde, y por lo general no se resuelven los conflictos y eventualmente podría generar una cadena creciente de conflictos. La segunda, es desde una posición *colaborativa*, que busca distinguir y considerar los intereses, emociones y expectativas de ambas partes en juego en la alternativa de resolución, ambas partes ganan en el proceso

---

<sup>19</sup> Opp. Cit N° 12

de resolución<sup>20</sup>.

La resolución de conflictos, es entendida como: “La forma actual en la cultura de lograr llegar a acuerdos entre las partes afectadas, puesto que responde a la necesidad de ser escuchados y de decidir sobre sus vidas<sup>21</sup>”. En palabras simples, la resolución de conflictos se puede describir como la intención y voluntad de las personas en resolver una disputa. La voluntad por resolver los conflictos que surjan en la vida de las personas, a lo menos involucra:

**Mirar de frente los conflictos**, es decir, hacerlos visibles en la interacción interpersonal y/o grupal, lo que facilitará ponerle nombre a la situación y,

**Tomar una posición frente a los conflictos y las personas**, es decir, abordarlos o no y de qué manera. La calidad de la relación interpersonal y el futuro de ella dependerán de la posición que se decida tomar.

Considerando lo anterior, se puede enunciar que todas las personas adoptan una postura frente a un conflicto:

- Una postura en la que existe mayor preocupación por la persona misma en la resolución de conflictos, o
- Una postura de preocupación por el otro, en el proceso de resolución del conflicto.

Distinguir estas dos posiciones frente a la resolución de un conflicto no implica que una sea más correcta que la otra, por el contrario, dependiendo de la intensidad y características de la situación y considerando la relación de poder, reciprocidad y expectativas futuras de la relación entre las partes, las personas se mueven entre estas dos posiciones, asumiendo algún estilo de resolución.

Teniendo como eje las dos posturas, se distinguen cinco estilos posibles de enfrentar una controversia: Competitividad, Evitación, Compromiso, Acomodación y Colaboración. A continuación se describirán los cinco estilos de abordaje de un conflicto<sup>22</sup>:

- **Estilo Competitivo:** Cuando una persona persigue sólo los objetivos personales a costa de la otra parte, es decir, se centra en sus propios intereses sin detenerse a

---

<sup>20</sup> DARINO, S; GÓMEZ, M. (2000). *Resolución de conflictos en las escuelas: proyectos y ejercitación*. (1a. ed.) Editorial Espacio. Buenos, Argentina

<sup>21</sup> Opp. Cit Nº 20.

<sup>22</sup> Documento adaptado Thomas y Kilman, “Estilos de conflictos”, Educational and Psychological Measurement. Narcea S.A ediciones.

pensar en otra. Entre las distintas actitudes y comportamientos que se asocian a este estilo de abordaje, se encuentran el excluir, discriminar, aislar, imponer a través de la fuerza, agredir, hacer abuso de poder, los cuales muchas veces se traduce en no abordar la disputa por tanto no se logra resolver.

● **Estilo Evitativo:** Cuando la persona actúa sin afrontar o querer ver el conflicto. Lo que implica no tomar en consideración a si mismo ni a los demás. Al no asumirlo, se arriesga que el conflicto se encadene en un problema mayor.

● **Estilo Acomodativo:** Cuando una de las partes renuncia a su punto de vista e intereses cediendo frente a la postura de la otra persona o parte. Una actitud acomodaticia prolongada podría estar tapando otras de mayor agresión como: el abuso de poder, el hostigamiento, la amenaza permanente o intimidación.

● **Estilo Compromiso:** Cuando ambas partes tienen la voluntad de crear una salida al conflicto. Generalmente es a través de la negociación, lo cual implica que ambas partes ceden sus intereses y logran a su vez una satisfacción parcial de sus necesidades.

● **Estilo Cooperativo o de Colaboración:** Cuando ambas partes en conflicto están dispuestas a transformar la incompatibilidad de intereses en alternativas comunes que satisfagan a ambas partes. Es decir, las partes tienen la confianza y el deseo de superar la disputa, ganando ambos en la resolución del conflicto.

En consecuencia, al enfrentar una situación conflictiva los estilos de resolución que se adopten en una u otra situación están determinados por la posición que se tenga frente a éste, al deseo de explorar en el desacuerdo y en el futuro de la relación.

Las formas de enfrentar un conflicto, demuestran que según el modo como se aborden pueden tener como resultado, una experiencia positiva de mejoramiento de la relación entre las partes, o por el contrario, conducir hacia un alejamiento personal, hacia el desencuentro y la destrucción de las relaciones.

Por lo anterior, es fundamental que exista en los diversos centros educativos un abordaje cooperativo de los conflictos, vale decir, que el proceso de resolución de conflictos constituya para las partes una experiencia de aprendizaje para la vida. Lo anterior, implica que la escuela ofrezca las condiciones para que las partes protagonistas en una disputa superen el tradicional método adversarial de ganar a costa de la pérdida del otro, y den paso a nuevas posibilidades que conlleven los métodos colaborativos, en que ambas partes ganen en el proceso de resolución.

En el proceso de resolución de conflictos existen una serie de procedimientos los cuales se han denominado como técnicas alternativas de resolución de conflictos, estas modalidades han surgido paralelamente a los tradicionales de la justicia ordinaria: intervención de un juez o una jueza que define a través de técnica conocida como arbitraje.

La incorporación de estas técnicas en la cultura escolar contribuye al aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales útiles, tanto para las relaciones que se establecen en el contexto escolar como en la vida cotidiana. A continuación se presentarán cada una de las técnicas de alternativa de resolución de conflictos<sup>23</sup>.

- **Negociación:** Las partes resuelven los conflictos de forma cotidiana y voluntaria, es decir, a través de un contrato hablado, donde ambas partes ganan sin intervención de otras personas.
- **Conciliación:** En esta técnica está presente un juez que da orden del encuentro y es de participación voluntaria e informal.
- **Mediación:** Esta técnica logra que las partes resuelvan sus conflictos, buscando la comprensión mutua y colaboración para lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Es, al igual que la anterior, voluntaria y focaliza el futuro.
- **Arbitraje:** Al contrario de las anteriores en esta técnica, una parte es la que gana y la otra pierde. Existe un árbitro quien dicta el acuerdo, la asistencia al encuentro puede ser voluntaria o solicitada por el árbitro. Esta técnica se centra en el pasado.
- **Juicio:** En esta técnica también uno de los involucrados pierde y el otro gana, por que es un tercero (juez) quien interviene y dicta sentencia.

En consecuencia, es fundamental ante el surgimiento de un conflicto poder conocer los diversos procedimientos de resolución pacífica de conflictos, posibles de incorporar en el reglamento de convivencia y la cultura escolar posibilitando que el diálogo, el acuerdo, la escucha activa y el discernimiento se constituyan en herramientas cercanas para los/as estudiantes.

El diálogo, la empatía y reciprocidad son habilidades básicas en este proceso. Por lo cual es imprescindible aprender, desde temprana edad, a canalizar demandas de justicia a través procedimientos formales –arbitraje- y no formales, como la negociación y la

---

<sup>23</sup> Opp. Cit Nº 12

mediación; potencia la experiencia de dejar de ser objeto de medidas disciplinarias y pasar a ser sujeto de procedimientos eficientes de resolución de conflictos, valorando la construcción de acuerdos, ejerciendo compromisos los cuales contribuyan a un ambiente de sana convivencia escolar.

## 2.11 Habilidades Sociales:

### *Distintas concepciones de Habilidades Sociales*

Durante toda la vida el ser humano sufre un proceso continuo de desarrollo de aprendizaje que se va dando con una constante interacción entre su programación genética y su medio ambiente, este medio ambiente para la persona es básicamente su entorno social. Para desarrollarse integralmente, en este medio, necesita habilidades que le permitan relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas.

Existen numerosas definiciones para el concepto de habilidades sociales, se puede decir que son conductas aprendidas, que facilitan la relación con otros, la reivindicación de los derechos propios sin negar los derechos de los demás. Además facilitan la relación interpersonal y la solución adecuada de los conflictos.

Definición de habilidades sociales según Vicente Caballo<sup>24</sup>: *“Ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos del individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.”*

Existe una necesidad y obligación por parte de los establecimientos educacionales, de que cada propuesta educativa deberá permitir a los/as estudiantes apropiarse de las habilidades y competencias que les habiliten a actuar constructivamente, enfrentando con éxito los desafíos y las situaciones que la vida presenta.

El objetivo de aprender a convivir y vivir juntos, lleva consigo un conjunto de aprendizajes que se vincula con el desarrollo de habilidades sociales, competencias ciudadanas involucradas al ejercicio de los derechos humanos y a la construcción colectiva de la paz social.

---

<sup>24</sup> CABALLO, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales (5ª. ed.)* Editorial Siglo Veintiuno. Madrid España.

### **Características de las Habilidades Sociales**

Michelson (1983), define las características que poseen las habilidades sociales, de la siguiente manera:

- Las habilidades se adquieren, principalmente, a través del aprendizaje, por el ejemplo mediante la observación, imitación, ensayo y la información.
- Incluyen comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
- Suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.
- Son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada.
- Debe ser considerada dentro de un marco cultural determinado. Los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y dentro de una misma cultura.
- La conducta social adecuada es parcialmente dependiente del contexto cambiante, es decir, está en función de las circunstancias, momento y el lugar en que una persona se interrelaciona con otras y otras.
- Las habilidades varían a lo largo del tiempo, Las costumbres sociales, modas, lenguaje entre otras cambian durante la vida de un apersona.

Los distintos establecimientos educacionales deben potenciar el desarrollo de habilidades que les permitan a los actores educativos, principalmente a los/as alumnos valorarse a sí mismos, a los demás y al entorno en el que viven. La tolerancia, el respeto y los valores sociales se pueden aprender en la medida en que se convive con otros, se trabaja con ellos, se escucha sus diferentes visiones de la realidad y de los hechos. El respeto por el entorno es posible únicamente si se trabajan los temas que preocupan a la comunidad inmediata del alumno, los dilemas que deben resolverse cotidianamente y se les da oportunidad para apropiarse de las estrategias adecuadas para enfrentarlos desde una postura de respeto.

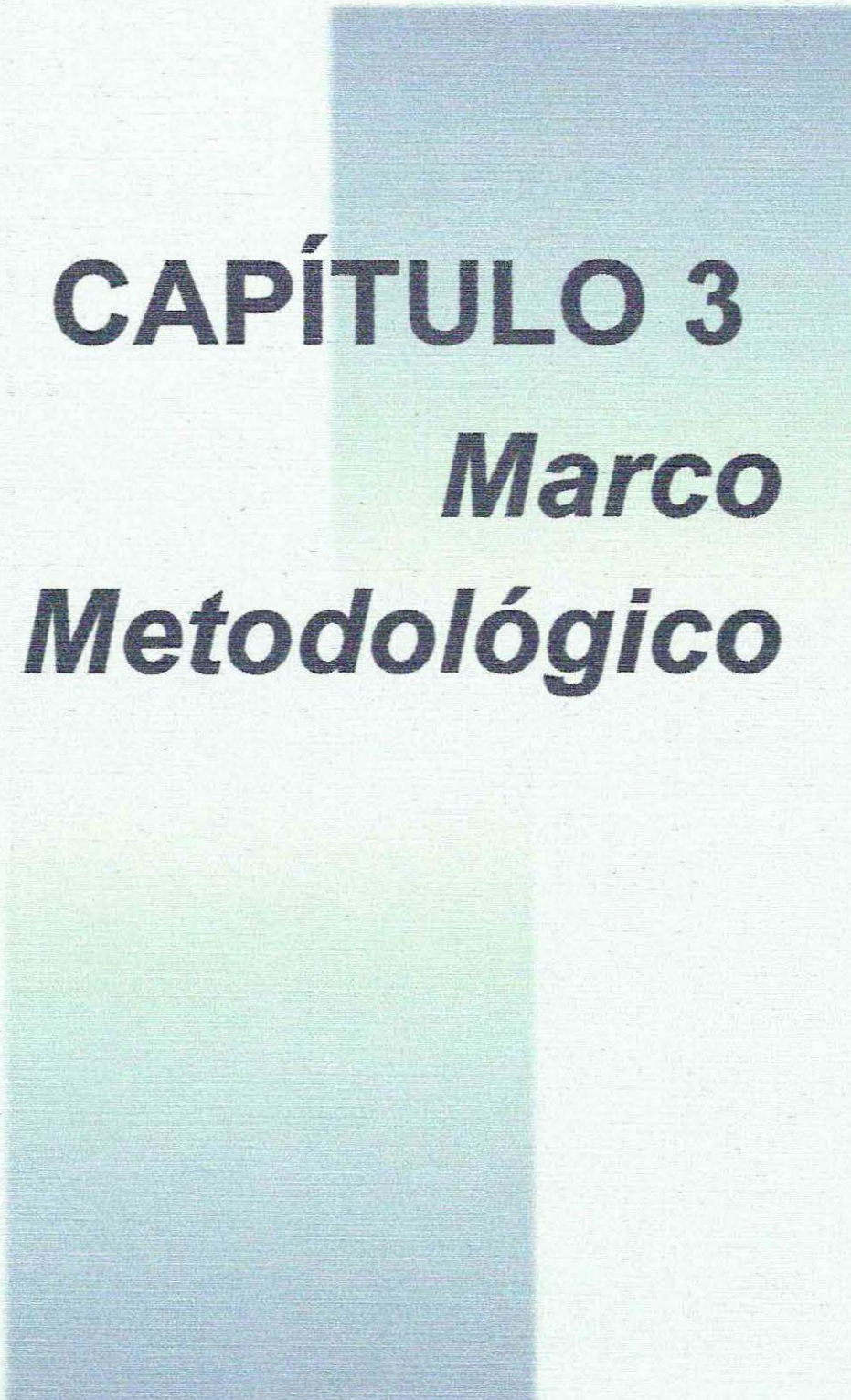
Las habilidades sociales son aquellas que plantean que es imposible no comunicar, siempre se está comunicando, ya sea con las palabras o con el cuerpo. Las habilidades sociales se refieren, entre otras cosas, a la capacidad de escuchar al otro activamente, de ponerse en el lugar del otro y de mirarse así mismo cómo y qué expresa. Entre las habilidades de esta índole que serán trabajadas en el presente seminario de título se

encuentran<sup>25</sup>:

- **Atención y Escucha:** esta se refiere a la capacidad de escuchar con interés a la persona que nos comunica y a su vez el captar todas aquellas claves que son emitidas por el otro.
- **Empatía:** la capacidad de comprender las actitudes y sentimientos de los demás, es darse cuenta de que le está pasando al otro realmente.
- **Respeto:** la capacidad de aceptar y apreciar al otro tal como es, sin condicionar este actuar. Implica que un ser humano tiene valor en sí mismo.
- **Autenticidad:** es la capacidad para presentarse y comportarse ante los demás tal como uno es, expresando ideas, sentimientos y conductas de manera congruente.
- **Expresión de sentimientos:** El área de los sentimientos y emociones es esencial para obtener satisfacción de las relaciones interpersonales. Es así que la habilidad para manejar las emociones propias y ajenas en forma adecuada, constituye un elemento fundamental para el establecimiento de mejores relaciones. La mayor ventaja de la expresión oportuna de sentimientos es que permite la canalización de la emociones en forma constructiva.

---

<sup>25</sup> Sánchez. M (2007). Apuntes cátedra "Trabajo Social con Familia". Universidad de Valparaíso



**CAPÍTULO 3**  
***Marco***  
***Metodológico***

## **Presentación**

El presente corresponde a la metodología de investigación cuantitativa y responde a un registro del proceso de investigación, que llevó a cabo el equipo seminarista, quienes tienen por objeto de estudio: Conocer la presencia de conflictos en el ámbito escolar, en el establecimiento María Luisa Bombal. Con el fin de lograr este objetivo, el equipo de investigación realizó de manera rigurosa, durante seis meses aproximadamente, un proceso metodológico investigativo, que contempló un acercamiento a la unidad de estudio.

### **3.1 Diseño de Investigación:**

#### **3.2 Preguntas de Investigación:**

- ¿Cuáles son las causas de los conflictos?
- ¿Cuáles son los tipos de conflictos que se generan en la comunidad educativa?
- ¿Qué estrategias de resolución de conflictos utilizan en el Liceo María Luisa Bombal?

#### **3.3 Fundamentación del estudio**

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en el Liceo María Luisa Bombal, la cual se encuentra ubicada, en Av. Gran Bretaña nº 851, de la comuna de Valparaíso, específicamente en el nivel de 2 año Medio.

Los criterios de valor potencial que se utilizaron en la investigación son: Conveniencia, Relevancia Social e Implicaciones Prácticas.

El primero de ellos se utilizará, porque se estima beneficioso que en Liceo donde se llevó a cabo el levantamiento de datos de la investigación, conozca los resultados obtenidos, para que a partir de ellos tengan un referente de la realidad de sus alumnos/as y respecto a esto, se puedan estimular instancias de una sana convivencia escolar.

Este tema es de relevancia social ya que actualmente existe un aumento considerable de violencia al interior de establecimientos educacionales, por lo cual es trascendental para la comunidad escolar del Liceo conocer la realidad que existe al interior de éste, para la posterior realización de una adecuada intervención a los sujetos de investigación.

Las implicancias prácticas esta investigación ayudará a resolver un problema real que se da en las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la comunidad educativa del Liceo.

El equipo seminarista considera que en la actualidad el fenómeno de la violencia escolar, es una de las temáticas de gran importancia a nivel educativo, debido a los preocupantes escenarios de violencia que se han llevado a cabo en los últimos años entre los/as estudiantes de los diversos colegios y establecimientos educacionales del país. Se concuerda que es una temática nueva que merece ser investigada y analizada de manera profunda, para poder conocer las verdaderas causas que hayan generado que este fenómeno surja con mayor fuerza entre los/as estudiantes, además se identifican los tipos de conflictos que se desarrollan en el establecimiento y se identifican las estrategias de resolución de conflictos por parte de alumnos/as y profesores/as.

Además la investigación permite poder elaborar estrategias preventivas que puedan contribuir de forma eficaz a la disminución de este fenómeno y de esta manera poder contribuir a una convivencia escolar positiva entre los diversos jóvenes del establecimiento educacional María Luisa Bombal.

Para el equipo seminarista la realización del seminario de título en esta temática, constituye un gran desafío personal de compromiso y responsabilidad debido a que este proceso constituye una de las etapas finales dentro de la formación profesional, por lo cual es de suma importancia poder conocer e investigar temáticas nuevas que se estén llevando a cabo en la actualidad.

### **3.4 Objetivos de Investigación**

#### ***Objetivo General***

Conocer la presencia de conflictos en el ámbito escolar, en el establecimiento María Luisa Bombal.

#### ***Objetivos Específicos***

- Establecer las causas que generan los conflictos en el ámbito escolar, en la comunidad educativa María Luisa Bombal.
- Identificar los tipos de conflictos que se desarrollan al interior del centro educativo.
- Identificar estrategias de resolución de conflictos por parte de alumnos y profesores del establecimiento educacional.

### 3.5 Universo y Muestra

Los alumnos y alumnas de los 2º años medios del Liceo María Luisa Bombal, ubicado en Avda. Gran Bretaña Nº 851, Cerro Playa Ancha, comuna de Valparaíso. Los diversos grupos cursos se componen de:

Cursos	Nº de Alumnos/as
Segundo Año A	36 Alumnos/as
Segundo Año B	28 Alumnos/as
Segundo Año C	28 Alumnos/as
Segundo Año D	29 Alumnos/as
Segundo Año E	31 Alumnos/as
Segundo Año F	27 Alumnos/as

### 3.6 Instrumentos de Recolección de Información

Para llevar a cabo la investigación se utilizará un enfoque que incorpora técnicas cuantitativas, la utilización de estas es fundamental para lograr los objetivos de investigación propuestos.

#### *Instrumentos cuantitativos*

Estos instrumentos corresponden a una indagación que permiten obtener datos susceptibles de manejo numérico. Estos permitirán conocer y describir la convivencia escolar y sus conflictos al interior de la comunidad educativa. Para ello se ha seleccionado como instrumento el cuestionario, el cual se define como un conjunto de preguntas respecto a las variables a medir de acuerdo a los objetivos específicos<sup>26</sup>. El cuestionario que se aplicara estará compuesto por diversas variables asociadas a la convivencia escolar. En primer lugar, se tomara en cuenta las causas de los conflictos escolares; en segundo lugar, los conflictos y por ultimo, la resolución de los conflictos al interior de la comunidad educativa.

Cuestionario dirigido a los/as alumnos/as de segundo año medio<sup>27</sup>: Será aplicado durante los consejos de curso, de cada uno de los segundos medios del establecimiento, durante los meses de julio y agosto, según lo acordado con los directivos del

<sup>26</sup> SAMPIERI, R; FERNÁNDEZ, C-, LUCIO, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (3a. ed.) Editorial McGraw-Hill. México

<sup>27</sup> Ver Anexos Nº 1.

establecimiento (Orientador y Directora) y con los profesores jefes de cada uno de los cursos encuestados.

### ***Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.***

Para resguardar la confiabilidad y validez de las técnicas e instrumentos del proceso de investigación en general, se realizaron las siguientes acciones.

#### ***● Prueba Piloto.***

El equipo seminarista aplicó los cuestionarios a 2 representantes de los cursos encuestados, con el fin de corregir o agregar vocabulario adecuado a los encuestados, cambiar la secuencia o el orden de las preguntas, entre otros.

Posteriormente, se realizaron algunas modificaciones en la estructura y forma del cuestionario original, lo cual permitió asegurar la claridad y entendimiento de las preguntas, para tener una información precisa y concreta de la realidad en estudio.

#### ***● Consulta Experto.***

Los expertos que revisaron los instrumentos de recolección de dato, fueron en primer lugar la Profesora Guía del presente seminario de título, luego la Profesora experta en metodología de investigación de la Escuela de Trabajo Social, quienes aprobaron los instrumentos para luego aplicarlos. Además se consultó al Orientador del establecimiento educacional, quien sugirió la utilización de un vocabulario adecuado a la edad de los encuestados.

Finalmente, se prosiguió a realizar los cambios respectivos a los cuestionarios para luego aplicarlos a la población en estudio.

## **3.7 Plan de Análisis**

La investigación llevada a cabo por el equipo de seminaristas, identificada con la finalidad de desarrollar el proceso central de conocer, establecer e identificar los tipos de conflictos que se generan en el Liceo María Luisa Bombal, implicó el siguiente proceso de análisis:

● Un proceso inicialmente descriptivo que propone conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento, sin la utilización de verificación de hipótesis, debido a que

solamente se describirán los hechos a partir de un marco teórico definido previamente<sup>28</sup>.

● Un proceso descriptivo cuantitativo; para el análisis de la información arrojada por los cuestionario aplicados, se utilizaron métodos de análisis estadísticos lo que se realiza a través del software estadístico spss, versión 15.0 (statical packag for social sciencie) analizando las variables causas (normas, habilidades sociales, relaciones interpersonales); tipos de conflictos y resolución de conflictos. Lo que se analizó posteriormente por medio de los objetivos específicos planteados.

● Se realizaron gráficos con porcentajes que evidencian de manera práctica la información recabada a través de los instrumentos de recolección de información, los cuales reflejan las tendencias que los/as alumnos/as mayoritariamente responden.

### 3.8 Criterios de Validez

Valor	Criterio de validez	Procedimiento
Verdad	Credibilidad	Comprobación con los participantes Trabajo prolongado en el mismo lugar.
Aplicabilidad	Transferibilidad	Muestreo Teórico, análisis de datos
Consistencia	Dependencia	Evaluación Profesor/a Guía.
Neutralidad	Confirmabilidad	Ejercicio permanente de reflexión de equipo seminarista.

### 3.9 Operacionalización de las Variables

**Causas de conflictos escolar:** como causas de los conflictos se entenderán los casos de violencia que son generados por el alumnado y profesorado, con capacidad suficiente para alterar el buen clima de convivencia que debe imperar en un centro educativo.

Al abordar las causas de los conflictos se considerarán, en alumnos/as y docentes, los siguientes aspectos:

<sup>28</sup> SABINO, C. (1998). *Como hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos*. (3ª. ed.)Editorial Lumen/ Humanitas. Buenos Aires Argentina.

● **Normas de la comunidad escolar:** Conjunto de reglas de conducta y modelos de comportamiento, impuestos por la sociedad las cuales regulan y definen el desarrollo de comportamientos comunes, otorgándoles cierto grado de legitimidad y consentimiento.<sup>29</sup>

● **Habilidades sociales:** “El conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelven los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la posibilidad de futuros problemas”<sup>30</sup>.

● **Relaciones interpersonales:** Toda conexión o vínculo entre dos o más personas o grupos, que surge de la interacción que se produce entre ellos sobre la base de la mutua comprensión<sup>31</sup>.

Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Subindicadores	Categorías	Valor
Normas de la Comunidad Escolar	Origen de las Normas	Las normas de mi establecimiento son realizadas a través de un acuerdo común, entre profesores, alumnos, apoderados, directores, orientador, inspectores etc.		Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indiferente	3
				En desacuerdo	2
				Muy en desacuerdo	1
	Existen momentos		Muy de acuerdo	5	

<sup>29</sup> Mineduc. (2006). *Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar*. Recuperado el 13 de agosto del 2009 desde:

[http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR\\_Articulos/resolucion%20pacifica%20de%20conflictos.pdf](http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR_Articulos/resolucion%20pacifica%20de%20conflictos.pdf)

<sup>30</sup> VAN-DER HOFSTADF ROMAN, CARLOS. (2005) *.El libro de las habilidades de la comunicación: Como mejorar la comunicación personal.* (2a. ed.) Edición Díaz de Santos. Valencia.

<sup>31</sup> ANDER-EGG, E. (1995). *Diccionario del trabajo social.* Editorial Lumen. Buenos Aires; Argentina

		en el consejo de curso en que se pueden conversar las normas.	De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Los alumnos del liceo hemos participado en la creación de las normas que están en el reglamento.	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
	Muy en desacuerdo		1	
	Calidad de las Normas	Todos los estudiantes consideramos correctas las normas establecidas en el liceo.	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Las normas de mi establecimiento contemplan todas las situaciones que puedan desencadenar conflictos.	Muy de acuerdo	5
De acuerdo			4	
Indiferente			3	
En desacuerdo			2	
Muy en desacuerdo			1	
Las normas de mi establecimiento se pueden interpretar de manera clara para todos los alumnos.		Muy de acuerdo	5	
		De acuerdo	4	
		Indiferente	3	
		En desacuerdo	2	
		Muy en	1	

				desacuerdo	
		Las sanciones existentes en las normas, se orientan a impedir las conductas conflictivas.		Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indiferente	3
				En desacuerdo	2
				Muy en desacuerdo	1
		Las normas establecidas en mi liceo fomentan el surgimiento de un ambiente de convivencia escolar sana.		Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indiferente	3
				En desacuerdo	2
				Muy en desacuerdo	1
		El reglamento señala las recompensas por las conductas positivas de los alumnos dentro de mi establecimiento		Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indiferente	3
				En desacuerdo	2
				Muy en desacuerdo	1
Conocimiento de las normas	Todos los estudiantes conocemos las normas del establecimiento			Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indiferente	3
				En desacuerdo	2
				Muy en desacuerdo	1
	Todos los estudiantes comprendemos las normas			Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indiferente	3

		existentes en el reglamento del establecimiento.	En desacuerdo	2	
			Muy en desacuerdo	1	
		Todos los alumnos conocemos las prohibiciones y permisos que dan las normas del reglamento	Muy de acuerdo	5	
			De acuerdo	4	
			Indiferente	3	
			En desacuerdo	2	
			Muy en desacuerdo	1	
		Aplicación de las normas	Todos los alumnos conocemos las prohibiciones y permisos que dan las normas del reglamento	Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indiferente	3
	En desacuerdo			2	
	Muy en desacuerdo			1	
	Todos los alumnos respetamos las normas disciplinarias del liceo.		Muy de acuerdo	5	
			De acuerdo	4	
			Indiferente	3	
			En desacuerdo	2	
			Muy en desacuerdo	1	
	La aplicación de las normas se realizan de modo igualitario para todos los estudiantes.	Muy de acuerdo	5		
De acuerdo		4			
Indiferente		3			
En desacuerdo		2			
Muy en desacuerdo		1			
La aplicación de	Muy de acuerdo	5			

		las normas se cumplen de manera adecuada para todos los alumnos de mi establecimiento		De acuerdo	4		
				Indiferente	3		
				En desacuerdo	2		
				Muy en desacuerdo	1		
		La aplicación de las normas se realizan de acuerdo a lo establecido en el reglamento de mi liceo.				Muy de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Indiferente	3
						En desacuerdo	2
						Muy en desacuerdo	1
		La aplicación de nuestras normas se realiza de manera oportuna a la situación según la gravedad de los hechos.				Muy de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Indiferente	3
						En desacuerdo	2
						Muy en desacuerdo	1
		Los profesores actúan de la misma forma cuando aplican las normas a todos los alumnos de mi establecimiento.				Muy de acuerdo	5
						De acuerdo	4
Indiferente	3						
En desacuerdo	2						
Muy en desacuerdo	1						
Habilidades Sociales	Respeto	Capacidad para valorarse a si mismo y al otro.	Considero importantes las opiniones de mis compañeros	Sí	3		
				A veces	2		
				Nunca	1		
			Acepto a mis compañeros tal cual son, sin	Sí	3		
				A veces	2		

		importar raza, tendencia sexual, etc	Nunca	1
		Considero las opiniones de mis compañeros(as) valiosas.	Sí	3
			A veces	2
			Nunca	1
Atención y Escucha	Prestar interés al mensaje del otro.	Tengo la capacidad de guardar silencio mientras alguno de mis compañeros habla.	Sí	3
			A veces	2
			Nunca	1
		Puedo mantener una actitud de atención cuando otro compañero habla.	Sí	3
			A veces	2
			Nunca	1
Empatía	Tratar de comprender la realidad del otro	Puedo ponerme en el lugar de otro compañero cuando expresa lo que esta sintiendo.	Sí	3
			A veces	2
			Nunca	1
		Soy flexible en mi forma de pensar respecto a las distintas opiniones que tienen mis compañeros.	Sí	3
			A veces	2
			Nunca	1
Expresión de Sentimientos	Habilidad para manejar los sentimientos y emociones propias y ajenas.	Soy capaz de mostrarme auténticamente ante mis compañeros de curso.	Sí	3
			A veces	2
			Nunca	1
		Tengo la capacidad de expresar mis sentimientos	Sí	3
			A veces	2

			libremente.	Nunca	1
			Puedo entender adecuadamente los sentimientos que expresan los demás compañeros de mi curso.	Sí	3
				A veces	2
				Nunca	1
	Confrontación	Capacidad para evidenciar las discrepancias personales.	Cuando hablo con otro compañero, le digo lo que pienso.	Sí	3
				A veces	2
				Nunca	1
	Inmediatez	Tener precisión y claridad al momento de comunicarse.	Tengo la capacidad de conversar de forma abierta y directa con otro compañero de curso, sin pelear.	Sí	3
				A veces	2
Nunca				1	
Relaciones Interpersonales	Con respecto al establecimiento	En el establecimiento educacional me siento cómodo con respecto a la relación que existe entre mis compañeros de curso.		Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indiferente	3
				En desacuerdo	2
				Muy en desacuerdo	1
		En mi establecimiento las relaciones entre profesores y alumnos(as) son buenas.		Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Indiferente	3
				En desacuerdo	2
				Muy en desacuerdo	1
		En mi establecimiento se le da		Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4

		importancia cuando un alumno(a) tiene un problema constantemente con otro(a).	Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		En mi establecimiento es importante que se enseñe a los alumnos(as) como relacionarse de forma positiva con los demás compañeros.	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
	En desacuerdo		2	
	Con respecto al curso	En mi curso tratan a todos los(as) alumnos(as) por igual y sin favoritismos.	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		En mi curso tienen en cuenta las opiniones de los(as) alumnos(as) para resolver los problemas que se plantean, en el mismo curso.	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
En desacuerdo			2	
Muy en desacuerdo			1	
Los profesores(as) se enteran cuando un(a) alumno(a) tiene problemas con otros(as) compañeros de mi liceo.		Muy de acuerdo	5	
		De acuerdo	4	
		Indiferente	3	
		En desacuerdo	2	
	Muy en	1		

				desacuerdo	
--	--	--	--	------------	--

**Conflictos:** Es entendido como "Un desacuerdo de ideas e intereses o principios entre personas o grupos (en el momento del conflicto las partes perciben sus intereses como excluyentes). Los conflictos en las escuelas existe en las aulas, en los recreos, en la sala de profesores, en la oficina del director (a), por lo tanto son parte de la vida, lo importante es como se resuelven, pues un conflicto es una alarma que indica que se debe optimizar algún aspecto"<sup>32</sup>.

Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Subindicadores	Categoría	Valor
Tipos de conflicto	Alumnos agredidos por Alumnos	Verbal	Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) me han insultado.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
			Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) han hablado mal de mí.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
		No verbal (Desprecio, indiferencia, gestos)	Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) han expresado burlas hacia mí.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
			Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) me han expresado indiferencia en la sala de clases.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) me han hecho gestos ordinarios.	Siempre me ocurre	1			
	A menudo me ocurre	2			
	Pocas veces me ocurre	3			
	Nunca me ocurre	4			

<sup>32</sup> Opp. Cit Nº 12

		Físico	Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) me han pegado.	Siempre me ocurre	1	
				A menudo me ocurre	2	
Pocas veces me ocurre	3					
Nunca me ocurre	4					
			Físico	Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) me han robado o roto útiles personales.	Siempre me ocurre	1
					A menudo me ocurre	2
Pocas veces me ocurre	3					
Nunca me ocurre	4					
Alumnos agresores de Alumnos.	Verbal	He insultado a algún(a) compañero(a) del liceo.		Siempre me ocurre	1	
				A menudo me ocurre	2	
				Pocas veces me ocurre	3	
				Nunca me ocurre	4	
		He hablado mal del algún(a) compañero(a) del liceo.	Siempre me ocurre	1		
			A menudo me ocurre	2		
			Pocas veces me ocurre	3		
			Nunca me ocurre	4		
	No verbal (Desprecio, indiferencia, gestos)	He expresado burlas hacia algún(a) compañero(a) del liceo.	Siempre me ocurre	1		
			A menudo me ocurre	2		
			Pocas veces me ocurre	3		
			Nunca me ocurre	4		
		He expresado indiferencia a algún (a) algunos(as) compañeros en la sala de clases.	Siempre me ocurre	1		
			A menudo me ocurre	2		
			Pocas veces me ocurre	3		
			Nunca me ocurre	4		
		He hecho gestos ordinarios a algún(a) algunos(as) compañeros(as) del liceo.	Siempre me ocurre	1		
			A menudo me ocurre	2		
			Pocas veces me ocurre	3		
			Nunca me ocurre	4		
Físico	Le he pegado a algún(a) compañero(a)	Siempre me ocurre	1			
		A menudo me ocurre	2			

			del liceo.	Pocas veces me ocurre	3		
				Nunca me ocurre	4		
			Le he robado o le he roto útiles personales a algún(a) compañero(a) del liceo.	Siempre me ocurre	1		
				A menudo me ocurre	2		
				Pocas veces me ocurre	3		
				Nunca me ocurre	4		
			He rechazado o aislado a algún(a) algunos(as) compañeros(as) en trabajos o actividades recreativas.	Siempre me ocurre	1		
				A menudo me ocurre	2		
				Pocas veces me ocurre	3		
				Nunca me ocurre	4		
			Alumnos agredido por profesores	Verbal	Algún(a) profesor(a) me ha ridiculizado delante de mis compañeros de liceo.	Siempre me ocurre	1
						A menudo me ocurre	2
	Pocas veces me ocurre	3					
	Nunca me ocurre	4					
	Pienso que algún(a) profesor(a) me tiene 'mala'.	Siempre me ocurre				1	
		A menudo me ocurre				2	
		Pocas veces me ocurre				3	
		Nunca me ocurre				4	
	No verbal (Desprecio, indiferencia, gestos)	Algún(a) o algunos(as) vez un profesor(a) me ha insultado.		Siempre me ocurre	1		
				A menudo me ocurre	2		
Pocas veces me ocurre				3			
Nunca me ocurre				4			
Algún(a) o algunos(as) profesores(as) han expresado burlas hacia mí.		Siempre me ocurre		1			
		A menudo me ocurre		2			
		Pocas veces me ocurre		3			
		Nunca me ocurre		4			
Algún(a) o algunos(as) profesores(as) me han expresado indiferencia en la sala de clases.	Siempre me ocurre	1					
	A menudo me ocurre	2					
	Pocas veces me ocurre	3					
	Nunca me ocurre	4					

			Algún(a) o algunos(as) profesores(as) me han hecho gestos ordinarios.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
		Físico	Alguna vez un profesor(a) me ha intimidado con amenazas físicas.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
			Me he sentido rechazado o aislado por algún (a) algunos (as) profesores(as) en la sala de clases.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
	Alumnos agresores de profesores	Verbal	Le he faltado el respeto a algún profesor (a) de mi establecimiento.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
			Alguna vez he inventado rumores acerca de algún (a) profesor(a) de mi establecimiento.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
No verbal (Desprecio, indiferencia, gestos)		Alguna vez he expresado burlas hacia algún (os) profesores (as) del liceo.	Siempre me ocurre	1	
			A menudo me ocurre	2	
			Pocas veces me ocurre	3	
			Nunca me ocurre	4	
		Alguna vez he expresado indiferencia hacia algún profesor (a) del establecimiento.	Siempre me ocurre	1	
			A menudo me ocurre	2	
			Pocas veces me ocurre	3	
			Nunca me ocurre	4	
He hecho gestos ordinarios a algún(a) profesor	Siempre me ocurre	1			
	A menudo me ocurre	2			

			(a) del liceo.	Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
		Físico	He agredido físicamente a algún profesor(a) de mi establecimiento.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4
			He robado o roto algún material de mi establecimiento educacional.	Siempre me ocurre	1
				A menudo me ocurre	2
				Pocas veces me ocurre	3
				Nunca me ocurre	4

**Resolución de Conflictos:** Se entiende como: “La forma actual en nuestra cultura de lograr llegar a acuerdos entre las partes afectadas, puesto que responde a la necesidad de ser escuchados y de decidir sobre sus vidas<sup>33</sup>”

Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Subindicadores	Categoría	Valor
Resolución de Conflictos	Técnicas de resolución de conflictos	Negociación	Para cortar una situación de conflicto intervengo, si el involucrado es mi amigo.	Siempre	4
				A Menudo	3
				Pocas veces	2
				Nunca	1
			Para resolver un conflicto converso y llego a acuerdos con la persona involucrada en el conflicto.	Siempre	4
				A Menudo	3
				Pocas veces	2
				Nunca	1
		Conciliación	Para cortar una situación de conflicto intervengo aunque no sea mi amigo.	Siempre	4
				A Menudo	3
				Pocas veces	2
				Nunca	1
		Mediación	Para arreglar una situación de conflicto, acepto a un adulto (profesor, orientador, inspector, director, etc.) para llegar a un acuerdo	Siempre	4
				A Menudo	3
				Pocas veces	2
				Nunca	1
		Arbitraje	Para resolver un conflicto informo a algún adulto (profesor, director, inspector, orientador, etc.) para que intervenga.	Siempre	4
				A Menudo	3
				Pocas veces	2
				Nunca	1

<sup>33</sup> Opp. Cit N° 22.

		Juicio	Para resolver un conflicto acepto a un adulto (profesor, inspector, orientador, director, etc.) que dicte una solución al problema.	Siempre	4		
				A Menudo	3		
				Pocas veces	2		
				Nunca	1		
	Formas de abordar los Conflictos			Se toman en cuenta las opiniones o ideas de los alumnos para resolver los problemas de conflictos entre compañeros.	Siempre	4	
					A Menudo	3	
					Pocas veces	2	
					Nunca	1	
					Deberían tomarse medidas más estrictas con los(as) alumnos(as) que causan problemas en el liceo	Siempre	4
						A Menudo	3
						Pocas veces	2
						Nunca	1

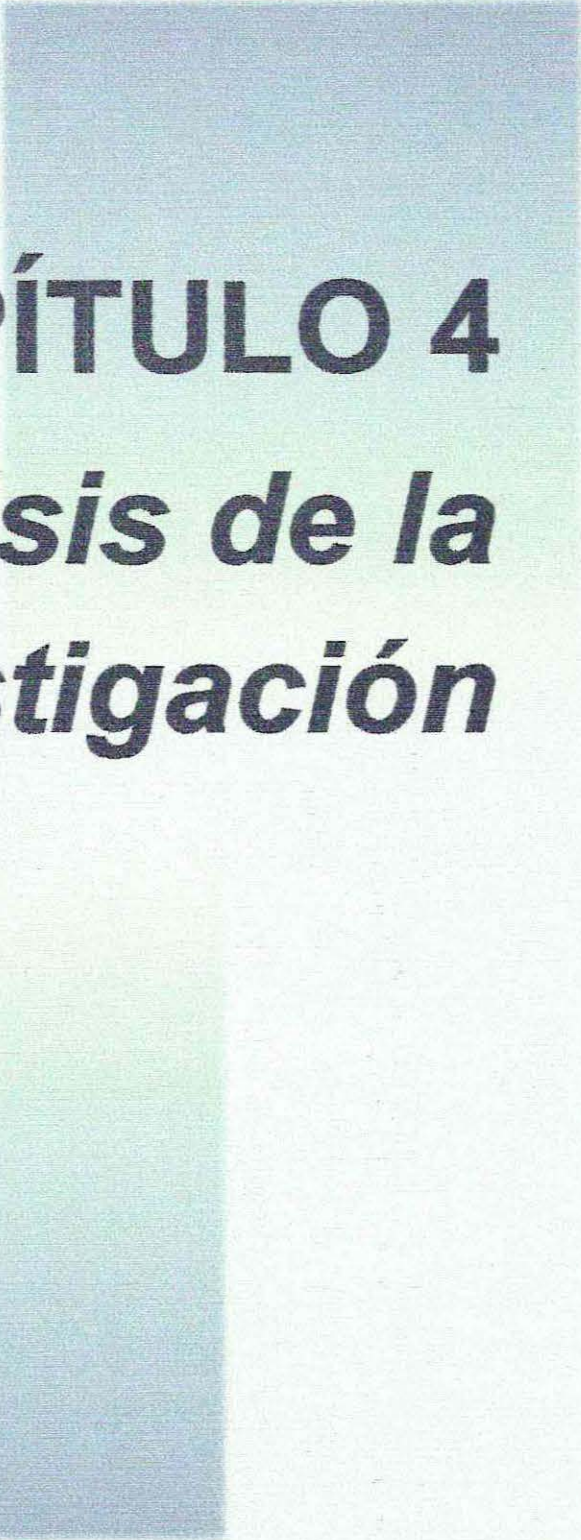
### 3.10 Tabla Gantt

Fase de Trabajo	Meses					
	Marzo	Abril	Mayo-Junio	Julio	Agosto-Septiembre	Octubre
Inicio del Seminario de Titulo 2009						
Recolección de de información para la realización del capítulo Nº1 Contextos de la Experiencia.						
Realización del capítulo Nº2 Marco de Referencia.						
Construcción del instrumento de recolección de Información, por el equipo seminarista.						
Aplicación del Instrumento de Recolección de Información.						
Análisis de la Información						
Informe Final						

#### Simbología:

 = Tiempo Programado.

 = Tiempo Ejecutado



**CAPÍTULO 4**  
***Análisis de la***  
***Investigación***

## Análisis De La Investigación

La investigación sobre convivencia escolar realizada en el Liceo María Luisa Bombal, con el objetivo de conocer la presencia de conflictos en el ámbito escolar, arrojó en base al objetivo específico nº 1 el cual se enmarca en establecer las causas que generan los conflictos en el ámbito escolar, y a su vez éste se organiza entorno a tres dimensiones siendo las siguientes: normas, habilidades sociales y relaciones interpersonales; arrojó los siguientes resultados:

### 4.1 Objetivo Específico Nº 1

Establecer las causas que generan los conflictos en el ámbito escolar, en la comunidad educativa María Luisa Bombal.

#### **Normas**

La convivencia en los establecimientos educativos depende en gran medida de cómo se aplican las normas que rigen las relaciones y los comportamientos de todos los estamentos de la comunidad escolar. La investigación introdujo preguntas que abordan este tema; las primeras tuvieron como objetivo explorar el origen, la calidad, el conocimiento y la aplicación de las normas de acuerdo a la percepción de los/as alumnos/as.

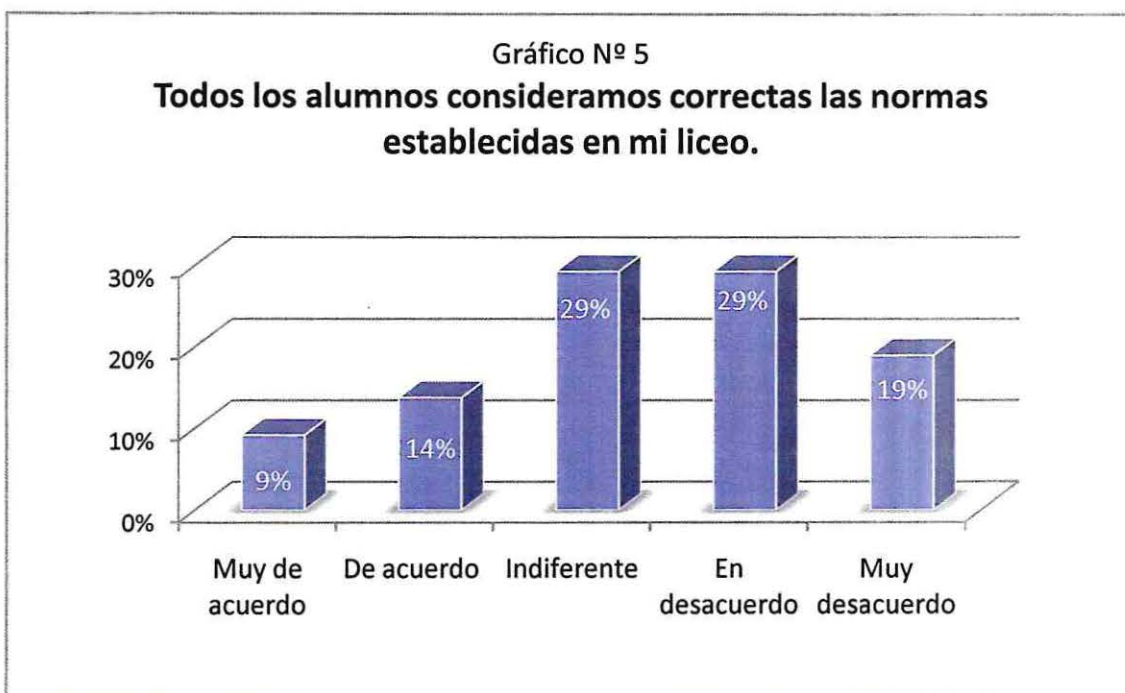
Respecto al origen de las normas, estas en el marco formal del liceo se encuentran instauradas por las autoridades del establecimiento, las normas deben responder a las necesidades y tipos de interacción que viven los miembros de la comunidad educativa.

Al realizar las preguntas a los/as alumnos/as respecto de que si *las normas del establecimiento son realizadas a través de un acuerdo común entre todos los actores de la comunidad educativa (alumnos/as, profesores/as, apoderados/as, director, paradocentes, orientadores, etc.)* y si *existen momentos en el consejo de curso en que se puede conversar las normas impuestas en el establecimiento* los/as alumnos/as responden mayoritariamente con más del 30% de acuerdo con esta afirmación, un 20% responde de forma indiferente y menos del 8% de los/as encuestados/as responde estar muy desacuerdo a esta interrogante.

De acuerdo a lo establecido en los criterios de elaboración de las normas de los establecimientos educacionales, según la política de convivencia, estas deben ser el resultado de un proceso abierto, participativo y plural que convoque a todos los miembros del establecimiento educativo, es decir la participación de los/as alumnos/as es

fundamental en la creación de las normas. Llama la atención que en la pregunta *los/as alumnos/as del liceo hemos participado en la creación de las normas que están en el reglamento* existe un alto porcentaje de alumnos/as que responde muy desacuerdo con un 30% equivalente a 47 alumnos/as; mientras que el porcentaje más bajo es el 10% equivalente a 17 alumnos/as responde muy de acuerdo. Se desprende que el origen y forma en que se crearon las normas no incluye a los/as alumnos/as ni tampoco existen instancias de conversación de las normas impuestas en el liceo.

La consideración y valor que los/as alumnos/as le dan a la calidad de las normas es de suma importancia para generar una buena convivencia. En el centro educativo los/as alumnos/as en la pregunta *¿Todos los/as alumnos/as consideramos correctas las normas establecidas en el liceo?* respondieron de la siguiente manera expresada en el siguiente gráfico n°5:

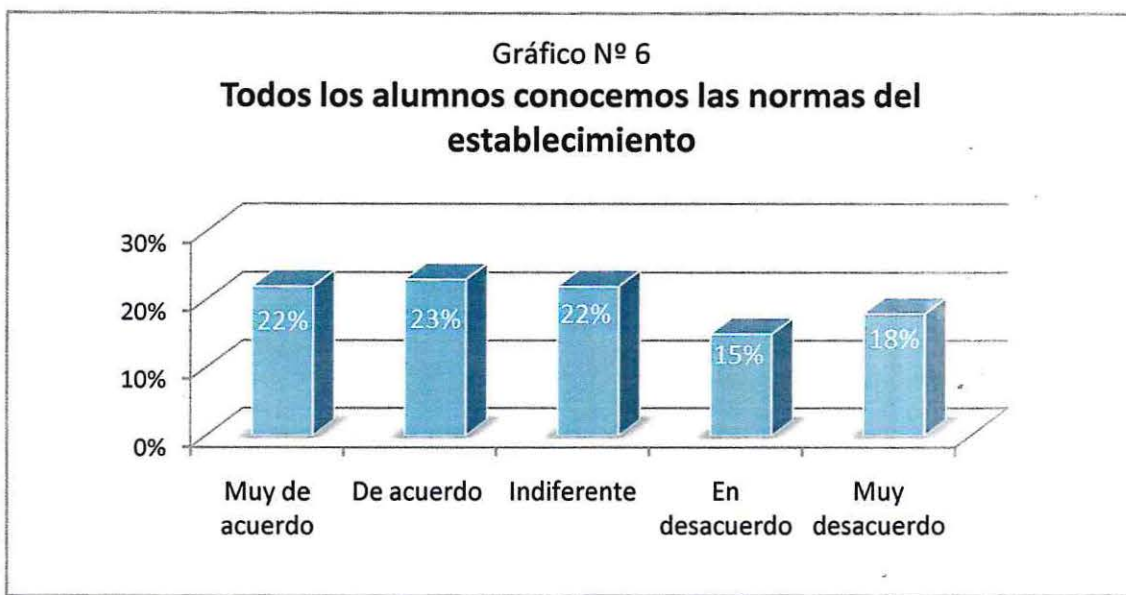


Del gráfico precedente se destaca una tendencia mayor a la respuesta en desacuerdo o muy desacuerdo que da como resultado un 48% de los/as alumnos/as, mientras que el 9% esta muy de acuerdo en considerar correctas las normas del establecimiento. Por tanto los/as alumnos/as manifiestan un desacuerdo mayoritario en que las normas establecidas no encontrando óptimas o correctas las normas instauradas por el Liceo.

A la pregunta *las normas de mi establecimiento contemplan todas las situaciones que puedan desencadenar conflictos*, un 50% de los/as alumnos/as responde de acuerdo o muy de acuerdo frente a esta afirmación, por lo que se destaca que los/as alumnos/as están conformes en que las normas prevén las situaciones de conflictos que se puedan desencadenar dentro del centro educativo.

Los/as alumnos/as respecto a las preguntas relacionadas con las normas si se pueden interpretar de una manera clara; si las sanciones se orientan a impedir conductas conflictivas que se puedan desencadenar; si las normas fomentan el surgimiento de una convivencia escolar sana y si el reglamento del liceo señala las recompensas positivas responden con un alto porcentaje de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones con un promedio de 25%, esto quiere decir que los/as alumnos/as valoran las normas, su calidad y el fomento que estas tienen en pro de una buena convivencia en el centro educativo María Luisa Bombal.

Con relación a la pregunta los/as alumnos/as conocemos las normas del establecimiento, se dan los siguientes porcentajes que se grafica de la siguiente manera:

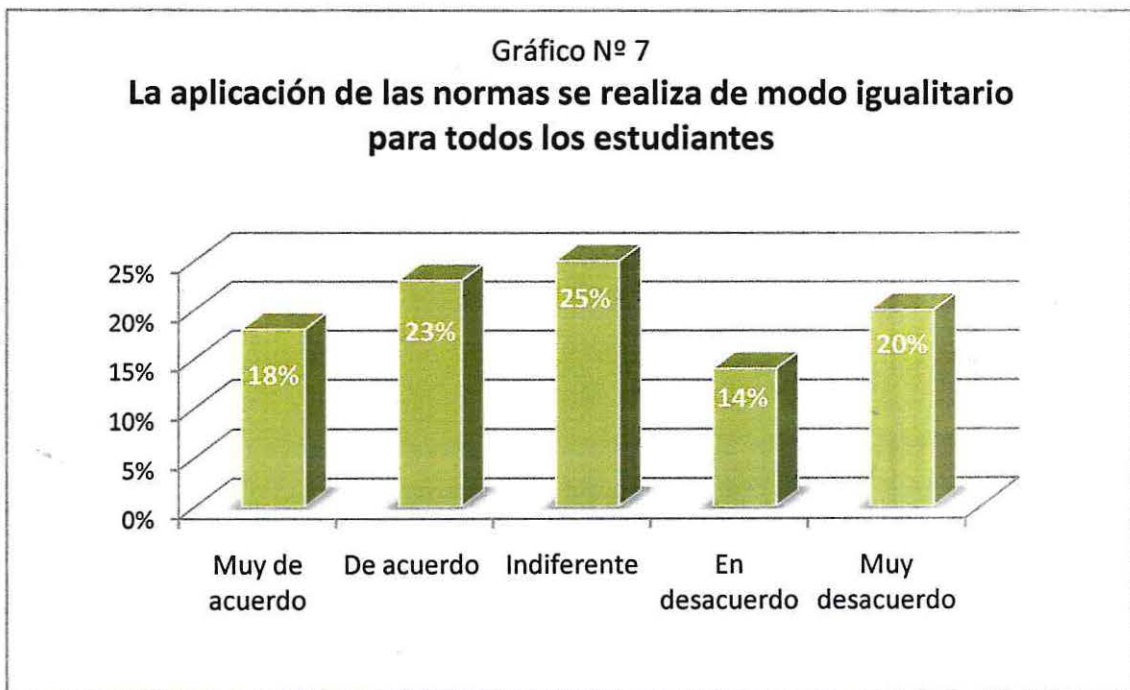


En relación a esta afirmación los/as alumnos/as aseveran conocer las normas, con un porcentaje del 45%, por lo que los mecanismos de difusión de las normas, estipuladas en la agenda del Liceo y en la página web del establecimiento son los correctos, también se dan resultados similares en la comprensión de las normas y en el conocimiento de las prohibiciones y permisos de los/as alumnos/as; estos responden con un alto porcentaje (35% de promedio) de acuerdo con esta afirmación, por tanto los/as alumnos/as tienen un conocimiento a lo menos general de cuales son las normas y las cláusulas que ellas tienen dentro del centro educativo María Luisa Bombal.

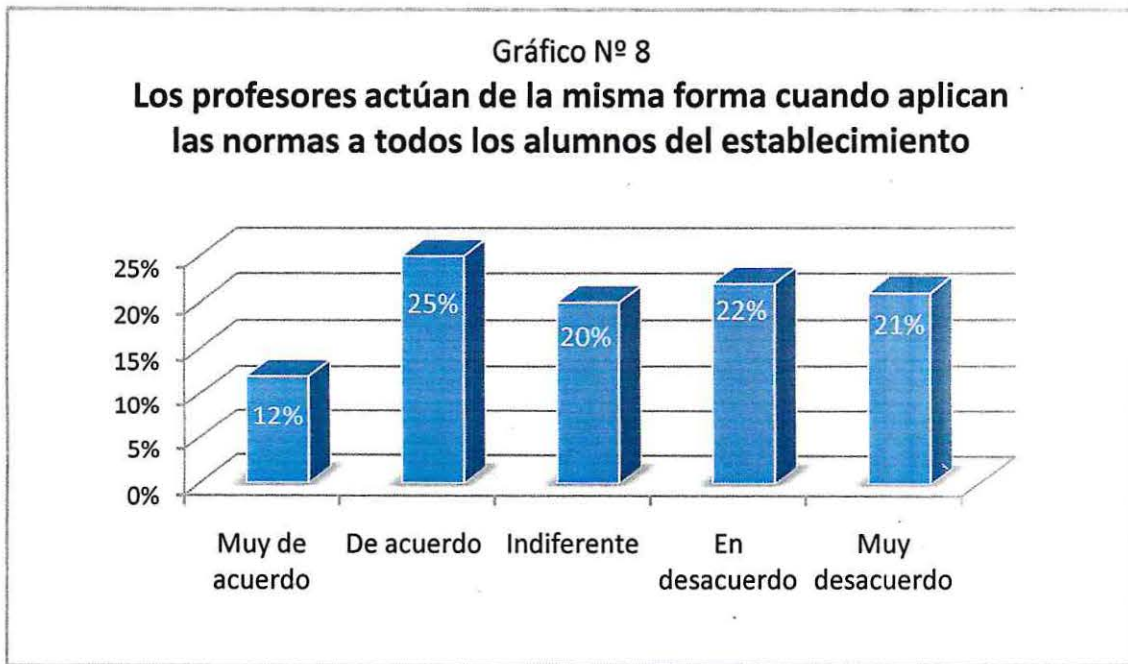
Las normas para los/as alumnos/as son de conocimiento general, sin embargo, en su aplicación se evidencia una desaprobación con un promedio del 28% no a la norma en sí, sino a la forma de aplicarla ya que presenta porcentajes más bajos de aprobación en la práctica y respeto hacia las normas. Esto quiere decir que los/as responsables de aplicar las normas y procedimientos establecidos, frente a una transgresión de la norma, no

actúan de una manera adecuada.

La igualdad de criterio en la realización de las normas para todos los/as estudiantes, evidencia una tendencia mayor de acuerdo entre los/as alumnos/as encuestados/as. Teniendo un 41% (equivalente a 54 alumnos/as) de acuerdo o muy de acuerdo en que existe el mismo criterio de aplicación para todos los/as alumnos/as. Respecto del cumplimiento de las normas de acuerdo a lo establecido en el reglamento y la realización de manera oportuna de las normas los/as alumnos/as tiene un alto porcentaje de aprobación del 25% estando de acuerdo con el cumplimiento de forma igualitaria a todos los/as alumnos/as, como también que las normas se realicen como lo establece el reglamento y además se efectúen de una manera oportuna según la gravedad de los hechos.



La opinión de los/as alumnos/as en relación a si los/as profesores/as actúan de la misma forma cuando aplican las normas a todos los/as alumnos/as del establecimiento los resultados fueron los siguientes (gráfico n°8):



De los resultados se desprende un alto porcentaje en desacuerdo al trato y aplicación de las normas de forma igualitaria para todos los/as alumnos/as, 43%, se puede inferir que existe un comportamiento distinto frente a determinados alumnos/as cuando cometen una transgresión a la norma, evaluando esta falta de una manera distinta.

Con respecto a las normas los/as alumnos/as en forma mayoritaria se muestran satisfechos con el conocimiento y calidad de las normas pero sin embargo los/as alumnos/as manifiestan un mayor desacuerdo en lo que se refiere a la forma de aplicar las normas establecidas en el centro educacional y con el origen y forma en que se crearon las normas no incluyendo a los/as alumnos/as.

En ese sentido, las normas deben ser lo suficientemente claras y generales para incluirlos a todos y en situaciones propias de cada institución. La normativa actúa con posterioridad a los hechos, por tanto, en la norma se deben encontrar acuerdos generales entre todos los componentes de la comunidad educativa, el cual en el establecimiento María Luisa Bombal no se cumple.

Por tanto se asume y comprende que toda norma debe estar al servicio de los propios involucrados y de sus necesidades, por este motivo constantemente se deben cambiar o mejorar adaptándola a la realidad de los miembros de la comunidad educativa. La normativa de cada establecimiento debe adecuarse a principios esenciales, que se establecen en la política de convivencia escolar.

**En Resumen: Sobre Las Normas De Convivencia**

- *Los/as alumnos/as en relación al origen y forma en que se crearon las normas responden que no incluye a los/as alumnos/as ni tampoco existen instancias de conversación de las normas impuestas en el liceo.*
- *Los/as alumnos/as (45%) en forma mayoritaria, manifiestan poseer el conocimiento acerca de las normas que existen en el establecimiento.*
- *En relación a la calidad de las normas existentes, se aprecia una mayor tendencia al acuerdo o muy de acuerdo por parte de los/as alumnos/as. Por el contrario, una minoría de los/as estudiantes considera que todas las normas existentes no son correctas.*
- *Los/as alumnos/as manifiestan (34%) que las normas por parte de los docentes no son aplicadas de manera igualitaria para todos los/as estudiantes. Lo anterior, denota que los/as alumnos/as manifiestan mayor desacuerdo en lo que se refiere a la forma de aplicar las normas establecidas en el establecimiento.*
- *Los/as estudiantes tienen una visión crítica sobre la disparidad de criterios que aplican los/as docentes. La tendencia de esta percepción de mayor arbitrariedad se refleja en el 43% que manifiestan los/as alumnos/as.*

**Habilidades Sociales**

Las habilidades sociales de modo general pueden ser entendidas como un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales. Estas conductas son aprendidas y facilitan la relación con los otros, la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás. El poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas. Además facilitan la comunicación emocional y la resolución de conflictos.

A continuación se analizarán las diversas habilidades sociales que tras la aplicación de un cuestionario, los/as alumnos/as declararon que están presentes o son utilizadas en el desarrollo de sus propias relaciones interpersonales en el contexto escolar.

● **Respeto**

Con respecto a la presencia de la habilidad de respeto en el desarrollo de las relaciones entre pares al interior del establecimiento educacional, se aprecia en el siguiente gráfico que un 51% de los encuestados/as (88 alumnos/as) declara que a veces considera importante las opiniones de sus compañeros/as y un 39% (69 alumnos/as) cree que son importantes las opiniones de sus pares. Esto último, denota que la gran mayoría

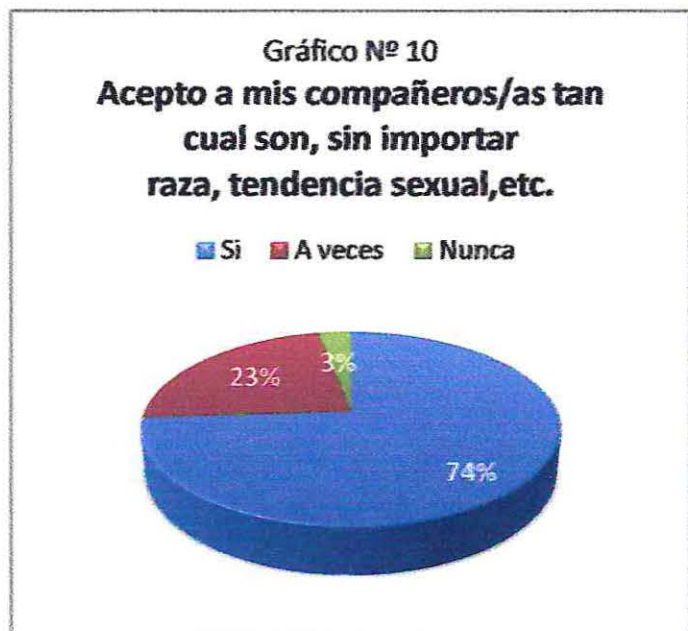
de los alumnos es capaz de actuar de forma respetuosa frente a la intervención de sus pares, condición necesaria e imprescindible para que los/as alumnos/as se comuniquen de forma honesta y auténtica, no sólo en el ámbito escolar sino que en todo contexto social.



Por el contrario un porcentaje inferior alrededor de un 10% (17 alumnos/as) señala que nunca considera importantes las opiniones de sus compañeros/as. En este sentido, es importante recalcar que frente a la manifestación de la ausencia del respeto en las relaciones que establecen los/as alumnos/as, puede dar pie a la desconfianza, al ocultamiento de información, a la

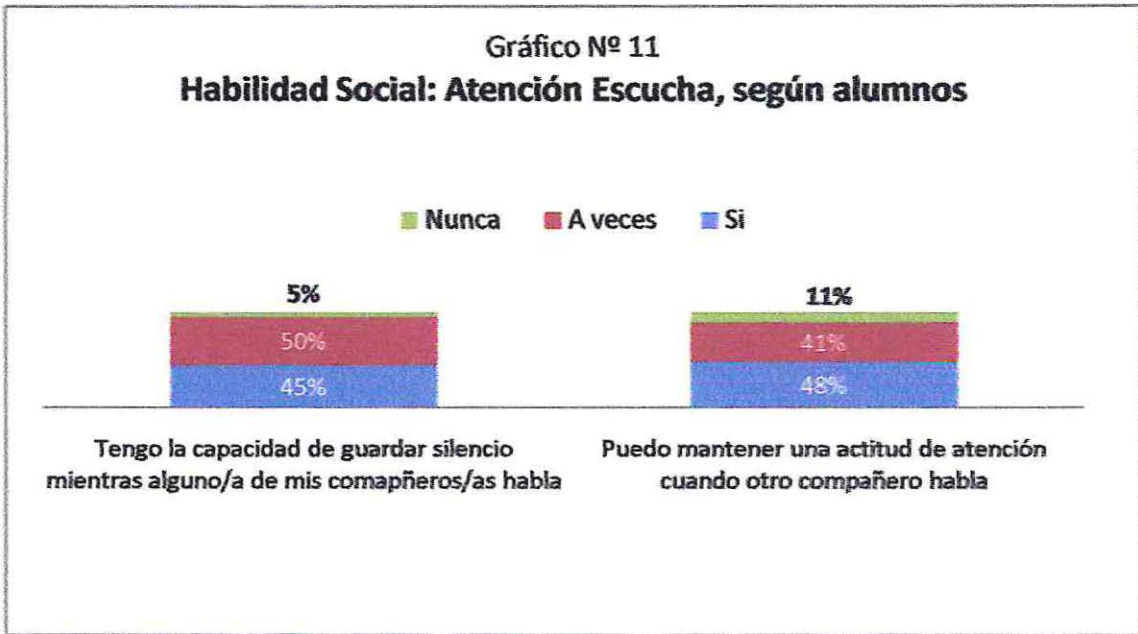
agresión y la descalificación mutua de éstos.

En este mismo sentido se busca conocer las opiniones de los/as alumnos/as frente a habilidad de respeto, a través de la siguiente interrogante: *Acepto a mis compañeros tal cual son, sin importar raza, tendencia sexual, etc.* Tras la aplicación de esta pregunta los/as alumnos/as declararon en un 74% que si aceptan a sus compañeros/as tal cual son, lo cual denota la presencia no sólo de la habilidad del respeto, en el ámbito de las relaciones interpersonales que estos son capaces de desarrollar con sus pares, sino que también se aprecia la existencia de la tolerancia frente a aquellos/as compañeros/as que son muchas veces discriminados ya sea por problemas físicos, tendencia sexual, entre otros.



### Atención Escucha

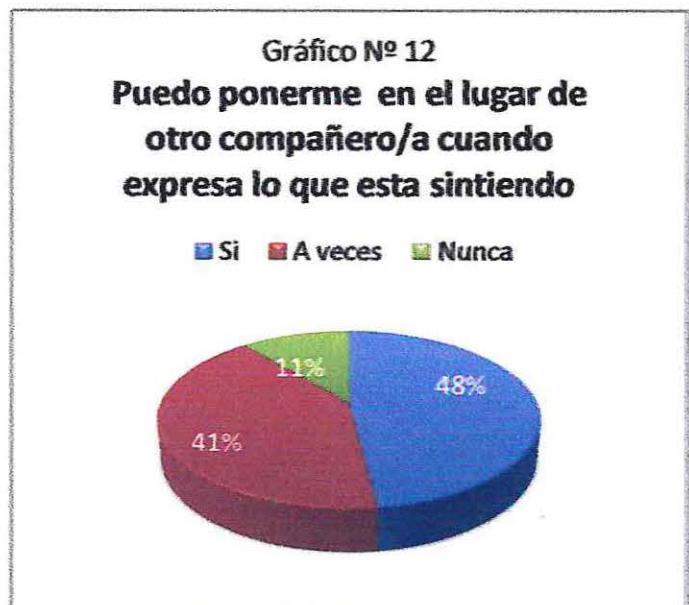
En torno a la utilización de la habilidad de atención escucha se observa en el siguiente gráfico que frente a la interrogante: *Tengo la capacidad de guardar silencio mientras alguno de mis compañeros habla.*



Un 46.5% promedio de ambas interrogantes especificadas en el gráfico anterior, señalan que los/as alumnos son capaces de guardar silencio cuando corresponde y poseen una actitud de atención cuando otro/a compañero/a habla. Lo anterior, hace posible una buena comunicación entre los/as alumnos/as, ya que al percibir que el otro/a compañero/a es capaz de escuchar, se siente aceptado/a, creándose un clima de confianza, tranquilidad y relajación que favorece un estado de ánimo positivo y el intercambio personal se convierte en más veraz y eficaz.

### Empatía

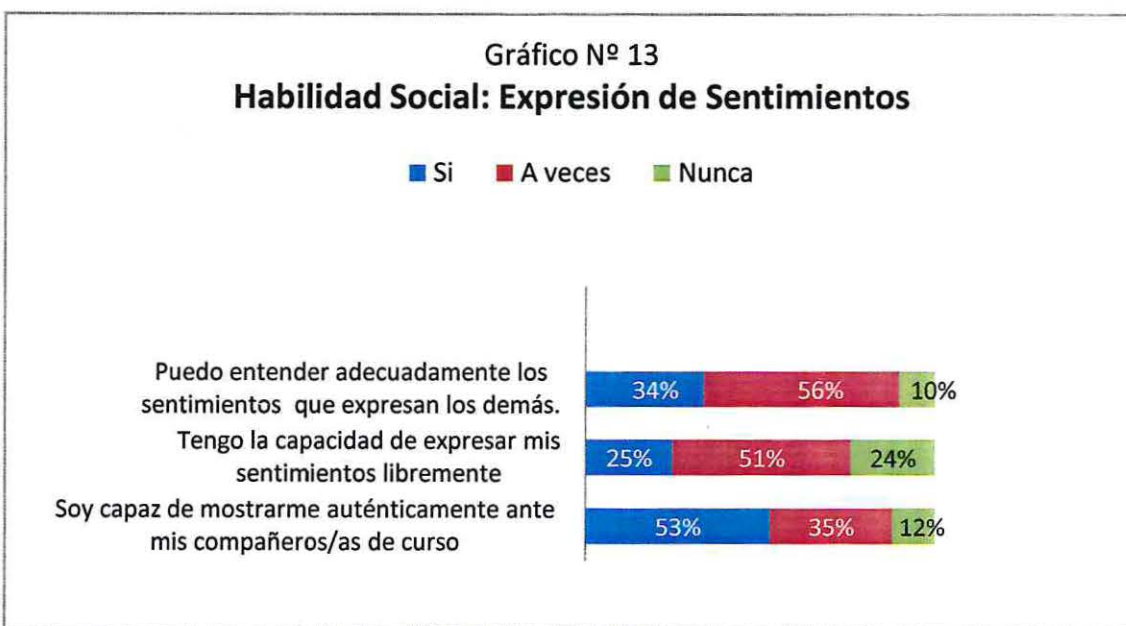
Con respecto a la utilización de la habilidad de empatía, vinculada a la capacidad de comprender las actitudes, necesidades y sentimientos de los/as demás, tras la aplicación del cuestionario a los/as alumnos/as se aprecia en el gráfico que un alto porcentaje, alrededor del 84 de los/as encuestados/as asegura ser capaz de



ponerse en el lugar de otro/a compañero/a cuando éste expresa lo que está sintiendo y por el contrario 19 de los encuestados, señala que nunca lo ha hecho. Lo anterior, es de suma importancia ya que los/as alumnos/as deben ser capaces de enfrentar diversas situaciones en el ámbito escolar, de los cuales requieren cultivar esta habilidad facilitando una buena comunicación con sus compañeros/as de curso y previniendo de esta manera el surgimiento de malos entendidos, los cuales pueden llevar a generar un conflicto entre los/as involucrados/as.

En consecuencia, la empatía es fundamental para comprender con profundidad el mensaje del otro y establecer un diálogo significativo. Esta habilidad se relaciona estrechamente con la capacidad de escuchar y con el respeto.

**Expresión de Sentimientos**



Como se aprecia en el gráfico anterior, la habilidad de la expresión de sentimientos en general es utilizada adecuadamente por un porcentaje del 88%, señala ser capaz de mostrarse auténticamente ante sus compañeros/as de curso. En este mismo sentido, la tendencia es que alrededor de un 76% aseguró poseer la capacidad de expresar sus sentimientos de manera libre frente a sus pares. Lo cual es muy favorable para el establecimiento que existan relaciones interpersonales sanas entre los/as alumnos/as, las cuales permitan prevenir episodios conflictivos. Sin embargo un porcentaje de 24% que aproximadamente señala que tiene dificultades para expresar libremente sus sentimientos, debido a que no han desarrollado las herramientas necesarias para manejar las emociones propias y ajenas en forma adecuada. Tener la capacidad de operar esta habilidad constituye un elemento fundamental para el establecimiento de mejores

relaciones. La mayor ventaja de la expresión oportuna de sentimientos es que permite la canalización de las emociones en forma constructiva.

**Confrontación**



En relación a la utilización por parte de los/as alumnos/as de la habilidad confrontación un 48%, es decir, 84 encuestados/as señala que al momento de hablar con un/a compañero/a de curso si es capaz de decirle o expresarle lo que esta sintiendo, es decir, casi la mitad de los encuestados no tiene problemas en decir lo que piensa, mientras que un 39% afirma que sólo a veces ocurre esto y por último, un 13 % señala que nunca es capaz de hacerlo.

**Inmediatez**

En torno a la habilidad de inmediatez un porcentaje del 60% señala tener la capacidad de conversar de forma abierta y directa con otro/a compañero/a de curso, sin pelear, mientras que un 33% de los/as encuestados/as señala que a veces logra hacerlo y un porcentaje inferior al 7% declara que los/as alumnos/as que nunca es capaz de dialogar de forma abierta y directa, sin pelear, no obstante cuando se les consulta sobre actitudes de violencia hacia otros compañeros el porcentaje es superior al 60% indicado en este apartado, en consecuencia existe una incompatibilidad en las respuestas señaladas en el cuestionario. Lo anterior se observa en el gráfico n°15:



Con respecto a esta habilidad los/as estudiantes deben ser capaces de plantear a sus compañero/a cuando sienten que una persona no esta expresando lo que le está sucediendo en el momento y cree importante que lo haga o cuando se da cuenta que se están produciendo malas interpretaciones, las cuales pueden perjudicar y entorpecer la relación interpersonal existente.

En consecuencia, en torno a las habilidades sociales los/as alumnos/as en su mayoría declaran utilizarlas en las relaciones interpersonales que establecen, ya sea con compañeros/as de curso, profesores/as, entre otros, siendo capaces de conocer e identificar claramente aquellas habilidades sociales que con mayor y menor frecuencia practican en el ámbito escolar. No obstante, al momento de aplicar las habilidades sociales los/as alumnos/as las practican de manera deficiente lo cual impide que se logre interrelaciones positivas y la resolución de situaciones conflictivas de manera adecuada, contribuyendo de esta manera al surgimiento de conflictos al interior de la comunidad educativa.

#### **En Resumen: Sobre Las Habilidades Sociales**

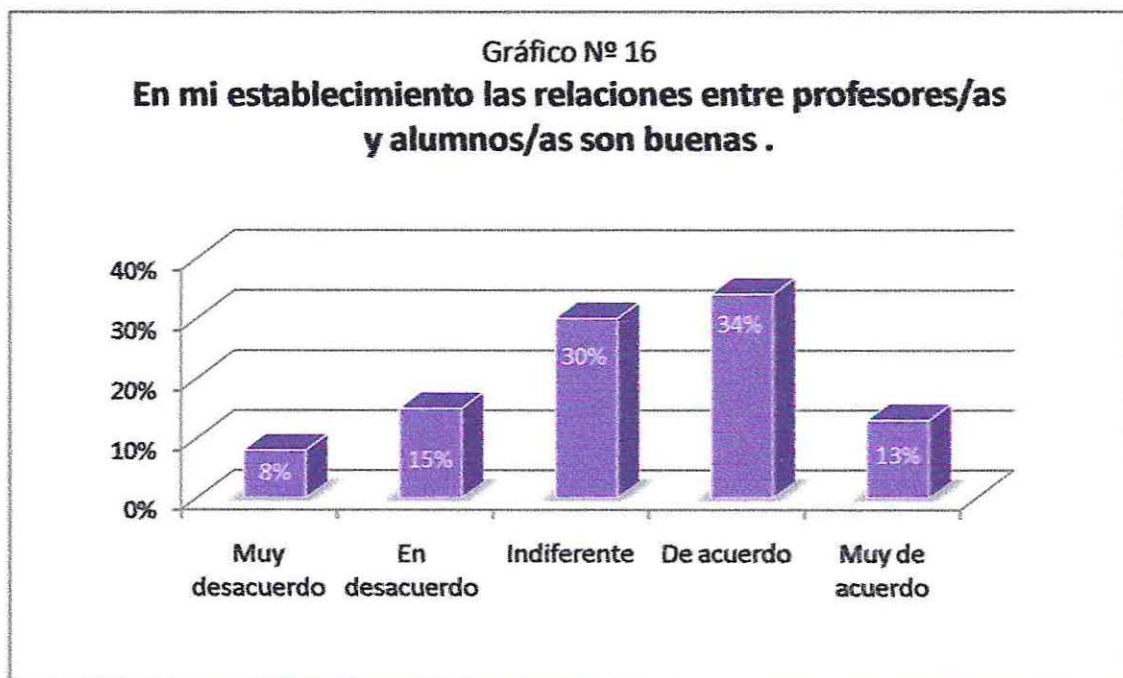
- *Con respecto a la habilidad del respeto, un 51% de los encuestados/as (88 alumnos/as) declara que a veces considera importante las opiniones de sus compañeros/as y un 39% (69 alumnos/as) cree que son importantes las opiniones de sus pares.*
- *Con respecto a la habilidad de la expresión de sentimientos, ésta es la más utilizada por los/as alumnos/as del Liceo María Luisa Bombal, con un porcentaje del 88%, señala ser capaz de mostrarse auténticamente ante sus compañeros/as de curso.*
- *En relación a la habilidad de inmediatez un porcentaje del 60% señala tener la capacidad de conversar de forma abierta y directa con otro/a compañero/a de curso, sin pelear, mientras que un 33% de los/as encuestados/as señala que a veces logra hacerlo.*

## Relaciones Interpersonales:

Las relaciones Interpersonales constituyen un factor fundamental en la valoración del clima de convivencia escolar, entendidas éstas como “toda conexión o vínculo entre dos o más personas o grupos, que surge de la interacción que se produce entre ellos sobre la base de la mutua comprensión”. Esta investigación trabajó con preguntas orientadas a evaluar este criterio desde la perspectiva de los/as alumnos/as con el establecimiento y respecto al curso en el que se encuentran insertos/as.

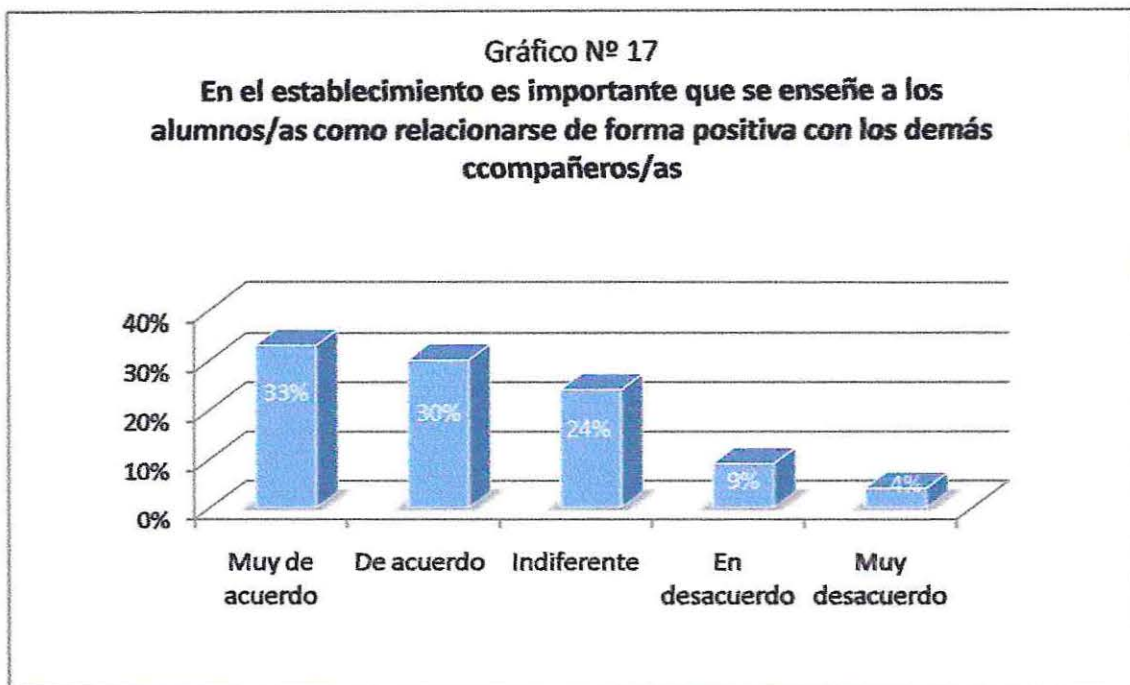
Con respecto al establecimiento la finalidad de la investigación fue explorar si los/as alumnos/as perciben el centro educativo como un lugar en que se les enseña a relacionarse de manera óptima para la existencia de una buena convivencia escolar.

Frente a la pregunta *en el establecimiento educacional me siento cómodo con respecto a la relación que existe entre mis compañeros de curso, es posible señalar que los/as alumnos/as presentan una mayor tendencia, a la opción de acuerdo (35% equivalente 61 alumnos/as) frente esta pregunta, y a la opción muy desacuerdo (5% equivalente a 9 alumnos/as) considerado bajo.*

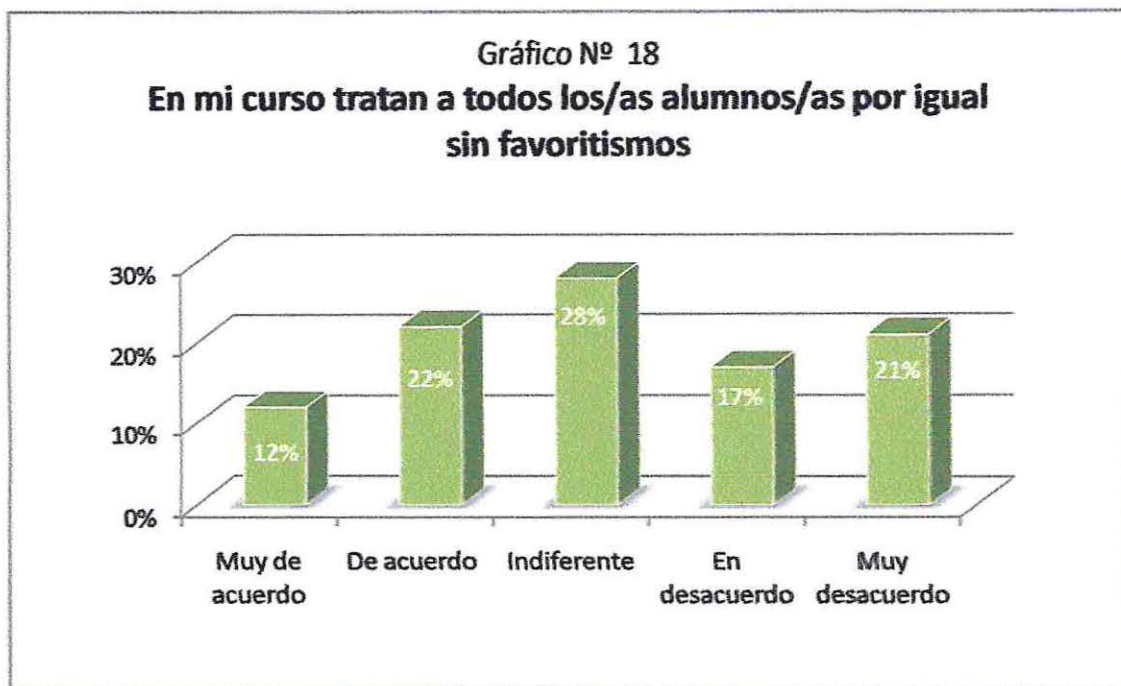


En cuanto a la relación que existe entre profesores/as y alumnos/as, el 47% de los/as alumnos/as esta de acuerdo en que estas relaciones son buenas, como se demuestra en el gráfico precedente, mientras que tan sólo el 23% se muestra en desacuerdo en relación a esta afirmación, esto quiere decir que existe un ambiente dentro de las aulas de clases positivo, entre profesorado y alumnado.

A la pregunta en mi establecimiento es importante que se enseñe a los alumnos/as como relacionarse de forma positiva con los/as demás compañeros/as los/as alumnos/as respondieron lo siguiente (gráfico n°17):

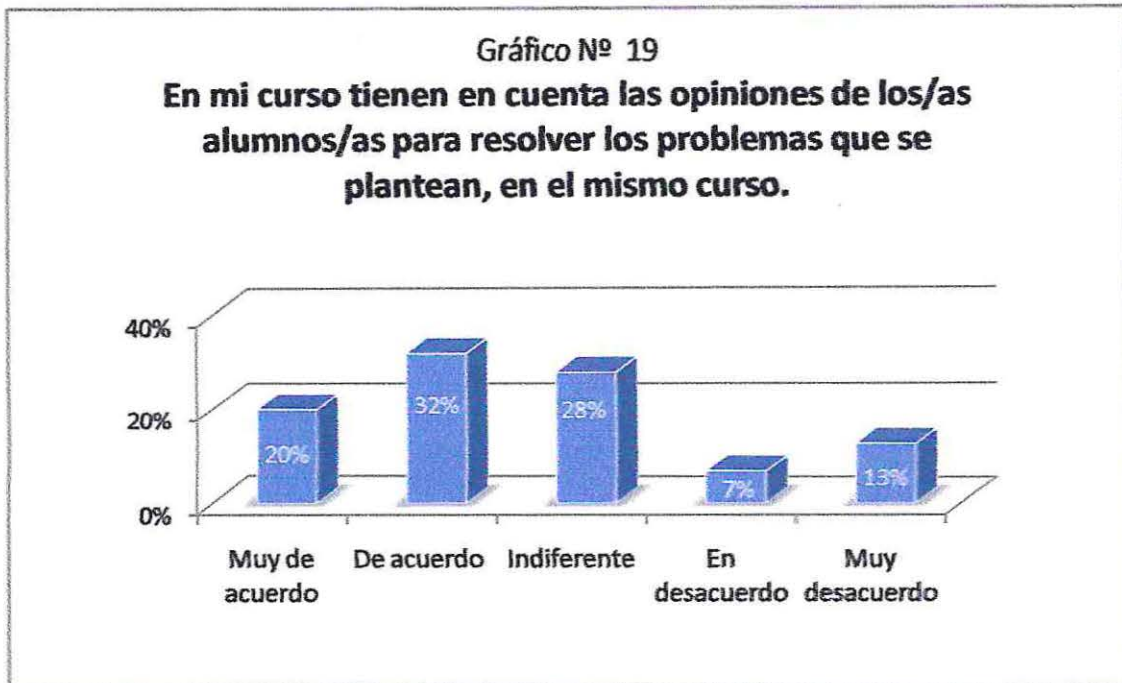


Se destaca que el 63% de los/as estudiantes está muy de acuerdo o de acuerdo en que en su establecimiento educacional se le enseñe la manera de cómo relacionarse en forma positiva con los demás, mientras que el 4% está muy en desacuerdo con esta afirmación. Esto demuestra que los jóvenes tienen una motivación de establecer relaciones interpersonales positivas con los demás compañeros. Las diferentes formas de pensar y actuar pueden llevar a relacionarse con desconfianza o a vivir conflictos entre pares, pero el valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprenderse entre los pares, puede ayudar a superar estos obstáculos.



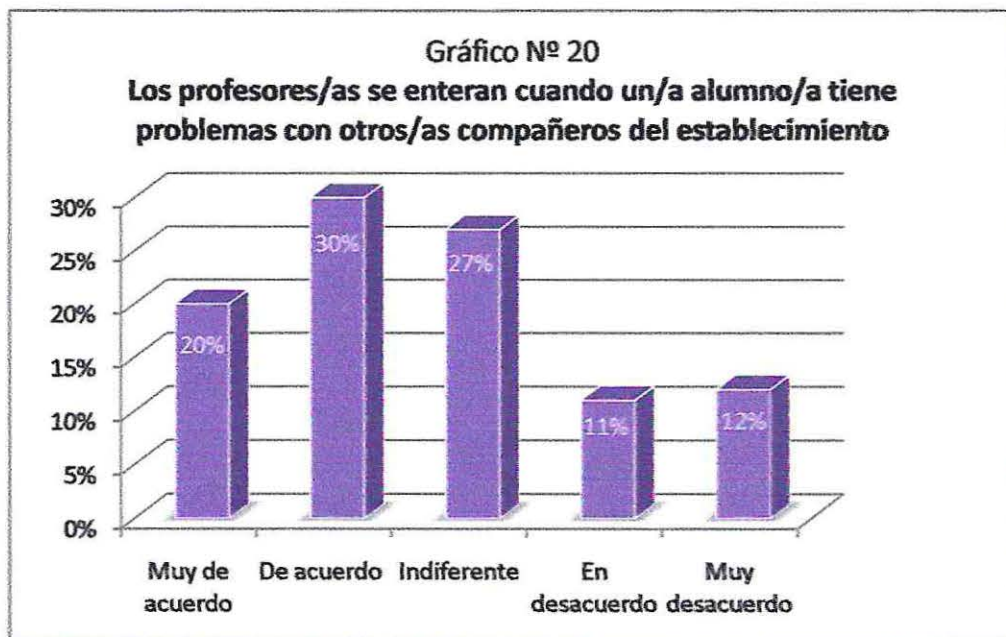
Respecto al trato de los/as alumnos/as por igual y sin favoritismos, los/as alumnos/as tienen diversas opiniones teniendo un alto porcentaje de respuestas de alumnos/as que se declara indiferente frente a esta interrogante (28%), como se demuestra en el gráfico anterior, un 38% de los/as alumnos/as manifiesta estar en desacuerdo o muy desacuerdo frente al trato por igual sin favoritismo, se desprende por tanto una relación entre profesores/as y alumnos/as, que la manera de tratar a los/as alumnos/as no es igualitaria por lo que puede existir en algunas ocasiones alumnos/as favoritos de los profesores/as. Ya los alumnos/as señalaban en la pregunta si *los/as profesores/as actúan de la misma forma cuando aplican las normas a todos los/as alumnos/as del establecimiento*, un alto porcentaje demostró estar en desacuerdo al trato y aplicación de las normas de forma igualitaria para todos los/as alumnos/as, con un 43% de desaprobación, se puede inferir que existe un comportamiento distinto frente a determinadas situaciones, según los alumnos/as que cometen alguna falta, evaluando ésta de una manera distinta.

A la pregunta *en mi curso tienen en cuenta las opiniones de los/as alumnos/as para resolver los problemas que se plantean en el mismo curso*, los alumnos respondieron lo siguiente (gráfico nº19):



Los/as alumnos/as consideran y tienen un alto porcentaje 52% de la respuesta muy de acuerdo o de acuerdo con que sus opiniones son escuchadas sintiéndose partícipes de las soluciones a los conflictos que se generan, sin embargo, existe un porcentaje del 20% que señala que no es así, por lo cual debiesen crear instancias dentro de las horas de clases en que cada uno de los alumnos pueda expresar su opinión para resolver en conjunto los problemas que se plantean.

En la pregunta referida a que si los profesores/as se enteran cuando un/a alumno/a tiene problemas con otros/as compañeros/as de mi liceo.



Se destaca el alto porcentaje de alumnos/as que contesta de acuerdo o muy de acuerdo frente a esta afirmación, esto quiere decir que los mecanismos comunicativos

que se dan en las relaciones interpersonales, dentro del establecimiento educacional y también dentro de la sala de clases están funcionando, no obstante, no quiere decir que estos se den de manera óptima, ya que el 23 % señala estar en desacuerdo o muy en desacuerdo frente a esta interrogante.

Los/as alumnos/as consideran y valoran positivamente que el establecimiento sea un espacio para aprender a relacionarse de forma positiva con los demás pares y con los/as profesores/as. El mayor grado de porcentaje de desacuerdo se encuentra en la tendencia al trato de profesores/as hacia alumnos/as existiendo en algunas situaciones un trato no igualitario y con favoritismos para algunos/as alumnos/as. Cabe señalar que los deberes de los docentes son de respetar los derechos de los alumnos y tener un trato respetuoso e igualitario con todos los miembros de la comunidad.

Se destaca el alto porcentaje de aprobación a las relaciones existentes dentro del establecimiento.

### **En Resumen: Sobre Las Relaciones Interpersonales**

- *Los/as alumnos/as (63%) valoran positivamente que el establecimiento sea un espacio para aprender a relacionarse de forma positiva con los demás.*
- *Los/as estudiantes (34%), en forma mayoritaria, manifiestan sentirse muy bien en el establecimiento y tener buenas relaciones con amigos/as y/o compañeros/as.*
- *Los/as alumno/as en su mayoría responden de forma indiferente 28% y en desacuerdo o muy desacuerdo 38%, frente a la afirmación del trato a los/as alumnos/as es igual y sin favoritismo.*
- *Los/as alumnos/as en un 47% declaran que las relaciones que se generan con sus profesores/as son buenas. En resumen, se puede afirmar que la mayoría del estamento docente y del estamento estudiantil está contento y existe cierto grado de satisfacción con las relaciones que existen entre ellos.*

### ● **Análisis general del objetivo específico N°1**

De acuerdo a los análisis y resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los/as alumnos/as se destaca con respecto a las causas que generan los conflictos que en las normas se puede considerar que la aplicación de éstas es un factor que puede incidir en la formación de conflictos. Respecto a las habilidades sociales se puede desprender que la causa que genera un conflicto es que los/as alumnos/as manifiestan un conocimiento de éstas, pero no existe su utilización o la aplicación de éstas no es la adecuada.

Las relaciones Interpersonales que se dan dentro del centro educativo son positivas y adecuadas; pero se puede identificar que una de las causas que generan conflictos es el trato que tienen los/as profesores/as hacia alumnos/as no siendo la mayoría de las veces igualitario y con favoritismos hacia algunos/as alumnos/as.

Por tanto las principales causas que generan los conflictos es la aplicación de las normas y la poca utilización de habilidades sociales, como también un factor preponderante es el trato que tienen los profesores/as hacia sus alumnos/as que no se considera de forma igualitaria y con favoritismos hacia algunos estudiantes.

## 4.2 Objetivos Específico N°2

*Identificar los tipos de conflictos que se desarrollan al interior del centro educativo.*

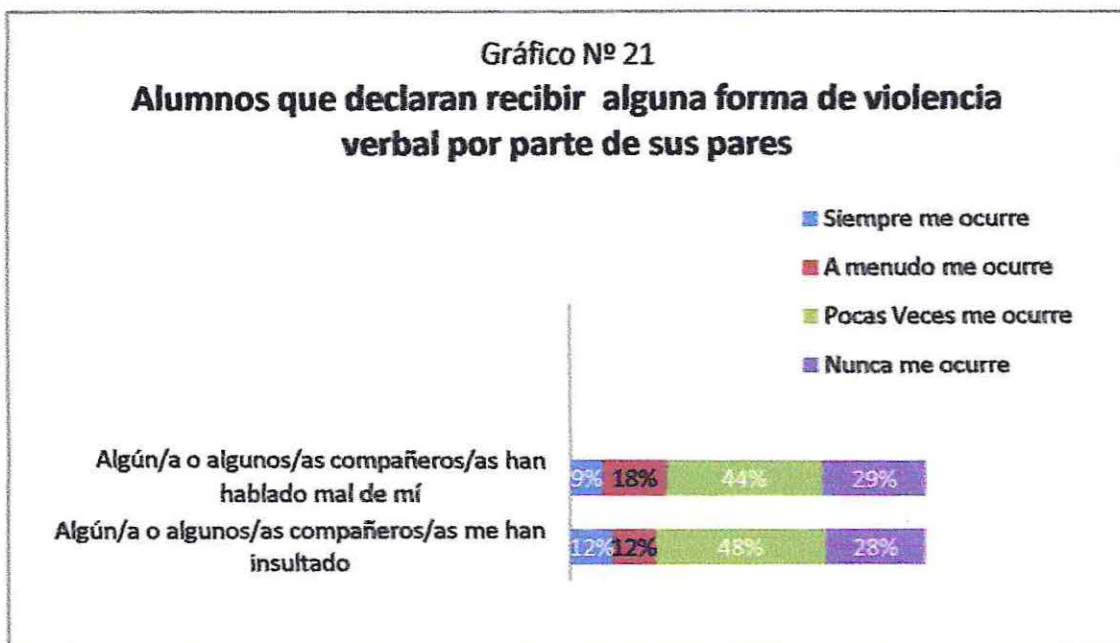
El análisis e interpretación de datos referente al objetivo específico anteriormente señalado, se presenta información de los/as alumnos/as del liceo María Luisa Bombal de la comuna de Valparaíso.

A continuación se presentan gráficos, que muestran los tipos de conflictos existentes entre los actores en estudio, se plantearon preguntas sobre tres aspectos: conductas agresivas de alumnos/as en contra de sus compañeros, de profesores/as hacia los alumnos y finalmente, conductas agresivas por parte de los/as estudiantes hacia profesores/as.

### **Alumnos/as Agredidos por Alumnos/as**

#### **Modalidad violencia verbal**

Con respecto a la interrogante de alumnos/as agredidos por los propios compañeros, en cuanto a *agresión verbal*, se presenta el siguiente gráfico n°21:



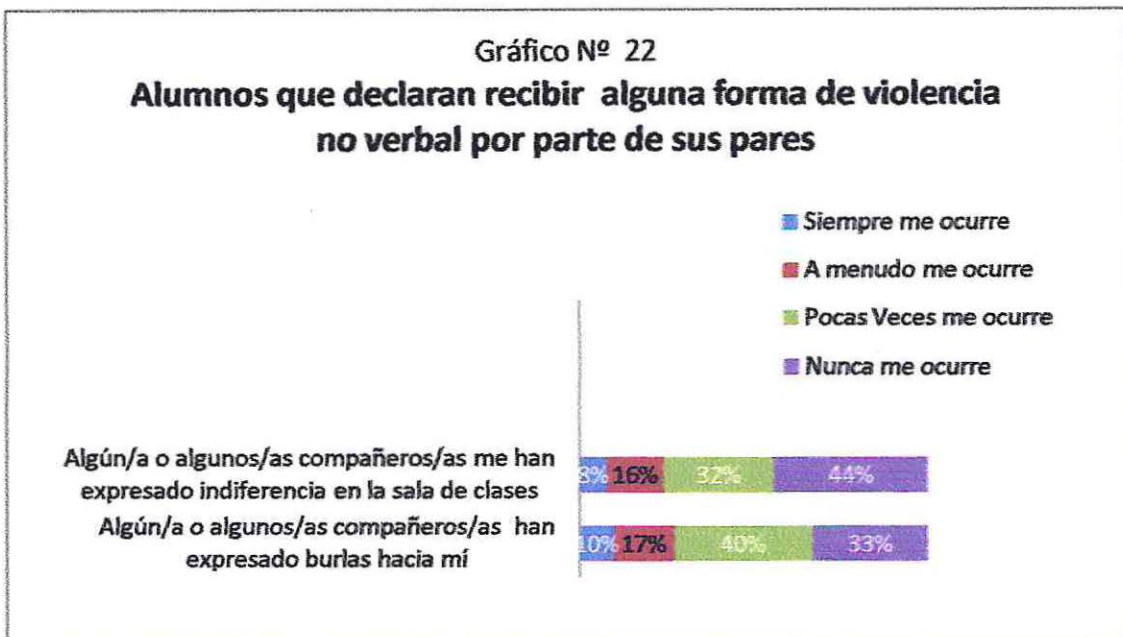
En cuanto a las respuestas emitidas por los/as alumnos/as, el 72 % da cuenta de que éstos en su mayoría asegura haber recibido insultos, este porcentaje es superior al de los/as estudiantes que jamás han recibido algún tipo de ofensa por parte de sus compañeros/as equivalente a un 28%. Este hecho demuestra que los insultos forman parte de la convivencia del día a día, los/as estudiantes ven como una forma adecuada de relacionarse con sus pares, que se repite en todo los ambientes en donde se desenvuelve el alumnado.

Con respecto a la interrogante *han hablado mal de mí*, se señala que un 9% (16 alumnos/as) considera que siempre le ocurre que algún o algunos compañeros/as ha hablado mal de su persona, un 18% (32 alumnos/as) cree que a menudo le ocurre, un 44% que pocas veces le ocurre y finalmente un 29% considera que nunca le ha ocurrido.

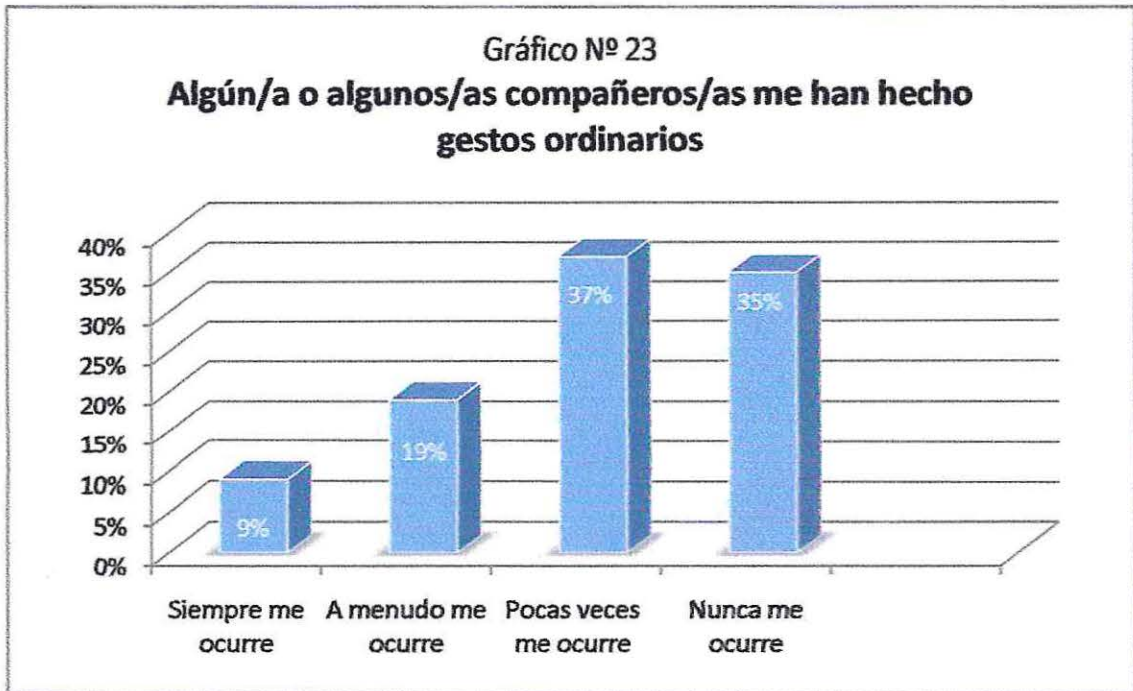
Si se considera el total de estudiantes que cree que han hablado mal de ellos/as da como resultado que un 71% de los sujetos de investigación ha sido víctima de habladurías, lo cual interfiere en las relaciones interpersonales que se desarrollan en el contexto estudiantil. El gráfico precedente demuestra que existe una alta tendencia que declara haber recibido este tipo de agresiones verbales (71.5%) entre el alumnado, lo que dificulta las relaciones interpersonales y a su vez interfiere en una sana convivencia escolar.

Las consecuencias de las agresiones verbales, pueden ser altamente nocivas no sólo para los/as alumnos/as, sino para todos los actores educativos, para aquellos que son víctimas, este hecho puede convertirse en motivos de traumas psicológicos, fracaso escolar, problemas de personalidad, entre otros.

**Modalidad violencia No verbal**



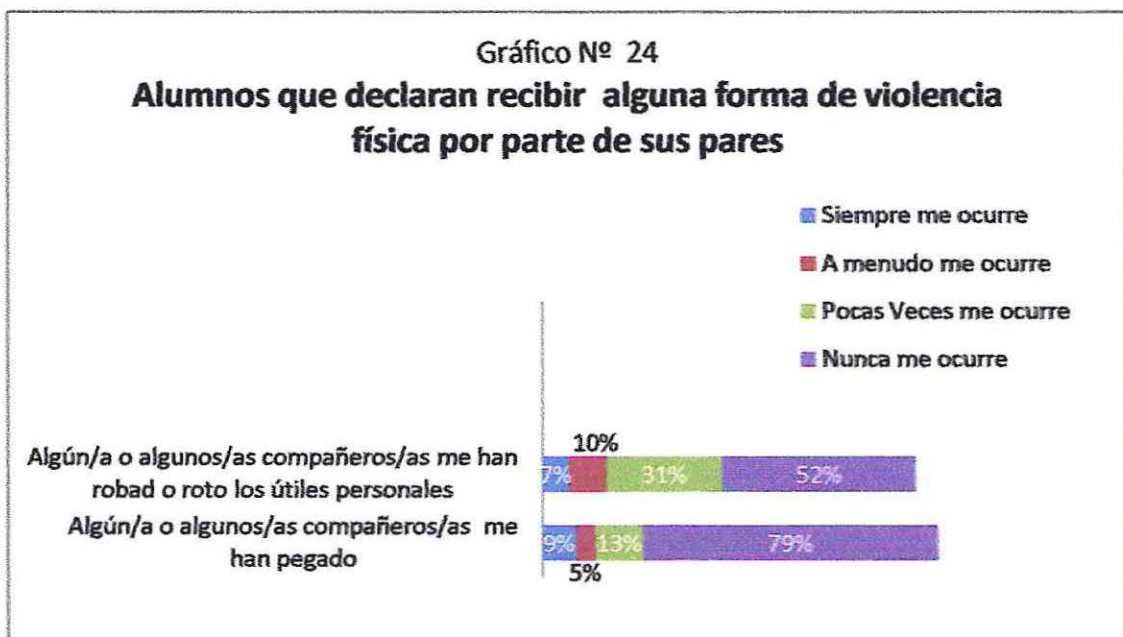
Como ha quedado demostrado en el gráfico precedente, en relación a las formas de violencia no verbal, desde el punto de vista de alumnos/as agredidos por sus pares, se sostiene que un total de 67% (117 alumnos/as) asegura haber recibido burlas por parte de compañeros/as del establecimiento, por el contrario sólo un 33% (57 alumnos/as) asevera que nunca le ha ocurrido. Además un total de 56% afirma que ha recibido indiferencia de parte de sus pares dentro del establecimiento educacional. La violencia no verbal (indiferencia y burlas), ejercida por parte de alumnos/as contra sus propios compañeros se eleva a un 61.5% lo que demuestra que los estudiantes utilizan en un alto porcentaje estas formas de expresarse. Este hecho dificulta el desarrollo de una sana convivencia escolar, los/as alumnos/as del establecimiento tienen interiorizadas ciertas conductas violentas o amenazantes como algo normal que se desarrolla dentro de las relaciones sociales.



Dentro de la violencia no verbal, encontramos a gestos ordinarios, con un 35% (61 estudiantes), señalan que nunca les han hecho gestos ordinarios, sin embargo la utilización de gestos obscenos como forma de expresión posee una tendencia del 65%, superando así la utilización de burlas e indiferencia, sin embargo es superada ampliamente por el uso de violencia verbal con un 71.5%.

Los conflictos son parte inherente de la convivencia entre personas. En la medida en que todos son diferentes, piensan en forma distinta y tienen intereses, actitudes y preferencias diferentes los unos de los otros, es inevitable que surjan conflictos en la convivencia cotidiana.

**Modalidad violencia física.**



Los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario refleja que sólo un 9%, es decir, 6 alumnos del total de los estudiantes declaran recibir constantemente golpes por parte de sus compañeros, un 5% (8 alumnos/as) de recibirlos a menudo, un 13% (22 estudiantes), pocas veces le ocurre y un 79% (138 alumnos/as) declara nunca haber recibido golpes por parte de sus compañeros, finalmente se ve demostrado que sólo un 27% (36 casos) de los encuestados declaró ser golpeado.

Otro tipo de agresión física corresponde al robo o rompimiento de útiles personales hacia alumnos del establecimiento, estos en comparación con la agresión anterior, obtiene un porcentaje inferior ya que, un 7% (13 alumnos/as) de estudiantes declara haber sido víctima en forma constante, un 10% (17 alumnos/as) respondieron que a menudo les ocurría, un 31% (54 estudiantes), dice que en escasas ocasiones le ocurre y finalmente un 52%, es decir 90 educandos, señaló que nunca le ha ocurrido. En contraste con el porcentaje obtenido en relación a la agresión física, con un porcentaje total de 27% (36 casos), el robo o rompimiento de útiles escolares obtiene mayor frecuencia entre los estudiantes con un total de 48%. Pero si se analiza respecto a los porcentajes obtenidos en cuanto a violencia verbal (71.5%), violencia no verbal (62.6%), la violencia física obtiene sólo un 34.5%, lo que demuestra que los/as alumnos/as reciben mayoritariamente agresiones verbales que si perduran en el tiempo podrían desencadenar agresiones de tipo físico.

En relación al género, se puede afirmar que las conductas de los varones se diferencian significativamente a la de las mujeres. Mientras los primeros señalan en un 24.4% que han recibido golpes por parte de algún compañero, las segundas afirman en un 17% que lo han recibido por parte de sus compañeras.

Donde se aprecia una diferencia a esta tendencia es en el acto de haber sido robado por otro compañero, ya que se presenta una leve incidencia mayor hacia el sexo femenino, donde las mujeres reciben un 52.3%, y los hombres sólo un 44.2%.

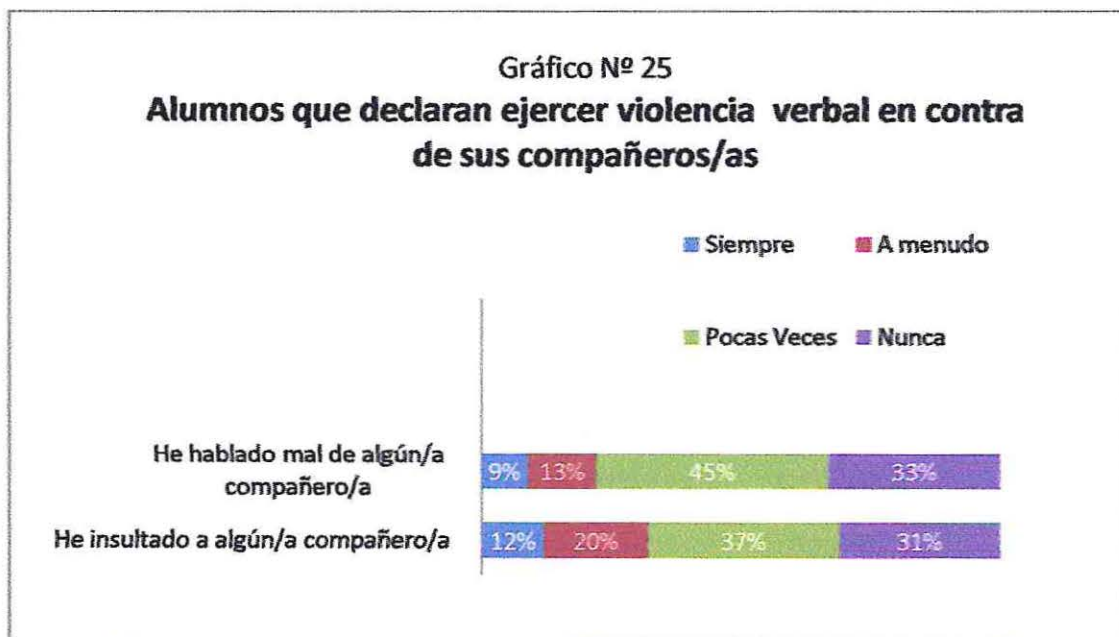
La violencia es reflejada por los resultados del cuestionario como una forma natural y espontánea, es la respuesta a los conflictos que se generan al interior de las aulas de clases, esta situación podría incidir en forma negativa en el proceso del desarrollo psico socio-afectivo en los jóvenes, en donde el grupo de pares no logra constituirse en un referente positivo, por el contrario, éste adquiere valores negativos, que validan la violencia como forma natural de actuar.

**En Resumen: Sobre Maltrato y/o Agresión entre Alumnos/as desde el punto de vista de las víctimas.**

- Los alumnos que reciben alguna forma de maltrato por sus pares son víctimas, principalmente, de violencia de tipo verbal que tiene que ver con insultos y hablar mal de otros. En este punto, existe un 72% que señala recibirlo frecuentemente, mientras la violencia de tipo física presenta la menor ocurrencia, con un 7% del alumnado que señala ser víctima siempre de robo o rompimiento de útiles personales por parte de sus compañeros de curso.
- Los alumnos con respecto a la violencia de tipo física tienen una percepción menor, en relación a lo declarado en el tipo de violencia verbal: el 79% de ellos señala que nunca ha sido golpeado por algún compañero/a del establecimiento.
- El sexo femenino reconoce recibir levemente un maltrato mayor con un 2.9%, superior en cuanto a que compañeros/as hablen mal de su persona.

**Alumnos/as Agresores de Alumnos/as**

● **Modalidad violencia verbal**

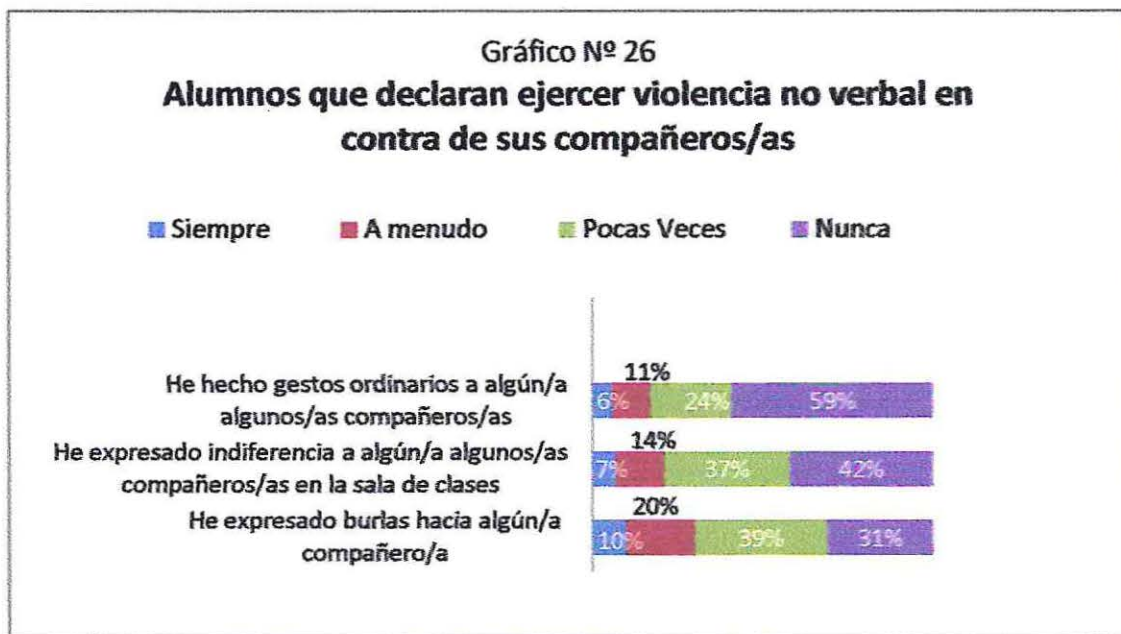


Con respecto al reconocimiento del propio encuestado de haber insultado o hablado mal de algún compañero/a se señala que un 69%, es decir 121 alumnos/as de un total de 174, alguna vez ha insultado a algún compañero/a y un 67%,116 alumnos/as declaran haber hablado alguna vez mal de algún compañero/a de liceo.

Este hecho demuestra que las interacciones entre compañeros/as, en el convivir cotidiano, se encuentran presente un tipo de comunicación verbal agresiva y que por tanto, invalida, discrimina y niega al otro.

Por tanto en relación a los tipos de violencia verbal existentes en el Liceo, los resultados indican una marcada y significativa presencia de violencia verbal. La importancia que tiene el comunicarse adecuadamente con los demás es esencial para crear relaciones personales óptimas, ya que el ser humano construye su propia realidad a través del lenguaje.

**Modalidad Violencia no verbal**



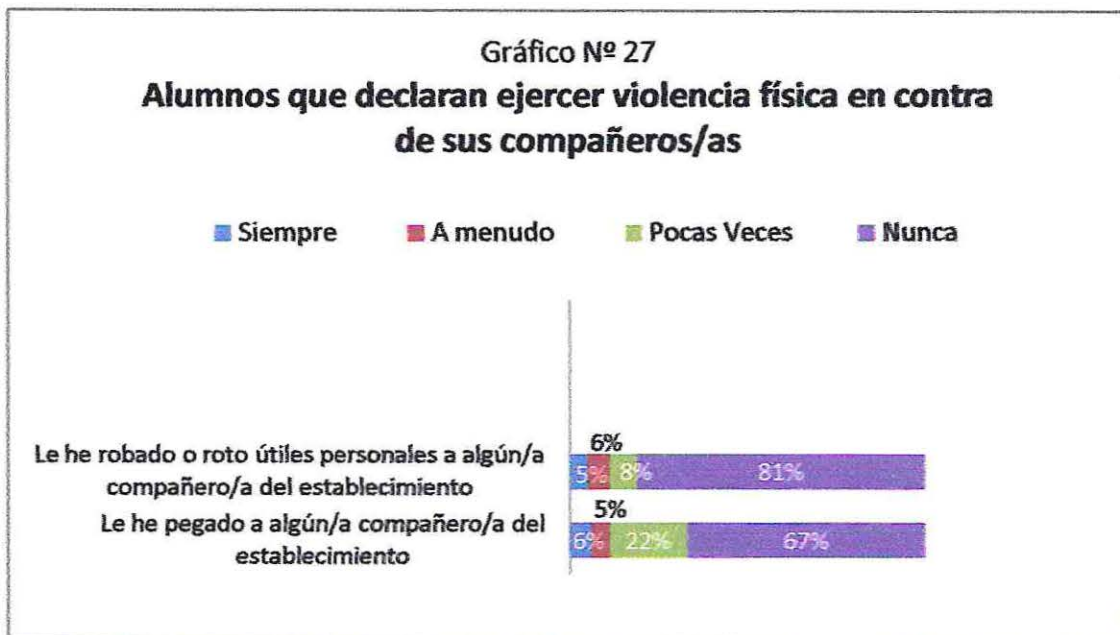
En relación a la violencia no verbal que contempla burlas, indiferencia y gestos ordinarios cometidos por los estudiantes hacia sus propios compañeros/as de establecimiento se señala que, un 69% (120 alumnos/as) asume haber expresado burlas a sus compañeros y un 31% (54 alumnos/as) indica que nunca ha expresado burlas a sus pares de establecimiento. En cuanto a haber expresado indiferencia indican que un 58% (100 alumnos/as) acepta haber expresado indiferencia en la sala de clases hacia sus compañeros/as y un 42% (74 alumnos/as) señala que nunca lo ha hecho.

Con respecto a la realización de gestos ofensivos el resultado de la cuestionario dio como resultado que un 41%(72 alumnos) ha realizado este tipo de agresión y un 59% (102 alumnos) reconoce no haberlo cometido.

Las burlas, indiferencia y gestos ordinarios son una forma natural y habitual de defensa de los/as alumnos/as, también es considerada como una forma de resolver los problemas con sus compañeros/as.

Este tipo de manifestaciones en sus diferentes tipologías (burlas, indiferencia y gestos ordinarios) representa un obstáculo para el desarrollo óptimo de los alumnos/as en sus relaciones con sus pares, debido a que estos típicos calificativos y burlas pesadas ellos lo ven como una forma habitual de comunicación y defensa contra sus compañeros, también es considerada como una forma de castigo en venganza contra otros compañeros/as de Liceo.

**Modalidad Violencia Física**



En la aplicación del cuestionario, en la pregunta *le he pegado a algún compañero/a del Liceo*, un 33% asumió haber golpeado a algún compañero/a, mientras que un 67% de los alumnos aseveró nunca haberlo cometido.

Por otra parte los alumnos que asumen haber robado o roto algún objeto de otro compañero/s indica a un 81% (141 alumnos/as) que Nunca lo ha cometido y un 19% confirmó si haberlo hecho.

En relación al género, se aprecia también una diferencia significativa en la pregunta *le he pegado algún compañero*, considerando que el sexo masculino con un 41.9% concentra mayores niveles de dichas agresiones hacia sus compañeros de género, frente a las alumnas que aseguran provocar este tipo de violencia hacia sus compañeras con sólo un 25%. Con respecto al acto de robar por parte de los varones, estos tienen mayor incidencia que el sexo femenino superándolas en un 15.3%, por su parte los varones declaran un 26.7% haberlo cometido, frente a un 11.4% por parte de las mujeres.

Los resultados obtenidos en estas preguntas indica un 26 % de ejercer violencia física contra otro estudiante del Liceo, todo acto de este tipo hacia una persona u objeto demuestra que los jóvenes estudiantes no han desarrollado las habilidades necesarias que les permitan resolver sus conflictos de forma adecuada utilizando otro tipo de método para resolverlos. Es normal que existan diferencias y conflictos entre compañeros, y también es normal que estos se den entre amigos, pero se hace imprescindible aprender a resolver estos conflictos ya que es fundamental para seguir teniendo pertenencia a al grupo de pares y amigos. Estas conductas no pueden ser vistas como “normales”, pensando que son sólo un juego, debido a que no sólo dañan a las víctimas y a los abusadores en su desarrollo socio-afectivo, sino también afecta a los espectadores (sus compañeros), que aprenden que la ley del más fuerte es el que rige las relaciones, y que por lo tanto tienen la alternativa de ser víctimas o ser abusadores o cómplices de éstos.

***En Resumen. Sobre El Maltrato y/o Agresión Entre Alumnos/as desde el punto de vista de los agresores.***

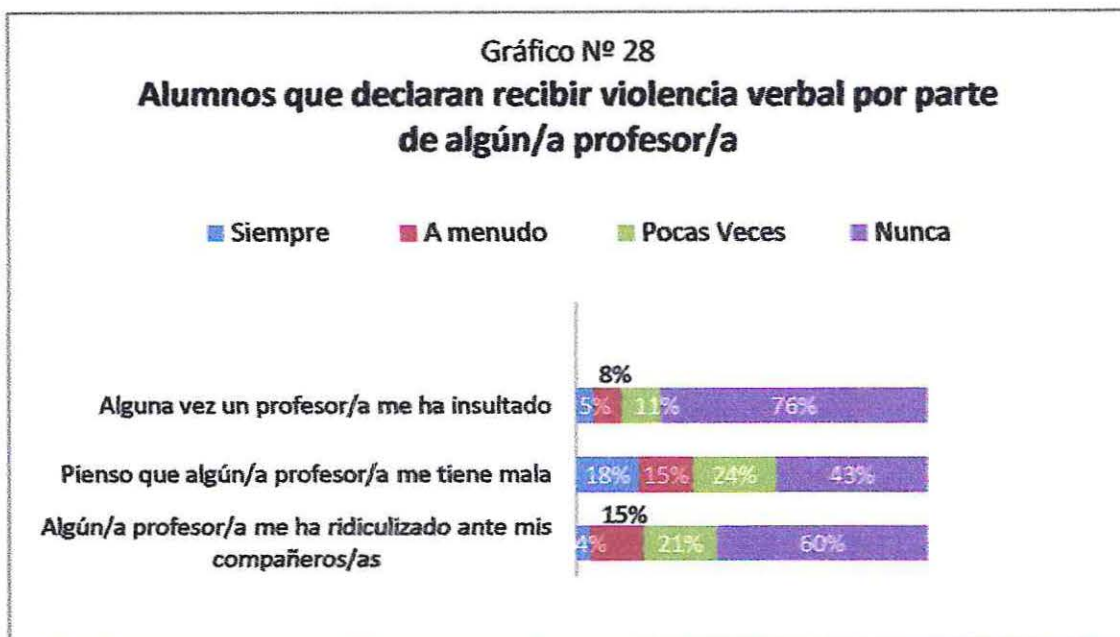
El insulto (67%), las burlas (69%) y la indiferencia (58%) se mantienen como las agresiones más frecuentes, mientras el robar o romper cosas a otros compañeros son los menos declarados, sólo un 26% declara haberlo cometido.

Los alumnos en relación a las agresiones de carácter físico señalan que solamente existe un porcentaje menor alrededor de un 6% que declara haber cometido este tipo de maltrato.

Se puede concluir que de acuerdo al género, la agresión en sus distintas tipologías presenta diferencias significativas en los alumnos y alumnas, es más propio de los alumnos del sexo masculino agredir a otros alumnos, estos dan cuenta de una mayor ocurrencia de actos de violencia frente a las alumnas.

## Alumnos agredidos por profesores:

### Modalidad violencia verbal



Con respecto a las agresiones verbales por parte de docentes hacia los alumnos un 60%, es decir, 105 encuestados señala que algún/os profesores lo han ridiculizado, responden que nunca les ha ocurrido, mientras que un 40% (69 alumnos/as) indica que le ha ocurrido, un total de 37 estudiantes, equivalente al 21% señala que pocas veces le ha ocurrido, un 15%, (26 alumnos/as) afirma que ha menudo le sucede y un 4%, 6 alumnos/as indican que Siempre les ocurre.

### Profesores/as ridiculizan según género

Se reconoce que la mayoría de los alumnos y alumnas afirma *no ser ridiculizados* por los profesores, son los alumnos (hombres) quienes responden en un 47.7% que sí lo han sido, a diferencia de las mujeres (31.8%). El acto de ridiculizar a los alumnos por parte del docente es el segundo aspecto más criticado, después de pensar que algún docente le tiene “mala”. También son los hombres —más que las mujeres— quienes señalan con mayor frecuencia ser víctimas de *insultos* por parte de los profesores.

En general, se evidencia por parte de alumnos conductas mayoritarias de no agresión en la relación profesor – alumno.

El maltrato de profesores a alumnos no es tan significativo, en general se evidencian conductas de no tanta agresión. Lo que más se declara por parte de los alumnos se refiere a “tenerles mala”, un 43% (74 alumnos/as) de los alumnos señala que nunca le han tenido mala, mientras que un 57% (100 alumnos/as) contestan que si

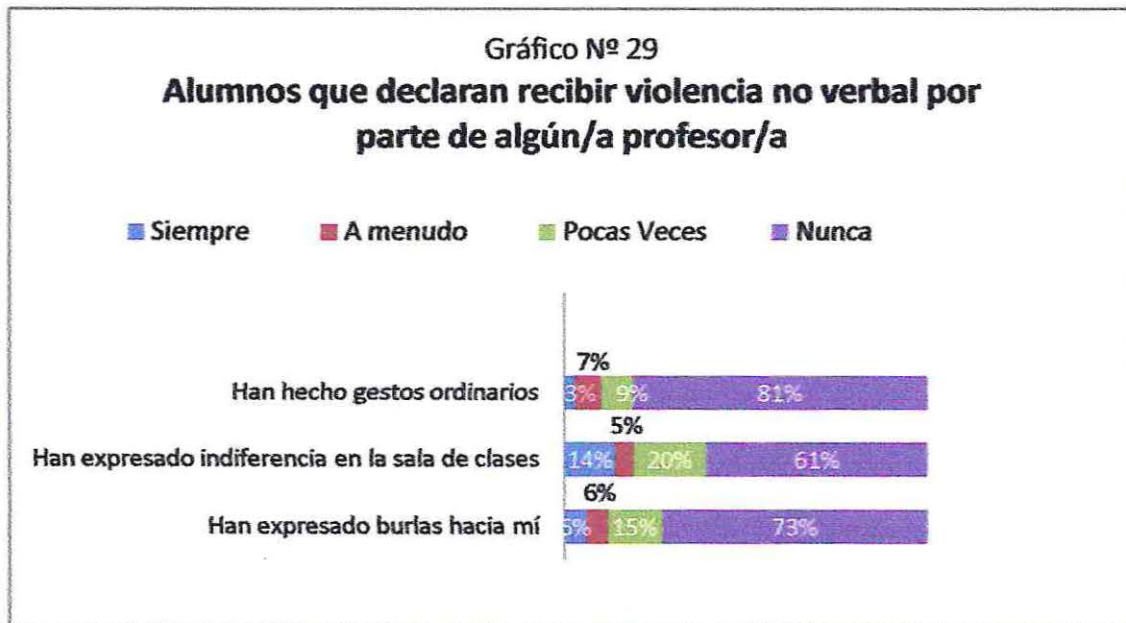
piensan que algún profesor les tiene mala.

En cuanto a los datos de si algún profesor ha insultado a algún alumno los resultados señalan que un 76% (133 alumnos/as) asevera que nunca le ha sucedido, y un 24 % señala que en alguna medida les ha ocurrido.

La relación entre profesores y alumnos/as lejos de ser distante, debe ser de comprensión, incluso de complicidad participando activamente en los problemas reales de los estudiantes, esto crea un clima de confianza que ayuda a mejorar la convivencia en el ámbito escolar, facilitando además el aprendizaje adquirido por los alumnos.

El docente debe atender a las diferencias individuales de sus alumnos, además debe fomentar el desarrollo personal del alumno, el trato que corresponde con los estudiantes, ya que un profesor está dedicado a la formación de personas.

### Modalidad violencia no verbal



La agresión o violencia estudiantil no sólo se ve clarificada entre compañeros, sino que también en alguna medida entre alumnado y profesorado, en cuanto a las respuestas emitidas por los alumnos en relación a violencia no verbal ejercida por parte de docentes hacia alumnos, muestra que un 73%, equivalente a 127 encuestados, responde que nunca un profesor a ejercido burlas hacia su persona y un 27%, es decir 47 estudiantes expresa haberle ocurrido.

El alumnado señala que un 39% (68 encuestados) si ha recibido indiferencia por parte del profesorado y un 61%, correspondiente a 106 alumnos/as, indica que Nunca le ha sucedido.

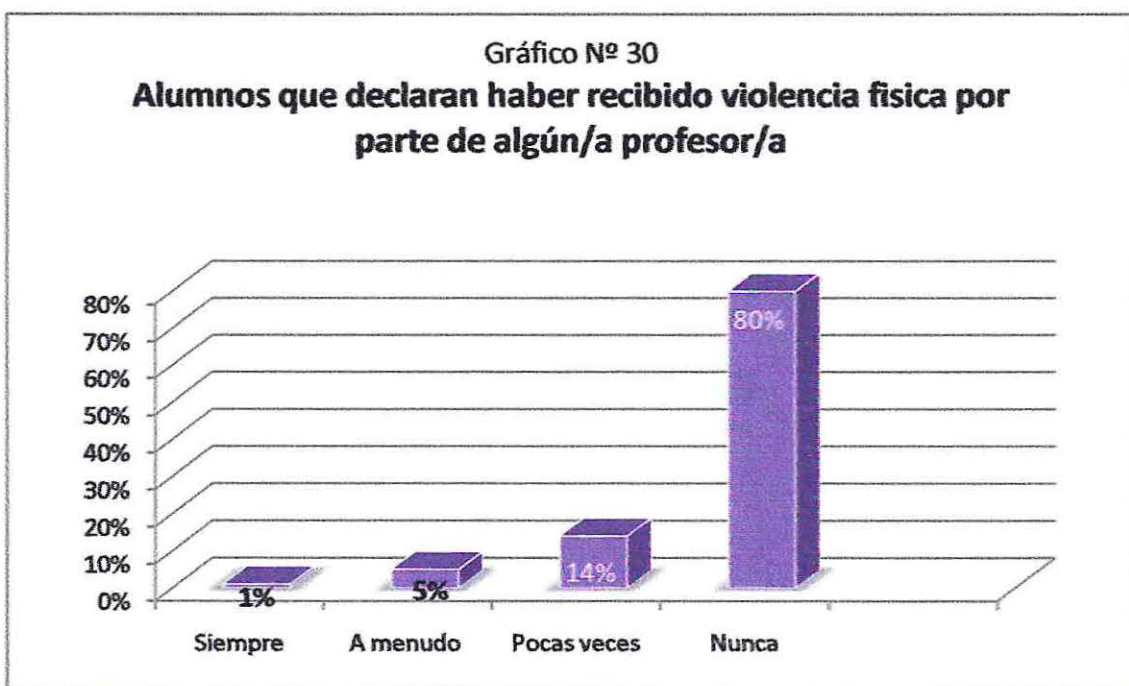
El porcentaje de alumnos que ha sido agredido por profesores del establecimiento,

manifestada en forma de gestos obscenos es de un muy bajo porcentaje llegando a sólo un 19% (32 alumnos/as), y siendo un 81% (142 estudiantes) reconocen Nunca haber sido agredido por profesores.

Los deberes como docentes son de escuchar a los alumnos y ejercer su función profesional en forma responsable. Además de respetar los derechos de los alumnos/as y tener un trato respetuoso con todos los miembros de la comunidad, estos siempre tratan de enseñar con la palabra, pero en ocasiones no consideran esto suficiente para adoctrinar a sus alumnos, llegando a las agresiones tanto verbales, como físicas.

La escuela, es parte fundamental de la realidad social, además su misión es educar y formar seres humanos respetuosos de otros, tolerantes y diversos.

**Modalidad violencia física**



El tema referente a una convivencia escolar debe tomar en cuenta a toda la comunidad educativa ya que en la aplicación del cuestionario queda demostrado que los conflictos no sólo se presentan entre alumnos, sino también con los docentes, existen agresiones por parte de los alumnos hacia profesores y en menor medida pero existente, de éstos hacia sus propios alumnos. Así los alumnos señalaron en un 20%, es decir, 34 alumnos respondió que alguna vez algún/a profesor/a le ha intimidado con amenazas físicas y un 80% señaló que nunca le ha ocurrido.

Los profesores influyen en cómo aprenden los estudiantes a mirar y tratar a otras personas, con sus distintos intereses, preocupaciones y proyectos y esto no se deriva necesariamente de sus esfuerzos deliberados y planificados en el desarrollo del currículum, sino del compromiso de los profesores respecto a la vida cívica de los alumnos. Es importante consignar un porcentaje bajo

con respecto a la agresión física decretada en el establecimiento María Luisa Bombal, de parte de profesores hacia alumnos, no obstante idealmente este debería ser nulo.

**En Resumen. Sobre El Maltrato de Profesores/as hacia Alumnos/as**

Al indagar en el maltrato de profesores a alumnos, se evidencia un alto porcentaje de conductas no agresivas por parte de los docentes. Pero las conductas de mayor reprobación, en los alumnos, estos afirman que el 57% (frecuencia de pocas veces, a menudo y siempre) sostienen que sus profesores "le tienen mala" y en un 40% (frecuencia de pocas veces, a menudo y siempre) afirman que son ridiculizados por sus profesores.

El estudio exploró la opinión de alumnos y alumnas sobre acciones agresivas del profesorado hacia los estudiantes. Un 20% de los alumnos se ha sentido intimidado con amenazas en algún momento de su vida escolar (14% pocas veces, 5% a menudo y 1% siempre).

**Alumnos agresores de profesores**

**Modalidad violencia verbal**



La falta de respeto de los alumnos hacia la autoridad docente es una manera evidente de agresión verbal y que actualmente va en aumento. El resultado del cuestionario indica que existe un porcentaje significativo con respecto a esta problemática, ante la interrogante de haberle faltado el respeto a algún profesor. La respuesta fue un 40%, equivalente a 69 casos ha cometido este hecho y un 60% (105 alumnos/as), no ha

cometido esta falta.

Según género; La conducta por parte de los varones, de *Faltar el respeto a los docentes es de un 41.9%*, en comparación con el porcentaje de mujeres (37.5%) que cometen este hecho, representa levemente una mayor frecuencia, por lo cual se deduce que existe una mejor relación alumna-profesor(a), que sus pares varones con los docentes.

Referente al hecho de haber inventado rumores acerca de algún profesor, indican un 26% un total de 46 estudiantes y un 74%(128 educandos) Nunca lo ha manifestado.

El uso de la violencia verbal que aplican estudiantes contra profesores y contra otros estudiantes, se resume, en última instancia, en un cambio cultural el cual se están perdiendo los valores tradicionales de respeto a la autoridad, tan necesarios para una cultura de la tolerancia y consenso. Actualmente la educación se delega a los profesores, los cuales, a su vez son incapaces de hacer frente a éste tipo de demanda pues su cometido es otro; enseñar los contenidos respectivos de cada materia.

**Modalidad violencia no verbal**



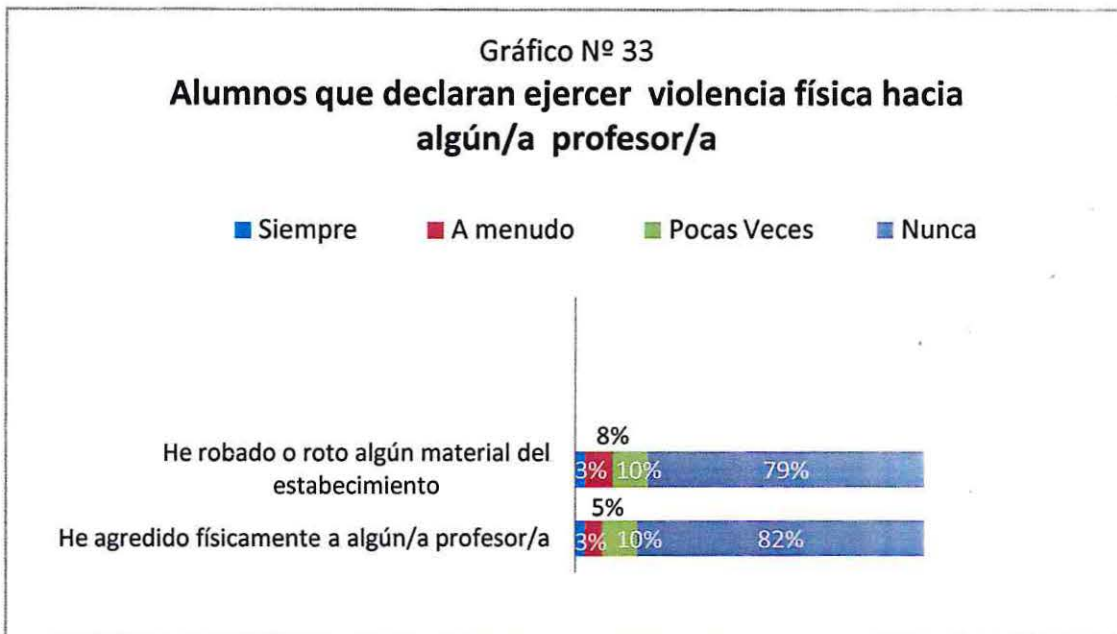
De acuerdo a los antecedentes proporcionados por el gráfico precedente, un 52%, es decir 91 alumnos, asegura haberse burlado de algún profesor y un 48%, 83 alumnos señalan que no lo han hecho, cabe resaltar en esta ocasión que el porcentaje de alumnos que realiza este hecho es levemente mayor al porcentaje de aquellos que no lo realiza.

Con respecto a expresar indiferencia hacia algún docente, este obtiene un porcentaje de 63% de alumnos que no la realiza y un 37% que lo hace.

La realización de gestos obscenos se configura con un 25% que ha cometido este hecho a algún profesor y un 75% no lo ha realizado.

En la institución escolar existe asimetría en cuanto a sus integrantes que componen la comunidad educativa niños, niñas, jóvenes y adultos, esta es jerárquica en cuanto a su organización, es por ello que es esperable que surjan conflictos y diferencias de posición cotidianamente. Existe un tipo de antagonismo dentro del sistema educativo (antagonismo complejo que enfrenta a estudiantes contra estudiantes, profesores contra profesores, estudiantes contra profesores, etc.

**Modalidad violencia física**



El dato expuesto en el gráfico proporciona un indicador del nivel de violencia en el trato y en las relaciones entre alumnos y profesores, donde se señala con el 21% que los alumnos cometan el acto de robar a algún profesor/a o algún material del establecimiento educacional.

En cuanto al hecho de agredir físicamente a algún docente se señala que un 18% asimila haber cometido esta falta. La gravedad de estos comportamientos afecta a la calidad de la enseñanza que se imparte, a la salud laboral y al estado emocional de alumnos y profesores. Los docentes tienen derecho a trabajar en un ambiente armónico, no recibir tratos vejatorios, tener colaboración de toda la comunidad educativa.

### **En Resumen. Sobre El Maltrato y/o Agresión De Alumnos/as a Profesores.**

- Destaca la alta frecuencia de reconocimiento que los alumnos agraden a los profesores, con alrededor del 40%.
- Las conductas más frecuentes admitidas de parte de los alumnos/as hacia los profesores/as son la falta de respeto (40%) y la realización de burlas (52%). No obstante, entre las conductas menos admitidas por parte de los alumnos destacan haber inventado rumores acerca de algún profesor y realizar gestos ordinarios a algún docente.
- La conducta que presenta una menor frecuencia es la agresión física, hacia profesores/as por parte de los/as alumnos/as, que corresponde a un 18%.

### ● **Análisis general del objetivo N°2**

Si se piensa en la propia naturaleza del ser humano; ser único e irrepetible, por tanto diverso; los conflictos y las diferencias de posiciones entre las personas son un hecho inherente en toda interacción humana.

Los conflictos son inevitables, a veces impredecibles, pero la gran mayoría de ellos se pueden administrar y resolver. En consecuencia, los conflictos surgen y se expresan de diferente manera, por motivos diversos y con distinta intensidad entre las personas.

En cuanto a los niveles de agresión se desprende que, existen altos niveles de agresión y/o maltrato, en el Liceo María Luisa Bombal. A nivel general se evidencia una alta situación de violencia, reconociendo por cierto que en casi todos los establecimientos escolares se produce. En este sentido destaca la opinión de los alumnos quienes señalan en un 63% que es importante que se les enseñe como relacionarse de forma positiva con sus compañeros. Sin embargo, se constatan cierto tipo de agresiones que son características según la interacción de actores en el establecimiento.

Es por esto que se hace imprescindible mejorar la convivencia social en las escuelas y liceos, ya que significa asegurar relaciones respetuosas entre los miembros de la comunidad educativa y superar las prácticas discriminatorias. Significa aprender y enseñar a los alumnos y alumnas a desenvolverse en una institucionalidad normada por reglas de colaboración, resolviendo los conflictos de manera justa y formativa. Una convivencia escolar así entendida, es la anticipación de la vida social que se quiere para el país.

### 4.3 Objetivo Específico N°3

**“Identificar estrategias de resolución de conflictos por parte de alumnos/as y profesores del establecimiento educacional”.**

A continuación se presenta el análisis de los datos obtenidos en la investigación, en torno al objetivo específico N° 3, que dice relación con identificar estrategias de resolución de conflictos por parte de los alumnos y profesores en el establecimiento educacional María Luisa Bombal.

#### **Resolución de Conflictos**

Los conflictos que se generan entre los actores de las diversas comunidades educativas se han asociado generalmente a faltas o vulneración de las normas establecidas o impuestas por la autoridad escolar y que son sancionadas por éstas mismas. En este sentido, es importante considerar que los conflictos interpersonales no siempre surgen por una infracción de norma, sino de la propia relación entre dos o más actores educativos, por tanto, en estos casos no procede sancionar ni castigar, más bien generar otra condición para llegar a una aclaración del conflicto y su posterior resolución.

En relación, a lo anterior frente al surgimiento de un conflicto en primer lugar es importante saber qué es un conflicto, reconocer cuál es su dinámica interna, conocer las posibles formas de abordarlo y, finalmente, reconocer cuáles son las habilidades que se necesita desarrollar, tanto por parte de los alumnos, del cuerpo docente y de los miembros de toda la comunidad educativa, para poder lograr de esta manera la aplicación de una u otra técnica para la resolución de manera adecuada de los conflictos.

Con respecto a la variable Resolución de conflicto se plantearon diversas interrogantes a través de la aplicación de un cuestionario, las cuales consideraban dos dimensiones para su descripción y posterior análisis. En primer lugar, se apunta a poder conocer las diversas técnicas de alternativas de resolución de conflicto que poseen los/as alumnos/as del establecimiento educacional María Luisa Bombal. En segundo lugar, se consideraron las formas en las cuales son abordados los conflictos al interior de la comunidad educativa.

### 4.3.1 Técnicas de Resolución de Conflictos

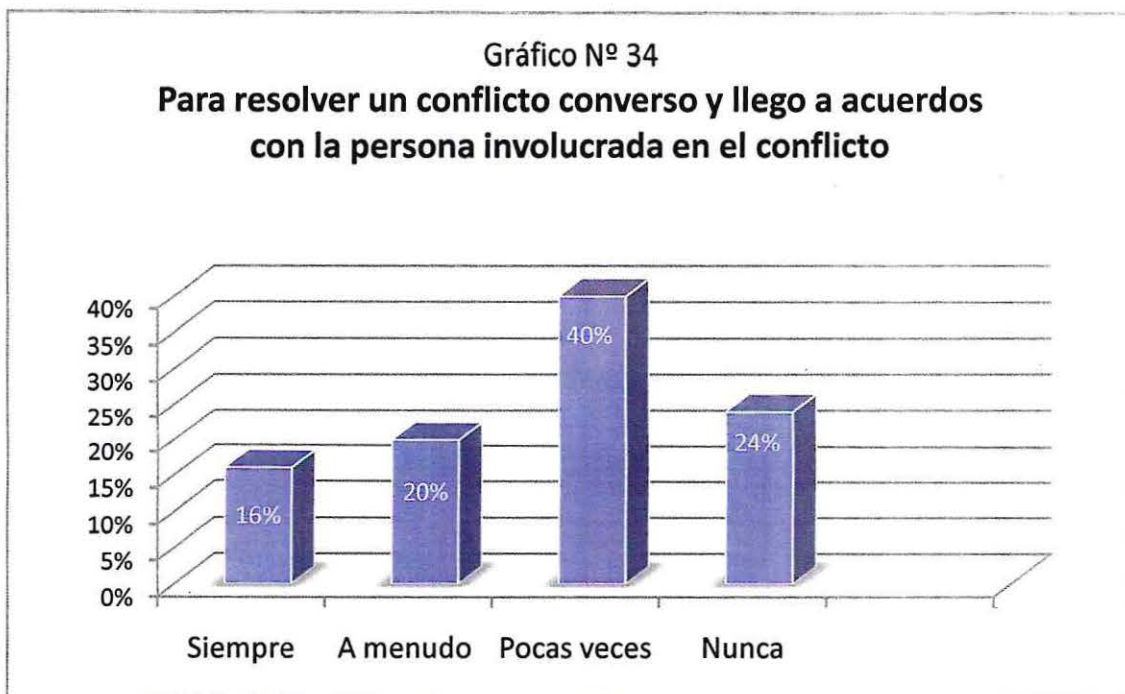
Frente al surgimiento de un conflicto es fundamental conocer algunas de las principales técnicas de resolución de conflictos existentes en las instituciones escolares, ya que muchos de los conflictos que se generan en la convivencia, pueden ser evitados, y la mayoría de los que surgen pueden ser resueltos fácilmente si se cuenta con procedimientos claros, conocidos y aceptados por todas las partes involucradas.

#### ● **Negociación**

Respecto a la negociación, procedimiento usado en la solución de los conflictos los estudiantes coinciden que sólo en un 15.5% se realiza a través del diálogo y llegando a acuerdos, es decir, son capaces de analizar la discrepancia, conversar y buscar un acuerdo que resulte mutuamente aceptable para los involucrados, logrando de esta forma alcanzar una solución a la controversia.

Sin embargo, un alto porcentaje alrededor de un 40% de los alumnos/as, es decir, 70 encuestados declararon que pocas veces son capaces de solucionar sus conflictos, a través de mecanismos o técnicas como la negociación. Asimismo, un 24% de los encuestados señala que nunca resuelve los conflictos o llega acuerdos a través del uso de esta técnica en particular. En otras palabras, gran parte del alumnado reconoce que pocas veces o nunca son capaces de afrontar las situaciones conflictivas o actúan sin querer ver el conflicto, actitud que a la larga puede facilitar la presencia de conflictos latentes y/o crónicos en la relación que establecen con sus pares, arriesgando que el conflicto se encadene en un problema mayor al no asumirlo y resolverlo de manera adecuada.

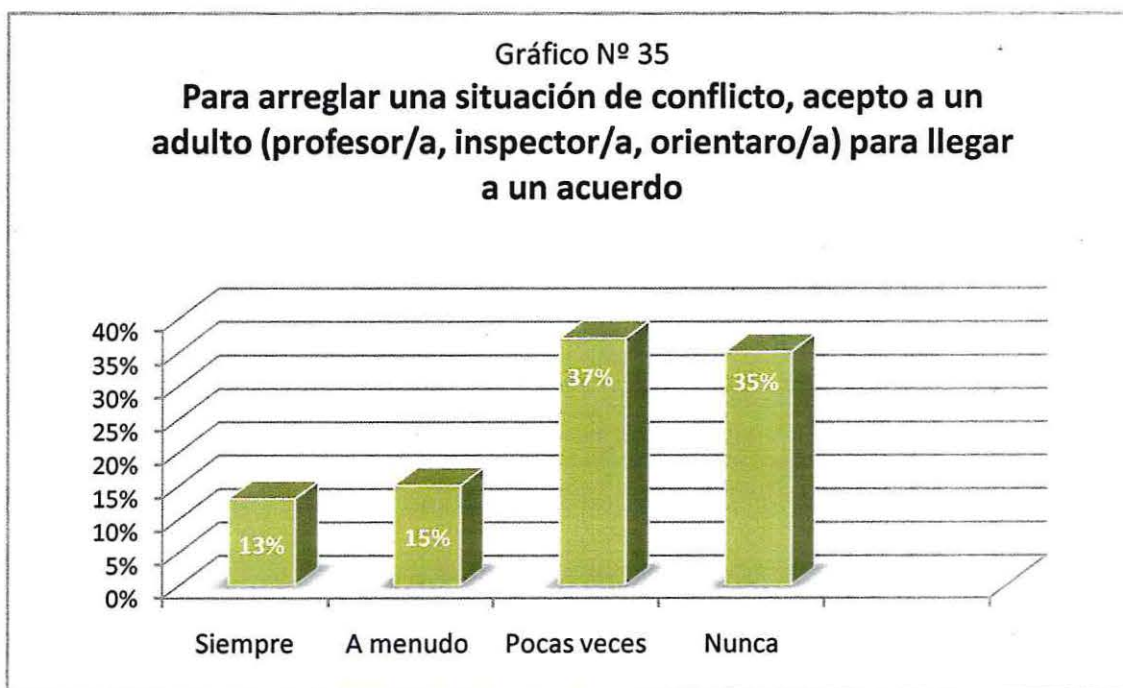
Lo anteriormente expuesto se grafica de la siguiente manera:



**Mediación**

En relación a la utilización de la técnica de la mediación en la resolución de conflictos al interior del establecimiento, a los alumnos se les planteó la siguiente interrogante *Para arreglar una situación de conflicto, acepto a un adulto (profesor, orientador, inspector, director, etc.) para llegar a un acuerdo.* Un alto porcentaje de los encuestados señala que pocas veces (37%) o nunca (35%), ha aceptado que un adulto ya sea un profesor, orientador o inspector, intervenga frente a una situación de conflicto, generalmente aceptan la intervención de algún compañero.

Como lo muestra la siguiente grafica que se detallará a continuación.

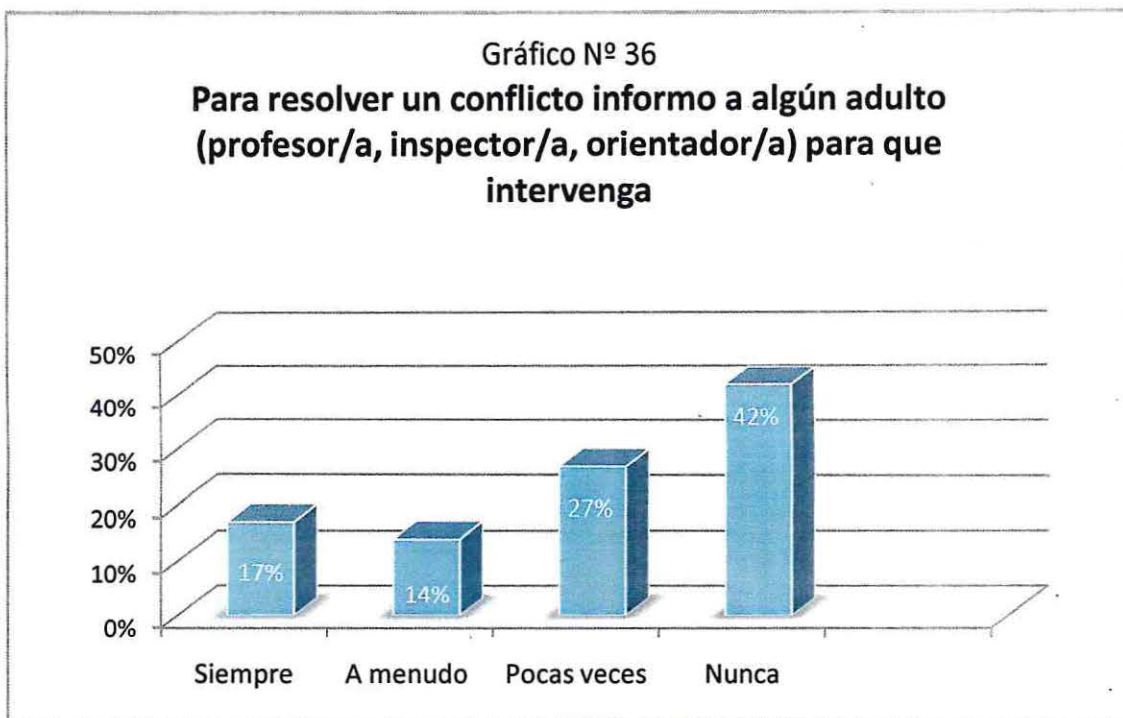


Esta tendencia vinculada a la escasa aceptación de la intervención de un adulto (profesor, orientador, inspector, director.) por parte de los alumnos puede deberse a que gran parte de los conflictos que se generan entre los alumnos por su dinámica y baja complejidad no requieran de la intervención de una tercera persona, la cual les facilite a los involucrados directos en el conflicto la generación de un acuerdo y/o solución de éste. No obstante, se debe considerar además que cuando la complejidad del conflicto excede lo que se puede resolver desde el ámbito de la mediación, por tratarse de problemas vinculados a drogas, abusos, malos tratos o conflictos muy graves, o porque para el establecimiento educacional el problema tiene una especial relevancia, éste quiera tomar una decisión o medida directamente con las partes involucradas.

Por el contrario, alrededor de un 13% de los encuestados afirma que ha permitido que un adulto de la institución educativa adquiriera el rol de mediador o mediadora, pudiendo intervenir frente a una situación conflictiva, con el fin de facilitar a los involucrados directos en el conflicto la generación de un acuerdo y/o resolución de éste. En consecuencia, la utilización de esta técnica, lo que persigue es que la solución surja de las partes, transformándolos en actores que resuelven sus conflictos e invitándolos a ser parte de las soluciones.

### ● **Arbitraje**

En este mismo sentido, se buscó conocer la utilización del arbitraje otra de las diversas técnicas de resolución de conflictos y cuyo procedimiento requiere de la participación de un tercero, a quien se le ha atribuido un poder, decide la resolución que le parezca mas justa en relación al conflicto presentado. Este rol la mayoría de las veces es asumido a través del inspector/a general, orientador/a o el profesor o profesora jefe/a, o por ultimo la dirección del establecimiento.



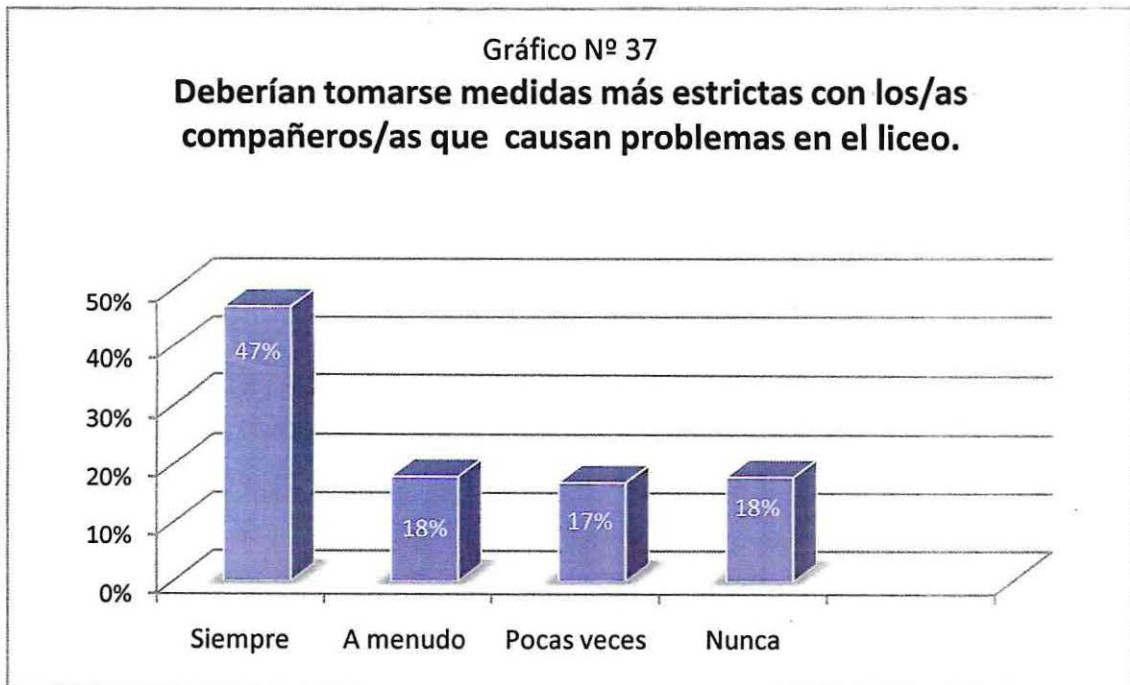
Como se observa en la grafica precedente, tras la aplicación del cuestionario se logró conocer que alrededor de un 42%, de los alumnos nunca ha informado a un adulto sobre la resolución de un conflicto. Lo cual continuó reflejando la reticencia por parte de los alumnos al uso de estas técnicas para resolver sus diferencias al momento de enfrentarse a un conflicto.

### 4.3.2 Formas de Abordar Los Conflictos

Es importante conocer las causas de los conflictos que existen en los establecimientos educativos, pero también es importante detectar cómo se enfoca la solución de estos. La forma cómo se resuelvan servirá para reforzar una sana convivencia o por el contrario, para crear un clima escolar más vulnerable.

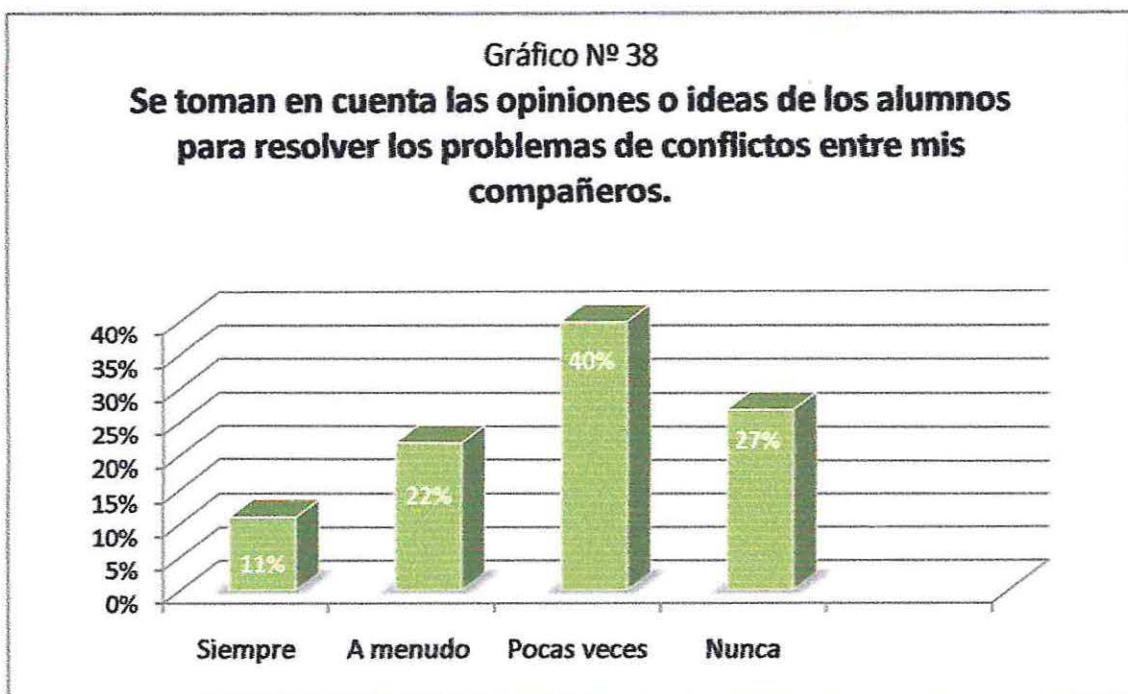
Con el objetivo de poder conocer las diversas formas en que se abordan los conflictos en el Liceo María Luisa Bombal, se formuló a los estudiantes la primera pregunta que se formulo en este ámbito fue: *¿Deberían tomarse medidas más estrictas con los alumnos/as que causan problemas?*. Alrededor del 65% de los encuestados señalaron estar de acuerdo con que se ejecuten medidas más firmes y ejemplares a aquellos estudiantes que generan conflictos al interior del establecimiento, como se aprecia en el gráfico N°34 . En otras palabras, un alto porcentaje del alumnado considera que las sanciones existentes son insuficientes para enfrentar los problemas o creen que las medidas se aplican con demasiada blandura. Esta afirmación también pone de manifiesto que los alumnos en su mayoría no admiten compañeros con conductas disruptivas o conflictivas en la sala de clases o el establecimiento y no están de acuerdo en aceptarlo al interior de la comunidad

educativa.



Con respecto a las oportunidades que se les ofrecen a los estudiantes de participar en las decisiones del establecimiento, por medio del planteamiento de las diversas opiniones o ideas a la hora de resolver problemas que en él se generan, se observa que un bajo porcentaje solo un 11% de los encuestados considera que siempre se toman en consideración las opiniones o idea planteadas al momento de resolver algún problema o situación conflictiva. No obstante, lo anterior en general los/as estudiantes tienen una opinión negativa en relación a la participación en este ámbito, situación que se ve reflejada en el alto porcentaje 40% que se encuentra en desacuerdo, por lo que se manifiestan críticos en relación a la oportunidad que tienen frente de ser partícipes al momento de resolver los problemas que se plantean en el establecimiento.

Lo anteriormente expuesto se grafica de la siguiente manera:



**● Análisis general del objetivo específico Nº 3.**

Con respecto a los principales mecanismos de resolución de conflictos que se identificaron al interior del centro educativo María Luisa Bombal, se destacan dos tipos de canales los cuales son utilizados con mayor frecuencia al momento de enfrentar alguna situación conflictiva al interior de la comunidad educativa. Los primeros son aquellos canales formales existentes, es decir, aquellos que se generan a partir de las normativas existentes en el centro educativo y de acuerdo a la estructura jerárquica existente en el mismo. Los segundos son los canales informales existentes al interior del establecimiento educativo, los cuales son variados mecanismos que se encuentran fuera del marco normativo regular del establecimiento y que principalmente dicen relación con procedimientos que adoptan tanto alumnos como docentes.

En relación a los canales de resolución formales existentes en el establecimiento educacional, se puede evidenciar, que existe una estructura jerárquica clara, en la cual la instancia mayor a la cual se recurre formalmente ante un conflicto, ya sea por la gravedad o complejidad de la problemática que se suscite, es resuelta por medio de la intervención del inspector general, orientador/a y en última instancia por la Directora del establecimiento.

Ahora bien, dependiendo del estamento en el que se manifiesten los conflictos se recurre a distintas estrategias o técnicas de resolución de conflictos. Si la diferencia se presenta por ejemplo entre los alumnos y el profesor utiliza la técnica del arbitraje, la cual entrega unilateralmente una solución al problema de acuerdo a la reglamentación

existente, aplicándose las medidas disciplinarias correspondientes en contra del alumno, las cuales según la gravedad de los hechos pueden ser empleadas de la siguiente manera: Primero, amonestación verbal, segundo, tiempo de trabajo extraordinario, dedicado a labores determinadas por Inspectoría General, tercero anotación en la hoja de vida del libro de clases, cuarto, citación al apoderado. Quinto, derivación del caso a Orientación, sexto, suspensión temporal, séptimo, condicionalidad y por último, cancelación de matrícula.

En este mismo sentido, al manifestarse algún conflicto entre alumnos se puede mencionar como principal agente formal de resolución de conflicto al profesor/a jefe o al docente que en ese momento se encuentre a cargo de los alumnos involucrados, quien a partir de los antecedentes existentes tomara las medidas o acciones correspondientes destinadas a aminorar las diferencias y de esta forma resolver la situación en disputa.

Cabe destacar que los canales formales de resolución de conflictos no utilizan mecanismos que permitan la satisfacción o el acuerdo de ambas partes, por el contrario, en la medida en que se basan en estructuras formales y de poder, y al mismo tiempo en la utilización de un tercero muchas veces no parcial que impone una sanción o veredicto, es que necesariamente tiene como resultado el que una de las partes gana y la otra pierde o que ambas partes son obligadas a finalizar la manifestación de problema pero no logra mitigar las causas que provocaron la disputa o conflicto, lo cual puede desencadenar en que la problemática continúe y se torne crónica no logrando resolverla.

En cuanto a las canales informales existentes al interior del establecimiento educativo, se utilizan variados mecanismos que se encuentran fuera del marco normativo regular del establecimiento y que principalmente dicen relación con procedimientos que adoptan tanto alumnos como docentes. Entre los principales canales que los alumnos identifican a la técnica de la negociación, procedimiento usado en la solución de los conflictos, que se realiza a través del diálogo y por medio de acuerdos, permitiendo que los involucrados sean capaces de analizar las discrepancias, conversar y buscar soluciones efectivas que puedan perdurar en el tiempo, logrando de esta forma alcanzar una solución a la controversia.

En consecuencia, es importante considerar estrategias de resolución de conflictos que no solo permitan resolver de manera parcial los conflictos al interior de las comunidades educativas, sino que se deben idear mecanismos que permitan resolver las problemáticas adyacentes, es decir, aquellos hechos que originaron los conflictos para de esta forma

intervenir de manera eficaz y oportuna frente a los hechos conflictivos adoptando las medidas preventivas que contribuyan a un clima escolar positivo .

### **En Resumen: Sobre La Resolución de Conflictos**

- *Los estudiantes (47%) consideran que deben tomarse medidas más estrictas con los alumnos que causan problemas.*
- *Respecto a los procedimientos usados en la solución de los conflictos los estudiantes coinciden que se realizan mayoritariamente a través del diálogo y llegando a acuerdo. Sin embargo un 25% de los estudiantes manifiestan estar en desacuerdo con esta afirmación.*
- *Con respecto a las principales canales informales de resolución de conflictos, los alumnos destacan principalmente la utilización de la negociación, la cual permite que a través del dialogo y acuerdos entre las partes involucradas, se resuelvan de manera adecuada los conflictos al interior del establecimiento educacional.*
- *En relación a los canales formales de resolución de conflictos identificados en el establecimiento educacional, se recurre a distintas estrategias de resolución de conflictos entre las cuales destaca principalmente la utilización de la técnica del arbitraje, la cual entrega unilateralmente una solución al problema de acuerdo a la reglamentación existente.*



# **CAPÍTULO 5**

## ***Conclusiones***

## Presentación

En este capítulo se presentaran las conclusiones generadas a partir del proceso de investigación, estructuradas sobre la base de los siguientes ejes:

- **Conclusiones Temáticas**
- **Conclusiones Metodológicas**
- **Conclusiones en torno al Trabajo Social en el área Educación**
- **Sugerencias**
- **Hallazgos y aprendizajes**

## 5.1 Conclusiones Temáticas

A partir del trabajo realizado en el presente seminario de título, se identifican aspectos relevantes sobre convivencia escolar, esta está directamente involucrada con la calidad y equidad en educación, por lo cual todos los miembros de la comunidad educativa deben trabajar por ello.

En el presente seminario de título se analiza la convivencia escolar y se investigan los componentes objetivos de la dinámica social de la violencia entre estudiantes de 15 y 16 años, de segundo año de enseñanza Media en el Liceo María Luisa Bombal de Valparaíso.

En consideración con el marco referencial que sirvió de base para la investigación llevada a cabo y a los resultados obtenidos a partir del análisis de la información recopilada. Se establece y propone una serie de estrategias que permitan a los actores de la comunidad educativa (profesores/as; alumnos/as; directores/as; paradocentes; etc) generar un clima en el aula que impida que se produzcan situaciones que terminen generando conductas conflictivas, que afecten negativamente al proceso de enseñanza-aprendizaje. Por lo que se proponen las siguientes temáticas estratégicas de acuerdo a los objetivos específicos generados en la investigación:

### **Normas.**

● El profesorado debe aplicar normas que favorezcan el clima de convivencia necesario para que pueda ejercer su labor docente. Por ello, se ha de potenciar la actuación de disciplina, respeto y tolerancia en el centro educativo, sin caer en excesos, pero siendo conscientes de que el centro educativo, en cuanto supone un lugar de ensayo de la futura convivencia social, debe educar en el respeto a ciertas normas.

● Se advierte la necesidad de modificar el régimen de normas reflejado en la normativa del liceo de derechos y deberes de los/as alumnos/as para quienes cometen actos que perjudiquen la sana convivencia en el centro. Debido a que cada situación puede ser considerada desde diferentes posiciones y, por tanto, lo que para una persona es algo muy grave para otra, al analizarla dentro del contexto en el que se ha producido, puede tener menor importancia.

● Es fundamental que las normas de conducta se elaboren consensuadamente con todos los actores del centro educativo, como lo establece la normativa de convivencia escolar, y que los problemas y situaciones que se generan en las relaciones de cada día sean estudiadas y evaluadas conjuntamente. Esto puede ayudar al alumno/a a comprender mejor las situaciones y problemas desde una perspectiva más amplia al tener

que compartir su opinión con otros y, al profesor/a a comprender la valoración que hacen sus alumnos, que puede no coincidir con la suya. Por otra parte, la diversidad de opiniones, sirve para que el alumno/a aprenda a discrepar y a respetar las posturas de otros y a tener que aceptar diferentes criterios sobre un mismo acontecimiento. Los/as profesores/as deben evitar los tratos no igualitarios basados en el privilegio hacia algunos/as alumnos/as.

### ***Habilidades sociales:***

● Los/as profesores/as deben mantener una postura de respeto y personalizada hacia el alumno/a conflictivo, mostrando sentimientos positivos hacia él.

Recursos como la intimidación, amenaza, acusar, ridiculizar, comentarios desfavorables, excesivas reprensiones o llamadas de atención, etc., tienen un efecto negativo en el alumno/a y pueden provocar una actitud de enfrentamiento hacia el docente, quien con su actitud puede estar demostrando su incapacidad e impotencia para dominar una situación que, en ocasiones, él mismo, con su conducta, puede haber generado. Por el contrario, una actitud personalizada basada en la afectividad y la empatía contribuye a generar un clima positivo en el aula lo que favorece las relaciones interpersonales y el proceso educativo y formativo, sin que eso quiera decir que el profesor/a no tenga que llamar la atención a aquellos que no cumplen las normas, pero debe hacerlo desde una disposición positiva y motivadora para el alumno/a. Todas estas acciones que debe tener el docente, deberían ser adquiridas por los/as alumnos/as e incorporadas en su comportamiento diario.

● El docente debe utilizar su capacidad y habilidades sociales en la relación con sus alumnos utilizando técnicas dinamizadoras como el humor, los comentarios simpáticos y relacionados con las vivencias y experiencias de los/las jóvenes, a fin de evitar o aminorar los momentos de tensión y cansancio de cada día. Esto es con la finalidad de que los/as alumnos/as integren en su comportamiento las habilidades y además de manejarlas las practiquen en su relación entre pares.

### ***Relaciones Interpersonales:***

● Evitar que cualquier diversidad de criterio u opinión termine en un enfrentamiento entre profesor/a- alumno/a; alumno/a-alumno/a. El profesorado debe mantener el control de sus alumnos/as y de las situaciones que se generan en el aula, por causas derivadas del propio proceso de enseñanza- aprendizaje o por razones exógenas al ámbito

escolar, pero que inciden en las relaciones interpersonales y en el clima de convivencia; pero también debe conocer sus propias limitaciones y disponer de recursos personales para no perder su autocontrol y evitar cualquier enfrentamiento personalizado con un alumno/a o con varios de ellos.

- La convivencia se favorece cuando el profesorado es claro y preciso en sus mensajes, utilizando un lenguaje adecuado y comprensible para sus interlocutores y explicando las razones de sus exigencias y de su conducta y de la situación que se podría generar cuando no se cumplen las normas de convivencia establecidas y consensuadas por todos. Es importante que el alumno/a comprenda los efectos que su comportamiento puede tener y se responsabilice de ellos.

- El trato entre profesor/a- alumno/a debe ser igualitario, respondiendo a la política de convivencia escolar que se fundamenta en los derechos humanos y la igualdad de las personas sin discriminación de ninguna índole.

### **Conflictos:**

- Los/as alumnos/as conceden al ambiente de trabajo existente en el centro educativo un papel muy relevante como factor de calidad de la enseñanza y en relación con él estima, además, que el orden y la disciplina contribuyen claramente a esa calidad.

Se debería reforzar la vigilancia cuando los alumnos se encuentran fuera del aula, sin su profesor, ya que los conflictos más graves se desencadenan con mayor frecuencia en esos momentos: en los recreos, entradas y salidas de clases, etc.

- El centro educativo debería establecer mecanismos para detectar el maltrato entre iguales a fin de poder actuar contra él, ya que es un hecho que trasciende la conducta individual.

Con objeto de facilitar la denuncia de este tipo de situaciones por parte de los testigos o de las víctimas de violencia (verbal, no verbal, física), es necesario establecer cauces de comunicación lo suficientemente discretos como para mantener el anonimato de quienes facilitan información sobre presuntas situaciones de conflicto que se puedan estar viviendo sin posibilidad de ser detectadas por profesores, tutores o equipos directivos.

A través por ejemplo de un buzón de sugerencias o facilitando direcciones de correo electrónico, los/as alumnos/as pueden dar a conocer presuntos hechos perjudiciales para la convivencia que los receptores de la denuncia deberán investigar y, en su caso, actuar con urgencia para detenerlos.

Además es conveniente impulsar programas de investigación que permitan abordar las tipologías de violencia en el centro educativo y lugar concreto donde se producen mayoritariamente las agresiones con la finalidad de diseñar planes específicos de acción contra ellas.

- En los casos de violencia (verbal, no verbal y física), se ha de imponer la sanción correspondiente a la medida irreversible de “cambio de centro educativo” al agresor o agresores y no a la víctima.

- Es importante que se dé una respuesta inmediata a situaciones conflictivas que se presenten en el aula, siempre dentro de los límites institucionales y constitucionales, ya que la demora de las sanciones hace que pierdan gran parte de su efectividad.

### **Resolución de Conflictos:**

- La resolución de conflictos es algo complejo dado que las causas que los generan son múltiples, como se ha analizado en el capítulo anterior, así como la diversidad de personas implicadas en los mismos; a la relación profesor-alumno/a; alumno/a- alumno/a, se le suma toda una serie de actores que directa o indirectamente, explícita o implícitamente, están alimentando el conflicto. Se pretende que el centro educativo sea un agente socializador y educativo de primer orden, es necesario aplicar medidas de intervención desde una perspectiva humanista e integradora propiciando la reflexión, la participación, la implicación, el acuerdo, la responsabilidad y sobre todo utilizar como técnicas de resolución de conflictos, la mediación para enfrentar las situaciones conflictivas que se generan en el centro educativo, esto con el propósito de crear el desarrollo personal y social de todos los actores.

Educación para la convivencia debe ser un objetivo prioritario de cualquier centro educativo y debe ser enfocado desde una perspectiva curricular. La formación en actitudes y habilidades sociales no puede permanecer en el currículo oculto sino que necesariamente deben ser incluidas en la enseñanza formal de manera sistemática y planificada. La educación reglada debe preparar a los/as alumnos/as para la ciudadanía en contextos democráticos y participativos en los que se respeten a las minorías, se les enseñe a ser dialogantes, a respetar a las personas mayores, y la manera de hacerlo es en el quehacer de cada día.

Respecto a la política de convivencia y la institución encargada de los centros educacionales que es el Ministerio de Educación, se propone entre otras cosas:

- Recibir y resolver las consultas y reclamos de los estudiantes sobre la violencia escolar.
- Desarrollar políticas de información, capacitación, prevención y resolución de la violencia escolar;
- Estimular o exigir, según el caso, las modificaciones y adecuaciones necesarias de los reglamentos de los colegios, etc.

Entender la violencia escolar como parte de una dinámica cultural construida por actores sociales que conviven cotidianamente en un espacio y tiempo definido por la institución, abre importantes perspectivas para comprender el fenómeno y prevenir sus consecuencias físicas y mentales de toda la comunidad educativa. Por lo que desde la perspectiva del seminario de título estas estrategias planteadas pueden ser un aporte sustantivo para la convivencia en el centro educativo y esté de acuerdo a la investigación realizada, se presenta una propuesta de intervención con un manual de convivencia escolar para los docentes y una nueva normativa para el centro educacional.

## 5.2 Conclusiones Metodológicas

Nadie puede ayudar a otros en la resolución de sus problemas, sin investigar, es decir, sin conocer previamente la realidad, es por ello que los principales aportes y resultados obtenidos en el proceso investigativo se logran gracias al método de investigación cuantitativo, este proceso metodológico permitió descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar la realidad inserta en el liceo María Luisa Bombal, además el enfoque cuantitativo propicia la medición de lo observado, mediante estadísticas.

Como lo señalara una de las precursoras de la profesión y disciplina del Trabajo Social, Mary Richmond, se debe entender que sin investigación no se hace Trabajo Social, ya que ninguna acción profesional es válida, si previamente no se conoce científicamente el problema que se quiere resolver.

Sólo la investigación permite dilucidar interrogantes acerca de la realidad de trabajo, demostrar la relevancia de ciertas variables en la génesis, desarrollo y distribución de determinadas situaciones/problemas sociales, predecir el curso probable de un proceso y anticiparse estratégicamente a los efectos.

La investigación del presente seminario de título fue un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que permitió analizar aspectos de la realidad social con una posterior finalidad práctica. La investigación enriqueció el conocimiento como

contribuyente a dar efectividad a las respuestas a la problemática social. La investigación aportó elementos fundamentales y suficientes explicando una realidad determinada, para así diseñar una propuesta de intervención con la finalidad de transformar las situaciones problemáticas del establecimiento María Luisa Bombal.

Dentro de las ventajas del proceso, se reconoce que permite adaptarse a la realidad a investigar, esto da la posibilidad de reorientar el curso de los sujetos en investigación.

En concordancia con lo anterior la metodología cuantitativa fue pertinente a los requerimientos de la investigación, pues permitió contar con la flexibilidad necesaria para la recolección de información, además permitió realizar el análisis de los datos recolectados de forma integral, considerando el contexto de alumnado del Liceo María Luisa Bombal.

Asimismo, las técnicas de recolección de información se definen como apropiadas, para la consecución del objetivo de la investigación, estas versaron sobre cuestionarios aplicados a los alumnos, esta aplicación proveyó de tanto ventajas como desventajas:

**Sus ventajas:**

- La rapidez, por el tipo de estructurado que presenta.
- Bajos costos en la implementación, especialmente para pruebas que se necesitan en encuestas masivas.
- Su aplicación a diferentes grupos.

**Sus desventajas:**

- La percepción de algún integrante respecto de que no puede expresarse libremente.
- La puesta en vigor de pautas a las que todos los miembros deben adherirse para el buen funcionamiento, por ejemplo, el tiempo limitado para responder.

Es relevante agregar que la investigación cuantitativa fue un aprendizaje para las alumnas seminaristas debido a que fue una investigación más exhaustiva que las realizadas en el proceso académico.

### 5.3 Conclusiones en torno al Trabajo Social en el área educación.

En tiempos globalizados donde se requiere una educación y formación de recurso humano calificado y preparado para los desafíos del entorno, la participación y contribución de los trabajadores sociales es indudable.

En la actualidad existe un deficiente número de profesionales que se desempeñen en el área de educación, de estos una cantidad menor opta por insertarse en desarrollar estrategias que intervengan en interacciones al interior de una comunidad educativa, contribuyendo así al mejoramiento del proceso educativo.

Tras la investigación realizada por el equipo seminarista, generó aportes y enriqueció el accionar del Trabajo Social en el establecimiento educacional, debido a los resultados entregados por ésta, permitieron orientar el accionar profesional en dicha área, además de abordar la convivencia escolar como una problemática emergente que debe ser abordada por un profesional trabajador social.

Se constató la real importancia de contar con un profesional que aborde aspectos relacionados con la convivencia escolar, en cuanto a relaciones interpersonales, mecanismos de resolución de conflictos y potenciación de habilidades; esto haría posible abrir un campo de trabajo, que permite intervenir desde las bases del desarrollo humano, optando por la prevención de conductas desadaptadas por medio de la promoción de herramientas que les permitan a los sujetos en formación no solo un mejor ejercicio de su rol como sujeto de derechos que desarrolla en sociedad, sino que también el poder convivir democráticamente en interacción con su grupo de pares.

### 5.4 Sugerencias

El proceso de seminario de título experimentado por el equipo seminarista, permitió la aplicación y desarrollo de herramientas técnicas y habilidades que permitieron un adecuado desenvolvimiento en el ámbito educacional. Las alumnas recurrieron a todo el acervo teórico - práctico adquirido durante todo el proceso académico, a través de las asignaturas cursadas en la escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. Esta adquisición permitió lograr un conocimiento más acabado con respecto a la temática de convivencia escolar, a su vez ésta dejó entrever la falta de programas sociales que den soluciones concretas a ésta problemática.

Es por ello que se hace indispensable que organismos estatales ejecutores de políticas

sociales del área educativa implemente proyectos educativos permanentes en cuanto a convivencia escolar, apoyo tanto profesorado como alumnado con profesionales idóneos en el área, con un trabajador social con conocimientos necesarios que le permitan diseñar y llevar a cabo proyectos para convertir el establecimiento educacional en un organismo potenciador de capacidades y habilidades autogestoras en los individuos.

En cuanto a la investigación realizada “convivencia escolar en las aulas de la comunidad educativa María Luisa Bombal”, se sugiere la aplicación del manual de Convivencia Escolar (Anexo N°3) creado por las alumnas insertas en dicho centro educativo, donde se entregan lineamientos de apoyo y herramientas con los cuales se pueden establecer ambientes y clima saludables en el aula como una forma de prevenir la violencia y promover una sana convivencia escolar en el establecimiento educacional.

## 5.5 Hallazgos y Aprendizajes

Con respecto a los principales hallazgos que se lograron identificar con la realización del presente seminario de título en la temática de la convivencia escolar, en el establecimiento educacional María Luisa Bombal de la comuna de Valparaíso, se distinguen diversos ejes temáticos los cuales fueron abordados en el desarrollo de la investigación y que son fundamentales en el planteamiento de las conclusiones finales del proceso llevado a cabo.

En general, en torno a los aportes que se lograron establecer en la temática de la convivencia escolar y que tras su consideración permitirán contribuir de manera adecuada en el desarrollo de un clima de convivencia escolar al interior de la comunidad educativa se pueden destacar los siguientes:

- Mejorar la convivencia a través del aprendizaje cooperativo.

Para mejorar la convivencia y prevenir la violencia desde la escuela es imprescindible incorporar innovaciones educativas que, adecuadamente aplicadas sobre cualquier contenido o materia educativa, pueden contribuir por sí mismas a desarrollar dichos objetivos, como son: discusiones y debates entre compañeros/as en grupos heterogéneos, sobre distinto tipo de conflictos (como los que se producen en la escuela, conflictos históricos o los que se reflejan en la prensa).

Experiencias de responsabilidad y solidaridad en equipos heterogéneos de aprendizaje cooperativo, en los que los alumnos y alumnas aprendan a investigar, enseñar y aprender con compañeros y compañeras que son al mismo tiempo iguales pero

diferentes.

Experiencias sobre procedimientos positivos y eficaces de resolución de conflictos, a través de las cuales los y las jóvenes puedan aprender a utilizar la reflexión, la comunicación, la mediación o la negociación para defender sus intereses o sus derechos.

Es fundamental establecer cauces y procedimientos alternativos en el sistema escolar, a través de los cuales de forma normalizada puedan expresarse las tensiones y las discrepancias y resolverse los conflictos sin recurrir a la violencia (a través de la comunicación, la negociación, la mediación).

Desarrollar alternativas en todos los individuos (alumnado, profesorado, equipo de dirección), habilidades para afrontar y expresar la tensión y resolver los conflictos sin recurrir a la violencia.

Otro de los ejes temáticos considerados dentro de la investigación fueron los distintos tipos de conflictos que generan tanto entre los mismos alumnos/as y entre alumnos/as y docentes en las aulas del establecimiento María Luisa Bombal.



# ***Bibliografía***

## Referencias Bibliográficas

### **Seminarios de Título:**

DECAR JIMÉNEZ, E; DÍAZ TEODORO, S. (2008). *Propuesta de una estrategia para la prevención de la violencia escolar en los segundos ciclos básicos: validación de su aplicación en una Escuela básica de la V región*. Universidad de Valparaíso. Chile.

FUENZALIDA, K; SUAZO, P. (2008). *Trabajo Social y atención primaria de salud: Configuración de perfiles de cargo para la gestión del recurso humano del Centro de salud Cordillera, comuna de Valparaíso*. Universidad de Valparaíso. Chile.

GONZÁLEZ, F . (2006). *Una Experiencia de Intervención Social, en la Convivencia Escolar*. Universidad de Valparaíso. Chile.

GONZÁLEZ, M; LALANNE, C. (2007). *Convivencia escolar positiva, una contribución del Trabajo Social a la Educación de calidad*. Universidad de Valparaíso. Chile.

LAGOS, J. (2008). *Trabajo Social y Vivienda: Intervención profesional reflexiva en el marco del programa de apoyo integral*. Fundación INVICA. Universidad de Valparaíso. Chile.

LAZO, J. (2008). *Las habilidades comunicacionales una herramienta para lograr una sana convivencia escolar: una experiencia de intervención en los establecimientos educacionales básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana*. Universidad de Valparaíso. Chile.

MUÑOZ, V; URETA, C. (2007). *Intervención Social frente a la temática de la convivencia escolar, desde un enfoque de prevención de violencia escolar, potenciando habilidades sociales básicas y avanzadas en el Centro educativo Viña del Mar F-347, comuna de Viña del Mar*. Universidad de Valparaíso. Chile.

NOVOA, P; PENAGLIA, N. (2002). *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*. Universidad de Valparaíso. Chile.

RETAMAL, I; ULLOA, L; ZUÑIGA, N. (2007). *Trabajo Social y Salud Mental: Intervención profesional reflexiva con grupos de salud mental en el CESFAM Gómez Carreño*. Universidad de Valparaíso. Chile.

SALGADO BRAVO, E. (2007). *Convivencia escolar, tipos de conflictos y formas de resolución en el espacio educativo: Un estudio de caso en la comuna de la Pintana*. Universidad de Valparaíso, Chile.

### **Libros**

ANDER-EGG, E. (1995). *Diccionario del trabajo social*. Editorial Lumen. Buenos Aires; Argentina

CABALLO, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales (5ª. ed.)* Editorial Siglo Veintiuno. Madrid España.

CARROSA, N; LÓPEZ, E; MONTICELLI, J M. (2006). *El trabajo social en el área educativa. Desafíos y Perspectivas*. (1a. ed.) Espacio. Buenos Aires, Argentina.

CEA D'ANCONA, M. (2001). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. Síntesis. Madrid, España.

CHIANG SÁNCHEZ, R. (1997). *Psicología ambiental*. Editorial Valparaíso: Universidad de Valparaíso.

DARINO, S; GÓMEZ, M. (2000). *Resolución de conflictos en las escuelas: proyectos y ejercitación*. (1a. ed.) Editorial Espacio. Buenos, Argentina

GERARD, EGAN. (1981). *El orientador experto: un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal*. Editorial Iberoamerica. México.

GILBERT CEBALLOS, J. (1997). *Introducción a la sociología*. Editorial LOM. Santiago Chile.

GONZÁLEZ, E. (1998). *Menores en desamparo y conflicto social*. (2ª. ed.) Editorial CCS. Madrid España.

MARTÍNEZ, M. (2005). *Modelos Teóricos del Trabajo Social* (1a. ed.) DM. Murcia.

MENDICOA, G. (2003). *Sobre tesis y tesistas: lecciones de enseñanza- aprendizaje*. (1ª. ed.) Editorial Espacio. Buenos Aires, Argentina.

MESA SÁNCHEZ, R. (2007). *Guía para la participación en la elaboración del plan de convivencia en los centros educativos*. Codapa. Granada, España.

OCHOA M, J. (1983). *La sociedad vista desde los textos escolares*. CIDE. Santiago, Chile.

RECA, INÉS Y ÁVILA, P. (1998). *Escuela y Familia. Una revisión del estado del arte*. Impresos Toledo. MINEDUC, Chile.

SABINO, C. (1998). *Como hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos*. (3ª. ed.) Editorial Lumen/ Humanitas. Buenos Aires Argentina.

SAMPIERI, R; FERNÁNDEZ, C-, LUCIO, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (3a. ed.) Editorial McGraw-Hill. México

TORREGO, J .C. (2005). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores* (4ª. ed.). Editorial Narcea. Madrid España.

VAN-DER HOFSTADF ROMAN, CARLOS. (2005) *.El libro de las habilidades de la comunicación: Como mejorar la comunicación personal*. (2a. ed.) Edición Díaz de Santos. Valencia.

### **Documentos en Línea**

*Material para la mejora de la convivencia escolar Cap. IV. Mediación en la Resolución de conflictos* .Consejería de Educación de la Junta de Andalucía Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación. Extraído el 22 de octubre de 2009 desde [http://www.iuntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/PublicacionesdeLaConsejeriadeEducacion/MATERIALESCONVIVENCIA/1192706925214\\_libro4\\_contenido.pdf](http://www.iuntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/PublicacionesdeLaConsejeriadeEducacion/MATERIALESCONVIVENCIA/1192706925214_libro4_contenido.pdf)

Mineduc. (2006). *Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar*. Recuperado el 13 de agosto del 2009 desde [http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR\\_Articulos/resolucion%20pacifica%20de%20conflictos.pdf](http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR_Articulos/resolucion%20pacifica%20de%20conflictos.pdf)

Mineduc. (2004)*Convivencia Escolar: Metodologías de trabajo para las escuelas y liceos. Comprometidos por la calidad de la educación*. Recuperado el 25 de julio del 2009 desde [http://www.mineduc.cl/biblio/documento/934\\_CONVIVENCIA.pdf](http://www.mineduc.cl/biblio/documento/934_CONVIVENCIA.pdf)

Mineduc. (2002).*Política de Convivencia Escolar hacia una educación de calidad para todos*. Recuperado el 23 de mayo del 2009 desde [http://www.mineduc.cl/biblio/documento/Politica\\_Convivencia.pdf](http://www.mineduc.cl/biblio/documento/Politica_Convivencia.pdf)

BID. (2000). *Notas técnicas sobre prevención de la violencia*. Recuperado el 18 mayo del 2009 desde <http://www.iadb.org/seguridad/publicaciones.cfm?language=Sp&parid=5>

*Constitución Política de la República de Chile*. Art..Nº 19, N° 10 incisos 2 y 3.Extraído el 18 de junio del 2009 desde [http://www.paginaschile.cl/biblioteca\\_juridica/constitucion.htm](http://www.paginaschile.cl/biblioteca_juridica/constitucion.htm)

Ley N° 18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza, 1990, Chile. DFL N°1 de 24 de noviembre de 2005, publicado en el Diario Oficial el 21 de febrero de 2006, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza. Extraído el 26 de junio del 2009 desde [http://www.cse.cl/public/Secciones/seccioneducacionsuperior/normativa/ley18-962\\_loce](http://www.cse.cl/public/Secciones/seccioneducacionsuperior/normativa/ley18-962_loce)

Mineduc. (2000). *Material de apoyo para la convivencia escolar*. Extraído el 22 de junio de 2009 desde [http://www.mineduc.cl/biblio/documento/1203\\_media.pdf](http://www.mineduc.cl/biblio/documento/1203_media.pdf)

#### SITIOS WEB

- [www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl)
- [www.cmvalpo.cl/](http://www.cmvalpo.cl/)
- [www.liceomarialuisabombal.cl](http://www.liceomarialuisabombal.cl)
- [www.ine.cl](http://www.ine.cl)
- [www.solomediacion.com](http://www.solomediacion.com)
- [www.bastadematonos.com](http://www.bastadematonos.com)
- <http://www.codapa.org/codapa/>
- <http://www.misclaneaeducativa.com>
- <http://www.juntadeandalucia.es/>

#### Otros apuntes

- Apuntes cátedra “Trabajo Social con Familia”, profesora María Teresa Sánchez. 2007.



# **Anexos**





### ***Cuestionario Alumnos***

- Las alumnas tesistas de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, tienen mucho interés en conocer el clima de convivencia escolar que hay en el establecimiento, para contribuir a mejorar la situación.
- Por eso te pedimos que respondas a este cuestionario pues consideramos que tú opinión es muy importante en este tema.
- Por cada pregunta debes elegir sólo una alternativa, y marcarla.
- El cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Tú opinión no será conocida por el director/a ni por ninguno de los profesores/as del establecimiento. La información que tú nos des sólo será utilizada para efectos de investigación.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

FOLIO: .....

Normas	Muy de acuerdo (A)	De acuerdo (B)	Indiferente(C)	En desacuerdo(D)	Muy desacuerdo (E)
1. Las normas de mi establecimiento son realizadas a través de un acuerdo común, entre profesores, alumnos, apoderados, directores, orientador, inspectores etc.					
2. Existen momentos en el consejo de curso en que se pueden conversar las normas impuestas en mi establecimiento.					
3. Los alumnos del liceo hemos participado en la creación de las normas que están en el reglamento.					
4. Todos los estudiantes consideramos correctas las normas establecidas en el liceo.					
5. Las normas de mi establecimiento contemplan todas las situaciones que puedan desencadenar conflictos.					
6. Las normas de mi establecimiento se pueden interpretar de manera clara para todos los alumnos.					
7. Las sanciones existentes en las normas, se orientan a impedir las conductas conflictivas.					
8. Las normas establecidas en mi liceo fomentan el surgimiento de un ambiente de convivencia escolar sana.					
9. El reglamento señala las recompensas por las conductas positivas de los alumnos dentro de mi establecimiento.					
10. Todos los estudiantes conocemos las normas del establecimiento.					
11. Todos los estudiantes comprendemos las normas existentes en el reglamento del					

establecimiento.					
12. Todos los alumnos conocemos las prohibiciones y permisos que dan las normas del reglamento.					
13. Todos los alumnos practicamos las normas disciplinarias del establecimiento.					
14. Todos los alumnos respetamos las normas disciplinarias del liceo.					
15. La aplicación de las normas se realizan de modo igualitario para todos los estudiantes.					
16. La aplicación de las normas se cumplen de manera adecuada para todos los alumnos de mi establecimiento.					
17. La aplicación de las normas se realizan de acuerdo a lo establecido en el reglamento de mi liceo.					
18. La aplicación de nuestras normas se realiza de manera oportuna a la situación según la gravedad de los hechos.					
19. Los profesores actúan de la misma forma cuando aplican las normas a todos los alumnos de mi establecimiento.					

Habilidades Comunicacionales	SÍ (A)	A veces (B)	Nunca (C)
20. Considero importante las opiniones de mis compañeros.			
21. Acepto a mis compañeros tal cual son, sin importar raza, tendencia sexual, etc.			
22. Considero las opiniones de mis compañeros(as) valiosas.			
23. Tengo la capacidad de guardar silencio mientras alguno de mis compañeros habla.			
24. Puedo mantener una actitud de atención cuando otro compañero habla.			
25. Puedo ponerme en el lugar de otro compañero cuando expresa lo que esta sintiendo.			
26. Soy flexible en mi forma de pensar respecto a las distintas opiniones que tienen mis compañeros.			
27. Soy capaz de mostrarme auténticamente ante mis compañeros de curso.			
28. Tengo la capacidad de expresar mis sentimientos libremente.			
29. Puedo entender adecuadamente los sentimientos que expresan los demás compañeros de mi curso.			
30. Cuando hablo con otro compañero, le digo lo que pienso.			
31. Tengo la capacidad de conversar de forma abierta y directa con otro compañero de curso, sin pelear.			

Relaciones Interpersonales	Muy de acuerdo (A)	De acuerdo (B)	Indiferente (C)	En desacuerdo(D)	Muy desacuerdo (E)
32. En el establecimiento educacional me siento cómodo con respecto a la relación que existe entre mis compañeros de curso.					
33. En mi establecimiento las relaciones entre profesores y alumnos(as) son buenas.					
34. En mi establecimiento se le da importancia cuando un alumno(a) tiene un problema constantemente con otro(a).					
35. En mi establecimiento es importante que se enseñe a los alumnos(as) como relacionarse de forma positiva con los demás compañeros.					
36. En mi curso tratan a todos los(as) alumnos(as) por igual y sin favoritismos.					

37. En mi curso tienen en cuenta las opiniones de los(as) alumnos(as) para resolver los problemas que se plantean, en el mismo curso.					
38. Los profesores(as) se enteran cuando un(a) alumno(a) tiene problemas con otros(as) compañeros de mi liceo.					

Conflictos (1º Parte)	Siempre me ocurre (A)	A menudo me ocurre (B)	Pocas veces me ocurre (C)	Nunca me ocurre (D)
39. Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) me han insultado.				
40. Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) han hablado mal de mí.				
41. Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) han expresado burlas hacia mí.				
42. Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) me han expresado indiferencia en la sala de clases.				
43. Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) me han hecho gestos ordinarios.				
44. Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) me han pegado.				
45. Algún(a) o algunos(as) compañeros(as) me han robado o roto útiles personales.				

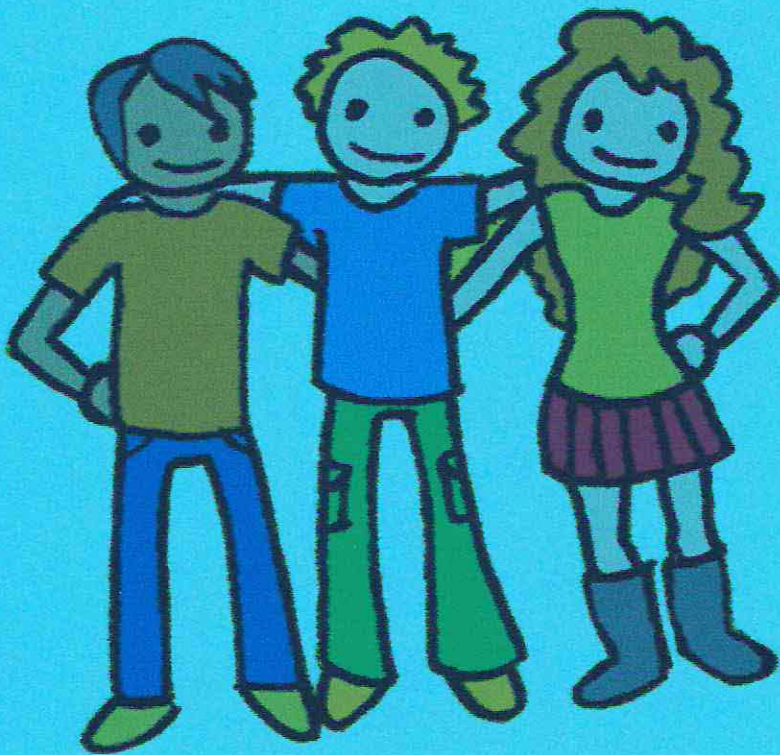
Conflictos (2º Parte)	Siempre (A)	A menudo (B)	Pocas Veces (C)	Nunca (D)
46. He insultado a algún(a) compañero(a) del liceo.				
47. He hablado mal del algún(a) compañero(a) del liceo.				
48. He expresado burlas hacia algún(a) compañero(a) del liceo.				
49. He expresado indiferencia a algún (a) algunos(as) compañeros en la sala de clases.				
50. He hecho gestos ordinarios a algún(a) algunos(as) compañeros(as) del liceo.				
51. Le he pegado a algún(a) compañero(a) del liceo.				
52. Le he robado o le he roto útiles personales a algún(a) compañero(a) del liceo.				
53. Algún profesor(a) me ha ridiculizado delante de mis compañeros de liceo.				

54. Pienso que algún profesor (a) me tiene 'mala'.				
55. Algún(a) o algunos(as) vez un profesor(a) me ha insultado.				
56. Algún(a) o algunos(as) profesores(as) han expresado burlas hacia mí.				
57. Algún(a) o algunos(as) profesores(as) me han expresado indiferencia en la sala de clases.				
58. Algún(a) o algunos(as) profesores(as) me han hecho gestos ordinarios.				
59. Alguna vez un profesor(a) me ha intimidado con amenazas físicas.				
60. Me he sentido rechazado o aislado por algún (a) algunos (as) profesores(as) en la sala de clases.				
61. Alguna vez he inventado rumores acerca de algún (a) profesor(a) de mi establecimiento.				
62. Alguna vez he expresado burlas hacia algún (os) profesores (as) del liceo.				
63. Alguna vez he expresado indiferencia hacia algún profesor (a) del establecimiento.				
64. He hecho gestos ordinarios a algún(a) profesor (a) del liceo.				
65. He agredido físicamente a algún profesor(a) de mi establecimiento.				
66. He robado o roto algún material de mi establecimiento educacional.				

<b>Resolución de Conflictos</b>	<b>Siempre (A)</b>	<b>A menudo (B)</b>	<b>Pocas Veces (C)</b>	<b>Nunca (D)</b>
67. Para cortar una situación de conflicto intervengo, si el involucrado es mi amigo.				
68. Para resolver un conflicto converso y llego a acuerdos con la persona involucrada en el conflicto.				
69. Para cortar una situación de conflicto intervengo aunque no sea mi amigo.				
70. Para arreglar una situación de conflicto, acepto a un adulto (profesor, orientador, inspector, director, etc.) para llegar a un acuerdo.				
71. Para resolver un conflicto informo a algún adulto (profesor, director, inspector, orientador, etc.) para que intervenga.				
72. Para resolver un conflicto acepto a un adulto (profesor, inspector, orientador, director, etc.) que dicte una solución al problema.				
73. Se toman en cuenta las opiniones o ideas de los alumnos para resolver los problemas de conflictos entre mis compañeros.				
74. Deberían tomarse medidas más estrictas con los(as) alumnos(as) que causan problemas en mi liceo.				



# Manual de Convivencia ESCOLAR



**Alumnas Seminaristas:**  
SUSAN OLGUÍN A.  
ROMINA OLGUÍN N.  
CLAUDIA RETAMAL L.



## PRESENTACIÓN:

El Objetivo de este Manual es ayudar a los/as participantes a superar los conflictos que se generan en el centro educativo y entregarles nuevas herramientas para prevenir dicha problemática. La dinámica metodológica del manual de Convivencia Escolar está basada en el diálogo igualitario, de una manera, voluntaria, legítima y responsable en cuanto a las directrices que marca la mediación en general, y la mediación escolar en particular.

Los y las participantes se forman a través de un taller de educación de conflictos ubicado en sus horas de Orientación. La planificación está estructurada en tres bloques temáticos: Causas que generan los conflictos, tipos de conflictos y estrategias para la resolución de conflictos. Los encuentros son semanales de 60 minutos y en cada sesión con un enfoque muy participativo y dinámico.

Lo significativo e importante es que los/as participantes vayan tomando una identidad de grupo, mejorando sus habilidades progresivamente y teniendo una conciencia más responsable sobre los conflictos que les rodeen. Los juegos que trabajen la participación, el respeto de las normas, la comunicación y la expresión de emociones, sentimientos y punto de vista de los/as alumnos/as serán básicos y esenciales en una metodología dinámica y activa para los y las asistentes que de una manera práctica y divertida acerquen y consoliden la alternativa educativa no violenta dentro de las estructuras del centro educativo María Luisa Bombal.

Se considera, muy importante que se de referencia a conflictos que para ellos o ellas les sean importantes, a problemas y situaciones que les afecten, a sus reacciones, a problemas o cuestiones sociales de actualidad en los medios de comunicación o en la sociedad en general. Es fundamental propiciar la comunicación en todos los planos para lo cual es previo generar un clima de confianza dentro del aula.

Las aportaciones de cada participante serán tenidas muy en cuenta generando un proceso formativo adaptativo a las circunstancias de cada curso. La metodología se caracterizará por una flexibilidad en las formas que no mermará la profundidad de los contenidos ni la evolución de temáticas tratadas en cada taller, incluyendo transversalmente diferentes aspectos relacionados con



los conflictos de género, de edad, de posición social, interculturales, económicas, familiares, etc., siguiendo la perspectiva de que cualquier opinión es válida y necesaria (ya que es irrepetible).

Los objetivos principales de este manual son los siguientes:

- Fomentar la colaboración, el conocimiento y búsqueda de soluciones en problemas interpersonales en el ámbito escolar.
- Mejorar la seguridad de todos los miembros de la comunidad educativa.
- Favorecer la participación directa de los/las alumnos/as en la resolución de conflictos en la comunidad educativa.

En definitiva este Manual pretende contribuir a la mejora de la convivencia escolar en el centro Educativo María Luis Bombal.

Condiciones para la puesta en marcha de los talleres de convivencia escolar:

- Nombramiento de una persona responsable de los Talleres.
- Creación de un equipo de profesores/as que trabaje directamente en el programa e impulse su inclusión en la vida cotidiana del centro educativo María Luisa Bombal.
- Implicación y participación de suficientes alumnos/as del liceo María Luisa Bombal.

Tareas de los/as Conductores/as y Facilitadores/as (profesores/as):

- Control del tiempo: es necesario garantizar que se cumpla el tiempo requerido de modo que las actividades de análisis y reflexión se realicen en profundidad.
- Clima de confianza: Para las conversaciones modulares, se sugiere crear un clima cálido y agradable y comenzar y finalizar con dinámicas de grupo que faciliten condiciones de confianza, buena disposición y escucha activa.

Importa que los/as alumnos/as se sientan acogidos y valorados, decirles que se espera conocerlos y escucharlos.

Es deseable que la organización de los espacios de trabajo sean más bien informales, acogedores, que propicien la comunicación cara a cara. También se pueden utilizar las paredes para colocar mensajes alusivos al tema, fotografías, información producida con anterioridad, etc.

- Manejo de tensiones: Las temáticas a tratar pueden generar tensión y entre los/as participantes. La misión de los conductores/as y facilitadores/as es no involucrarse emitiendo juicios respecto de las intervenciones, su tarea es contener, canalizar y orientar positivamente la tensión. Tener en cuenta que no necesariamente se llegará a consensos, puede ocurrir que algunos/as



involucrarse emitiendo juicios respecto de las intervenciones, su tarea es contener, canalizar y orientar positivamente la tensión. Tener en cuenta que no necesariamente se llegará a consensos, puede ocurrir que algunos/as participantes no modifiquen sus opiniones o sentimientos. Lo relevante será llegar a acuerdos que cautelen el bien común, incluso de las posiciones minoritarias, teniendo siempre como norte la misión pedagógica de la escuela.

- **Síntesis final:** Al cierre de cada sesión es necesario hacer una síntesis de lo acontecido. Se trata de generar un momento de gran afectividad y valoración solicitando testimonios evaluativos respecto de los contenidos tratados, el clima relacional y el significado que ha tenido para todos/as su participación.

¿Qué me ha significado la conversación?

¿He modificado algo en mí?

¿Qué me llevo?





## Sesión n° 1:

### Objetivos:

- Conocer qué es lo que se va hacer, el por qué y quienes.
- Introducir el concepto de Habilidades Sociales.

### Actividad n°1: Presentación del taller y sus objetivos.

Trabajar el concepto de grupo. Romper el hielo sobre acercamiento a un nuevo tema "Conocerse es la clave para entender bien los conflictos". Conocer las expectativas.

### Dinámica de motivación para trabajo en equipo: El Carpintero<sup>1</sup> :

Objetivo: Reflexionar sobre la importancia que tiene el trabajo en equipo para el logro de propósitos comunes.

Desarrollo: El facilitador/a solicita a los/as asistentes que se concentren y mediten el texto siguiente. Luego comentar y llegar a alguna conclusión común.

Cuentan que en la Carpintería hubo una vez una extraña asamblea: Fue una reunión de herramientas para arreglar sus diferencias. El martillo ejerció la presidencia, pero la asamblea le notificó que tenía que renunciar: ¿la causa? ¡Hacía demasiado ruido! y, además, se pasaba todo el tiempo golpeando.

**El martillo aceptó su culpa, pero pidió que también fuera expulsado el tornillo; dijo que había que darle muchas vueltas para que sirviera de algo.**

Ante el ataque, el tornillo aceptó también, pero a su vez pidió la expulsión de la lija: hizo ver que era áspera en su trato, siempre tenía fricciones con los demás.

Y la lija estuvo de acuerdo, a condición de que fuera expulsado el metro que siempre se lo pasaba midiendo a los demás según su medida, como si fuera el único perfecto.

La asamblea encontró entonces que el martillo era fuerte, el tornillo unía y daba fuerza, la lija era especial para afinar y limar asperezas y observaron que el metro era preciso y exacto.

Se sintieron entonces un equipo capaz de producir y hacer cosas de calidad. Se sintieron orgullosos de sus fortalezas y de trabajar juntos.

---

<sup>1</sup> Dinámica aportada por el Supervisor señor Pedro González, del Departamento Provincial de Malleco del Ministerio de Educación, IX Región.



En eso entró el carpintero, se puso el delantal e inició su trabajo, utilizó el martillo, la lija, el metro y el tornillo. Finalmente la tosca madera inicial se convirtió en un lindo juego de ajedrez.

Cuando la carpintería quedó nuevamente sola, la asamblea reanudó la deliberación y fue entonces cuando tomó la palabra el serrucho y dijo:

"Señores, ha quedado demostrado que tenemos defectos, pero el carpintero trabaja con nuestras cualidades y esos es lo que nos hace valiosos. Así que no pensemos ya en nuestros puntos malos y concentrémonos en la utilidad de nuestros puntos buenos.

Ocurre lo mismo con los seres humanos. Observen y lo comprobarán; cuando en un equipo se busca a menudo defectos en los demás, la situación se vuelve tensa y negativa. En cambio, al tratar con sinceridad de percibir los puntos fuertes de los demás, es cuando florecen los mejores logros humanos.

Es fácil encontrar defectos, cualquiera puede hacerlo, pero encontrar cualidades, eso requiere "amor y entrega".

## **Actividad n°2:** HABILIDADES SOCIALES.

Introducir el concepto:

### **HABILIDADES SOCIALES:**

*El logro de la convivencia cada vez más adecuada y democrática, que respete y genere espacios de participación tanto en la sociedad en general, como en la comunidades educativas, es necesario adquirir una serie de habilidades que lograrán, progresivamente que los niños, las niñas o adolescentes se desenvuelvan con éxito en la sociedad que le toca vivir.*

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

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

*Finalmente se entiende por Habilidades Sociales según Vicente Caballo<sup>2</sup>: "Ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos del individuo de un*

<sup>2</sup> Caballo, V (2002) "Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales", España.



modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas."

*Habilidades sociales para la resolución adecuada de conflictos.*

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

- *Empático: la capacidad de comprender las actitudes y sentimientos de los demás, es darse cuenta de que le está pasando al otro realmente*
- *Asertivo:*
- *Respetuoso: la capacidad de aceptar y apreciar al otro tal como es, sin condicionar este actuar. Implica que un ser humano tiene valor en sí mismo*
- *Con Mayor capacidad de Atención Escucha: esta se refiere a la capacidad de escuchar con interés a la persona que nos comunica y a su vez el captar todas aquellas claves que son emitidas por el otro.*
- *Autenticidad: es la capacidad para presentarse y comportarse ante los demás tal como uno es, expresando ideas, sentimientos y conductas de manera congruente.*

**Actividad n°3:** Analizar la realidad que les rodea y las habilidades que tienen los alumnos.

## 2ª Sesión.

Objetivos:

- Conocerse ante el grupo curso
- Conocer las relaciones Interpersonales.

**Actividad n°1:** DINÁMICA: LOS ANIMALES

Objetivo: Conocerse, entrar en confianza y organizar grupos de manera entretenida.

Materiales: No necesita.

Desarrollo: En pareja se solicita que cada persona diga con qué animal se identifica y por qué. Luego, cada pareja se junta con otra y se cuentan mutuamente con qué animal



se identificaron y por qué. Se repite la acción hasta que queden grupos con la cantidad de personas previamente definidas.

Posterior a la creación de los grupos se procede a la actividad n°2

**Actividad n°2:** Reflexión de las relaciones interpersonales entre los/as compañeros/as de curso.

*Glosario Relaciones Interpersonales: "toda conexión o vínculo entre dos o más personas o grupos, que surge de la interacción que se produce entre ellos sobre la base de la mutua comprensión"<sup>3</sup>*

- Recordar alguna situación en el Liceo donde hayan sentido que no escucharon lo que dicen los demás y no se hayan respetado, tanto con los/as alumnos/as del liceo como con los/as compañeros/as de curso. ¿Que factores creen que inciden para que esto suceda?

- Ejemplificar desde el rol de educador como en el proceso educativo se puede ser:
- Como generar la vinculación afectiva con los/as alumnos/as, considerando que la expresión de sentimientos es un elemento esencial para mejorar la convivencia y por ende el proceso de enseñanza aprendizaje.

### 3ª Sesión.

Objetivo:

- Conocer las actitudes que tienen los/as estudiantes ante un conflicto.

#### **Actividad n°1:** DINÁMICA: LA TELARAÑA

Objetivo: Presentación, integración.

Materiales: Una bola de cordel, un ovillo de lana, etc.

Desarrollo: Los participantes se colocan de pie formando un círculo y se le entrega a uno de ellos la bola de cordel; debe decir su nombre, procedencia, lo que le gusta y lo que no le gusta, interés de su participación, etc. Luego, toma la punta del cordel y lanza la bola a otro compañero, quien a su vez debe presentarse de la misma manera.

La acción se repite hasta que todos los participantes quedan enlazados en una especie de telaraña.

Una vez que todos se han presentado, quien se quedó con la bola debe regresarla al que se la envió, repitiendo los datos dados por su compañero. Este a su vez hace lo mismo de tal forma que la bola va recorriendo la misma trayectoria, pero en sentido inverso.

<sup>3</sup> Ander- Egg, E.(1995), Diccionario de Trabajo Social, Lumen, Buenos Aires, Argentina.



hasta que regresa al compañero que la lanzó. Inicialmente, hay que advertir a los participantes la importancia de estar atentos a la presentación de cada uno, pues no se sabe a quién va a lanzarse la bola y posteriormente deberá repetir los datos del lanzador.

## Actividad n°2:

Se presentan las siguientes situaciones que generan conflictos en las salas de clases.

**Caso 1:** Un/a alumno/a llega sin materiales para trabajar en clase.

**Caso 2:** Dos estudiantes se paran y conversan durante la clase.

**Caso 3:** Escoger un conflicto recurrente por vulneración de norma.

• **Los/as alumnos/as responden** individualmente responden la siguiente pregunta  
¿Qué procedimientos ocupó en situaciones como estas?

Posteriormente se realiza un resumen de curso respecto a esta situación planteada. Y se destacan los aspectos ante una situación conflictiva: Objetividad, imparcialidad, neutralidad etc.

## 4ª Sesión:

Objetivos:

- Conocer las acciones que tienen los alumnos con sus compañeros.

## Actividad n°1: DINÁMICA EL DESCONGELAMIENTO

Objetivo: Movilizar a los participantes, induciéndolos a interactuar entre ellos.

Materiales: No necesita.

Desarrollo: El profesor invita a los participantes a sacar las sillas de la sala. Va lentamente proponiendo la siguiente secuencia de actividades, con voz serena y sugerente:

- Mantenerse en silencio para concentrarse en las propias percepciones.
- Caminar lentamente, ocupando todo el espacio y observando lo que hay alrededor. (pausa, evitar que se formen filas en la caminata)
- Tomar conciencia de lo que se siente al caminar definiendo su propia ruta, sin considerar la de los otros caminantes. (pausa)
- Fijar la vista en los propios zapatos. (pausa)
- Fijar la vista en los zapatos de los otros que deambulan por el mismo espacio. (pausa)
- Subir la vista, lentamente, deteniéndola en pantalones, faldas, blusas, chombas, adomos. (pausa)
- Apurar el paso. (pausa)
- Dirigir miradas fugaces a los ojos de aquellos con quienes se cruzan. (pausa)
- Mirarse a los ojos, sosteniendo las miradas mientras se cruzan. (pausa)



- Tocarse ligeramente al cruzarse, sin perder el ritmo vivaz del paso. (pausa) Tomarse del brazo, de a dos, y caminar al ritmo marcado por el conductor (puede ser batiendo palmas). (pausa)
- Juntarse de a cuatro. (pausa)
- De a ocho (pausa)
- De a diez. (pausa)
- De a quince. (pausa)
- Caminar haciendo una ruta común y tomar conciencia de lo que sentimos definiendo una ruta conjunta. (pausa)
- Cada grupo forme una ronda tomándose de las manos.
- Cerrar los ojos para concentrarse en el contacto con los otros. (pausa)
- Abrir los ojos, siempre en silencio, y mirar a los demás miembros del grupo. (pausa)
- Solicitar un breve comentario respecto de lo que sintieron durante la dinámica del descongelamiento, los sentimientos y emociones percibidos por los alumnos. Posteriormente dividir al curso en grupos y realizar la siguiente actividad:

### **Actividad n°2: OBSERVACIÓN**

Durante las actividades semanales, como observan los diferentes tipos de conflictos que se presentan tanto entre sus compañeros/as, como en la relación profesor/a-alumnos/as, elegir una situación particular y clasificar según sus distintos elementos, dentro de las siguientes variables:

- |                            |                             |
|----------------------------|-----------------------------|
| - Protagonistas            | - Poder                     |
| - Tipo de conflicto        | - Percepciones del problema |
| - Emociones y sentimientos | - Posiciones                |
| - Intereses                | - Creencias                 |
| - Dinámica del conflicto   |                             |

Realizar una exposición por grupo de los resultados obtenidos y analizar de forma general estos resultados, creando una síntesis de las respuestas obtenidas.

### **5ª Sesión.**

Objetivos:

- Conocer la convivencia generada dentro del Centro educativo.

### **Actividad n°1: DINÁMICA UN HOMBRE DE PRINCIPIOS.**

Objetivo: Animación.

Materiales: No necesita.



Desarrollo: Todos los participantes se sientan en círculo. El conductor o facilitador (profesor) en el centro inicia el juego narrando cualquier historia donde todo debe comenzar con una letra determinada.

Ejemplo:

Coordinador: "Tengo un tío que es un hombre de principios muy sólidos, para él todo debe empezar con la letra P. Así, su esposa se llama..." (señalando a cualquier participante).

Participante 1: ehhh...¡Patricia!

Coordinador: "A ella le gusta mucho comer..." (señalando a otra persona).

Participante 2: "pa... pa.... ¡Papas!"

Coordinador: "Y un día se fue a pasear a..."

Participante 3: "¡Pekín!"

Coordinador: "... Y se encontró con un..."

Participante 4: "¡Plumero!"

El que se equivoca o tarda demasiado en responder pasa al centro o sale del juego.

Después de un rato se varía la letra. Las preguntas deben hacerse rápidamente.

- Se divide al grupo curso en grupos de no más de 8 participantes y se realiza la siguiente actividad.

## Actividad n°2:

- Se les entrega a los/as alumnos/as las siguientes preguntas para que las desarrollen conjuntamente.

**¿Cómo es nuestra convivencia en la escuela o liceo?**

**¿Cómo creemos que nos ven los/as profesores/as?**

---

---

---

---

---

---

**Como alumnos/as fenemos una opinión de cómo es la convivencia en nuestro colegio:**

**¿Cómo hemos contribuido nosotros/as para que nuestra convivencia sea así?**

---

---

---

---

---

---



Como alumnos/as: ¿Qué podemos hacer para mejorar la convivencia en nuestro colegio?

---

---

---

---

---

---

- Cada grupo contestará la Pauta de Trabajo Grupal.
- Finalmente seleccionarán una idea importante de cada pregunta para presentarla en el plenario: cómo aportan a la convivencia y qué pueden hacer para mejorarla.

### Actividad n°3: PLENARIO (10 min)

- Un representante por grupo presenta las ideas u opiniones seleccionadas.

## 6ª Sesión.

Objetivos:

- Identificar las relaciones Interpersonales generadas en la sala de clases.
- Conocer el concepto de empatía como habilidad social que deben manejar los alumnos.

### Actividad n°1:

Dinámica: juego de la gallinita ciega con y sin contacto físico. Juego del dejarse caer.

Materiales: Una paño para tapar los ojos.

### Actividad n°2:

- Analizar las relaciones que existen entre compañeros/as, profesores/as y los tratos o formas de actuar de estos.
- Reflexionar como estas personas pueden actuar de una mejor manera para que la convivencia escolar sea más positiva.

### Actividad n°3:

- Trabajar y crear una definición común entre los/as alumnos/as del concepto de empatía.



- Reflexionar la importancia de estas habilidades sociales en las relaciones interpersonales entre los compañeros de curso y del centro educativo.

## 7ª Sesión.

- Conocer ¿Qué es un conflicto? Y su Tipología
- Conocer los tipos de conflictos que se generan en el centro educativo.

### **Actividad n°1:** Dinámica: ESTO ME RECUERDA

Objetivo: Animación, concentración.

Materiales: No necesita.

Desarrollo: Esta dinámica consiste en que un participante recuerda alguna cosa en voz alta. El resto de los participantes manifiestan lo que a cada uno de ellos, eso les hace recordar espontáneamente.

Participante 1: "Pensé en una gallina..."

Participante 2: "Eso me recuerda... huevos..."

Participante 3: "Eso me recuerda... pollitos"

Participante 4: "¡Ah! Eso me recuerda una canción."

Debe hacerse con rapidez. Si se tarda demasiado, la persona da una prenda o se sale del juego.

### **Actividad n°2:** Enseñar a los/as alumnos/as el concepto y tipos de conflictos.

*Glosario: Definición de conflicto "el desacuerdo de ideas e intereses o principios entre personas o grupos, que están presentes en todo lugar y momento al interior de una escuela".<sup>4</sup>*

*Tipos:*

*La violencia en los establecimientos educacionales puede manifestarse de las siguientes formas:*

*1.- Violencia verbal: insultar (garabatos, palabrotas), llamar por sobrenombres ofensivos, hablar mal de otro.*

*2.- Violencia no verbal: Burlas, desprecio, indiferencia, gestos, ignorar (hacer el vacío), excluir (dejar de lado).*

*3.- Violencia física: entendiendo estas actitudes como; golpear, empujar, dar patadas, golpear con un objeto o arma, rasguñar, romper o robar propiedad de otro (cuadernos, trabajos, útiles personales).*



Dividir al curso en grupo de no más de 8 alumnos/as y plantearles las siguientes situaciones, para que contesten las preguntas.

**1. Situación:** Julia, alumna de tercero, ha llegado atrasada ocho veces en un mes.

**Sanción:** Fue suspendida de clases hasta presentarse con su apoderado/a.

¿Qué ha hecho mal Julia?

¿Por qué la escuela pide llegar a la hora?

¿Qué opinan de la sanción?

¿Qué cambiarían en la sanción?

**2. Situación:** Dos estudiantes se golpean durante una clase.

**Sanción:** El profesor los anota en el libro y son enviados a la inspectoría y el apoderado es citado para el día siguiente.

¿Qué hicieron mal los estudiantes?

¿Cómo afecta a los demás la conducta de estos alumnos?

¿Qué harían si fueran el profesor de ese curso?

### Actividad n°3:

- Plenario con las respuestas grupales.
- Responder en forma conjunta las siguientes preguntas.

¿Por qué conductas nos sancionan o nos retan? ¿Cómo nos sancionan?

- Realizar una síntesis de lo reflexionado por los/as alumnos/as.

## 8ª Sesión.

Objetivos:

- Identificar las maneras de resolver los conflictos entre los alumnos.

### Actividad n°2: DINÁMICA LOS ZAPATOS Y TÚ

Objetivo: Entrar en confianza y organizar grupos de manera entretenida.

Materiales: Los zapatos de los asistentes.

Desarrollo: En pareja intercambian zapatos e intentan caminar como el otro. En silencio intentan parecerse al dueño de los zapatos. Comentan cómo se sintieron en el lugar del otro. Al final les solicita que formen grupos de hasta ocho personas.

**Actividad n°3:** En relación al concepto de conflicto otorgado a los/as alumnos/as en la sesión anterior. Invitarlos a que reflexionen a las siguientes interrogantes.

Reflexión:



- ¿Cuál de estos factores deben ser trabajados particularmente para lograrlo?
- ¿Requiere de la intervención de alguien más, o la intervención de algún tercero puede dificultar la solución?
- ¿Pueden las partes por sí mismas expresar de manera empática, respetuosa, sus percepciones y sentimientos, o es un espacio que requiere atención y ayuda?
- ¿Qué tipo de conflictos se dan más frecuentemente en mi estamento y que determina esto?
- ¿Cómo pueden estos aspectos ser trabajados para prevenir o manejar adecuadamente situaciones de conflictos?

**Actividad n°4:** Plenario con un representante de cada grupo y síntesis final de las respuestas efectuadas.

## 9ª Sesión.

Objetivos:

- Identificación de las técnicas de Resolución de conflictos.

### Actividad n°1: Dinámica Los Refranes

Objetivo: Animación.

Materiales: Tarjetas en las que previamente se han escrito fragmentos de refranes populares; es decir, que cada refrán se escribe en dos tarjetas, el comienzo en una de ellas y su complemento en otra.

Desarrollo: Se reparten las tarjetas entre los asistentes y se les pide que busquen a la persona que tiene la otra parte del refrán.

Ejemplo:

Tarjeta 1: "Al mal tiempo..."

Tarjeta 2: "... buena cara".

Otros refranes:

"No porque se nos manque la yegua... vamos a parar la trilla".

"Camarón que se duerme... se lo lleva la corriente".

"A Dios rezando... y con el mazo dando".

"Más vale pájaro en mano... que cien volando".

"Una golondrina... no hace primavera".

"En casa de herrero... cuchillo de palo".

"A quien madruga... Dios le ayuda".

"No por mucho madrugar... amanece más temprano".

"Guatita llena... corazón contento".

"Ojos que no ven... corazón que no siente".

"A rey muerto... rey puesto".



## Actividad n°2:

- Explicar las técnicas resolución de conflictos a los/as alumnos/as.

La resolución de conflictos, es entendida como: "La forma actual en nuestra cultura de lograr llegar a acuerdos entre las partes afectadas, puesto que responde a la necesidad de ser escuchados y de decidir sobre sus vidas"<sup>5</sup>.

A continuación se presentarán cada una de las técnicas de alternativa de resolución de conflictos.

**Negociación:** Las partes resuelven los conflictos de forma cotidiana y voluntaria, es decir, a través de un contrato hablado, donde ambas partes ganan sin intervención de otras personas.

**Conciliación:** En esta técnica está presente un juez que da orden del encuentro y es de participación voluntaria e informal.

**Mediación:** Esta técnica logra que las partes resuelvan sus conflictos, buscando la comprensión mutua y colaboración para lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Es, al igual que la anterior, voluntaria y focaliza el futuro.

**Arbitraje:** Al contrario de las anteriores en esta técnica, una parte es la que gana y la otra pierde. Existe un árbitro quien dicta el acuerdo, la asistencia al encuentro puede ser voluntaria o solicitada por el árbitro. Esta técnica se centra en el pasado.

**Juicio:** En esta técnica también uno de los involucrados pierde y el otro gana, por que es un tercero (juez) quien interviene y dicta sentencia.

**Actividad n°3:** Dividir al curso en grupos para que respondan las siguientes interrogantes.

¿Cuáles son los mecanismos o formas de resolución de conflictos más utilizados en el establecimientos educacional entre:

Alumnos/as:

Profesores/as:

Alumnos/as y profesores/as:

A partir de su experiencia, ¿Qué aspectos deben ser mejorados o trabajados para implementar gradualmente, mecanismos no adversariales de resolución de conflictos?

Dentro del trabajo diario en la sala de clases, ¿Qué espacios pueden generar para aplicar formas cooperativas de resolución de conflictos?



**Actividad n°4:** Plenario con las respuestas y síntesis de estas.

## 10ª Sesión.

Objetivos:

- Conocer la Técnica y Estrategia de Resolución de Conflictos Mediación.

**Actividad n°1:** Dinámica de animación.

Objetivo: Entrar en confianza y organizar grupos de manera entretenida.

Materiales: No necesita.

Desarrollo: Solicitar que los participantes de cada estamento se agrupen en un sector distinto de la sala, luego cada uno de los facilitadores se acercará con los ojos cerrados a cada grupo y elegirá primero cuatro alumnos, luego dos profesores y finalmente dos apoderados. La idea es que la elección sea al azar, por lo que sería recomendable que los participantes se estuvieran cambiando de lugar para despistar al facilitador.

**Actividad n° 2:** Exponer sobre el concepto de mediación

*Mediación: Esta técnica logra que las partes resuelvan sus conflictos, buscando la comprensión mutua y colaboración para lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Es, al igual que la anterior, voluntaria y focaliza el futuro.*

*La mediación dentro del Centro Educativo, es entendida como un proceso que se sustenta en el reconocimiento de los conflictos como parte integral de la convivencia. Para que pueda desarrollarse requiere del aprendizaje, adquisición y potenciación y entrenamiento de habilidades sociales que permitirán a todos los integrantes de la comunidad educativa resolver cooperativamente los conflictos este proceso requiere en los alumnos, además de desarrollar las diversas habilidades, adquirir la capacidad de comprender y analizar las situaciones conflictivas apoyados por equipos docentes y directivos, quienes son los encargados de generar los espacios de diálogo que permitan a los estudiantes sentir que deben y pueden asumir la responsabilidad de los actos, al ser sujetos de derechos validos por los adultos que los apoyan en su formación, potenciando su autonomía y su capacidad de dialogo.*

*La implementación de la mediación al interior de la comunidad educativa permitirá en la medida en que sea utilizada de manera constante y espontánea:*

- **UNA CONCEPCION POSITIVA DEL CONCEPTO:** Entendiéndolo como algo natural en los seres humanos presentes en la vida social y que según como se afronte, puede resultar constructivo y beneficioso para las partes.
- **USO DEL DIÁLOGO COMO PRIMERA ALTERNATIVA:** Como primera alternativa frente a otras respuestas menos constructivas.
- **DESARROLLO DE HABILIDADES:** Como el autocontrol; la cooperación en la



medida en que los niños aprenden a trabajar con los demás, respetando y confiando en el otro; la comunicación utilizada de manera en que sean capaces de observar y escuchar al otro; la tolerancia que facilita el respeto y la valoración de las diferencias de cada uno; la asertividad que permita la expresión de lo que se siente y piensa; la expresión de sentimientos de manera sana, etc.

➤ **PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA:** Los estudiantes podrán conocer sus derechos y deberes sentándose, a partir del desarrollo de la capacidad de la participación, la conciencia de una vida democrática que se sustente en el respeto por las opiniones de todos y todas y el uso de canales adecuados de comunicación de esas opiniones e intereses.

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

**Actividad n°3:** Reflexionar sobre la mediación en grupos de no más de 8 alumnos/as:

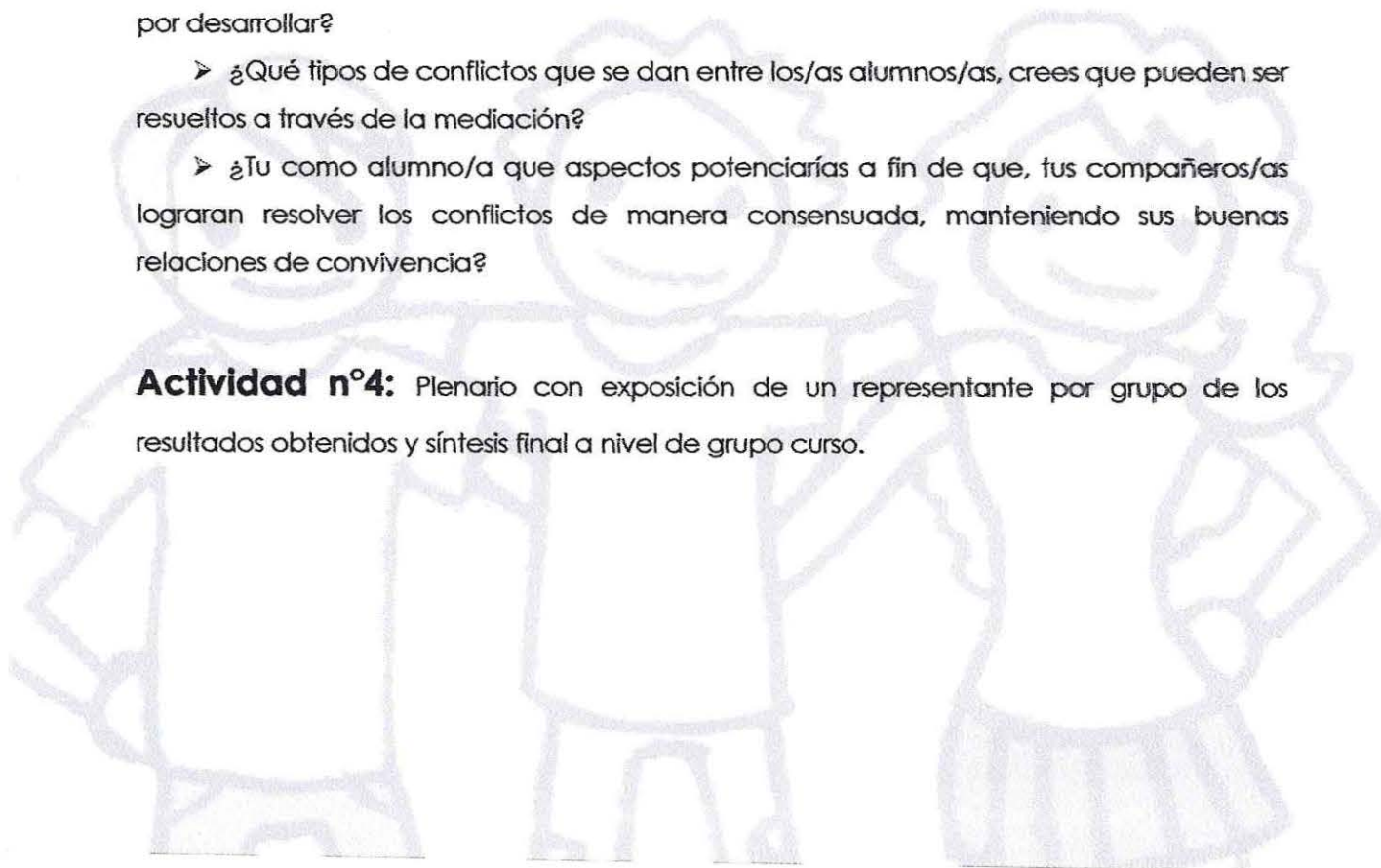
➤ Piensa en un conflicto que exista actualmente con tus compañeros/as de curso. Analiza la posibilidad de que este pueda ser resuelto a través de la mediación. ¿Qué aspectos hay que considerar para hacerlos?

➤ ¿Cuáles son las condiciones existentes dentro del grupo de compañeros/as que facilitarían la aplicación de la mediación en la sala de clases, en el liceo y cuales faltarían por desarrollar?

➤ ¿Qué tipos de conflictos que se dan entre los/as alumnos/as, crees que pueden ser resueltos a través de la mediación?

➤ ¿Tu como alumno/a que aspectos potenciarías a fin de que, tus compañeros/as logran resolver los conflictos de manera consensuada, manteniendo sus buenas relaciones de convivencia?

**Actividad n°4:** Plenario con exposición de un representante por grupo de los resultados obtenidos y síntesis final a nivel de grupo curso.





## 11ª Sesión: Clausura.

### Objetivos:

- Reflexionar los temas tratados en todas las sesiones.
- Firmar un compromiso de convivencia escolar.

### Actividad nº1: Un mundo mejor.

Cada grupo dialogará cómo debe ser la convivencia humana para lograr un mundo mejor. Esto mismo lo aplicarán a su grupo. Harán un plan de acción para lograrlo en este encuentro. Se pondrá de inmediato a cumplirlo.

Cada grupo dialoga:

- ¿cómo debe ser la convivencia humana (mundo, nación, comunidad, etc.) para que fuera realizadora del hombre?.
- Según esto: ¿cómo deberíamos vivir el presente encuentro? El grupo marca reglas de convivencia: pocas, concretas, de actuación inmediata, aceptadas por todos.
- ¿qué debe aportar cada uno para conseguir las metas que el grupo se propone?

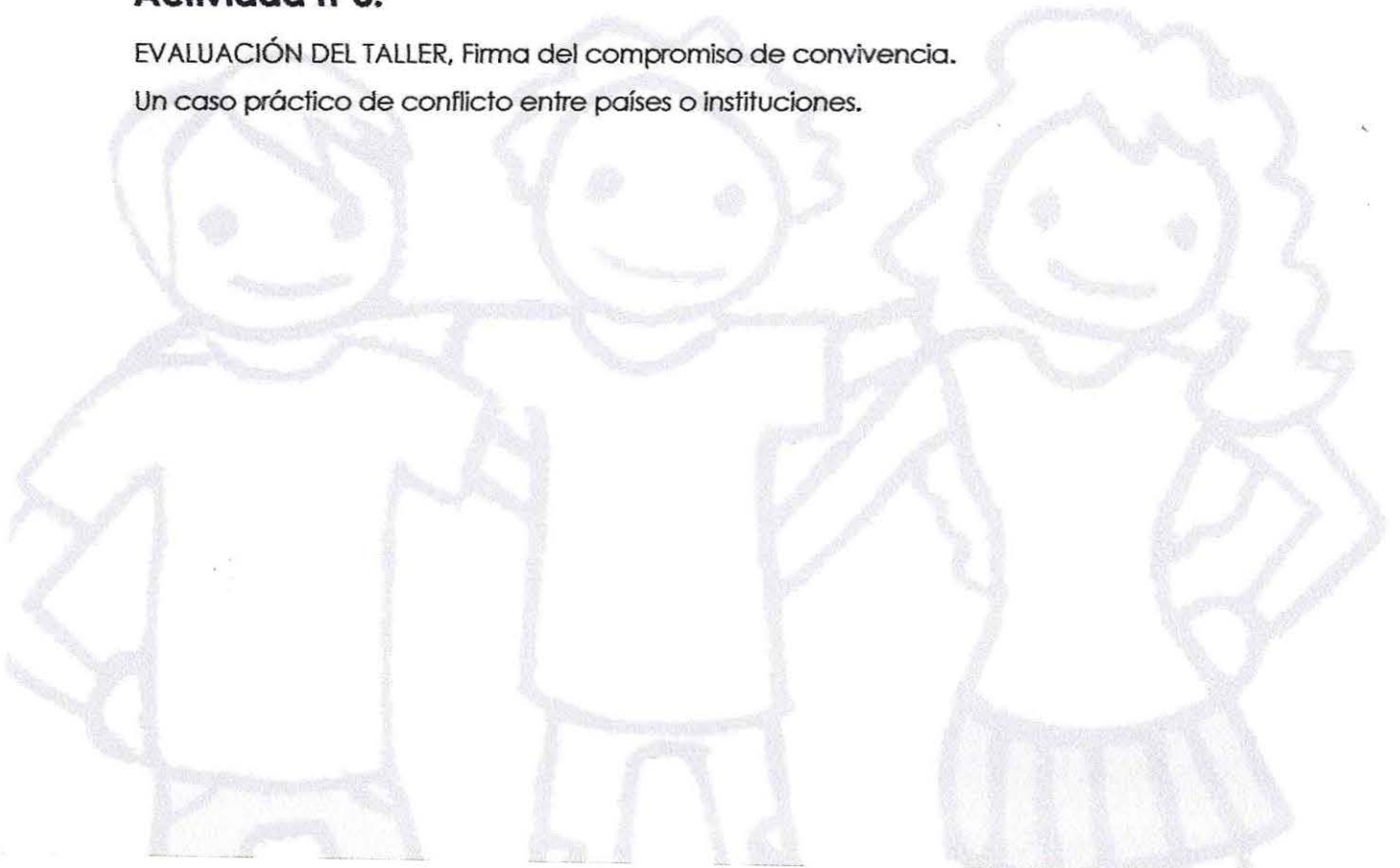
### Actividad nº2:

Los Prejuicios. Ejemplo de pacifistas mundiales. Tratamiento de las guerras, la violencia escolar, conflictos internacionales, etc...

### Actividad nº3:

EVALUACIÓN DEL TALLER, Firma del compromiso de convivencia.

Un caso práctico de conflicto entre países o instituciones.





## COMPROMISO DE CONVIVENCIA EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL LICEO MARÍA LUISA BOMBAL

Yo .....

Edad.....; ruf.....alumno/a regular del LICEO MARÍA  
LUIA BOMBAL estudiante del curso..... cuyo profesor/a jefe  
es....., me comprometo a:

- Asistencia diaria y puntual al centro educativo María Luisa Bombal.
- Asistencia al Liceo con los materiales necesarios para las clases.
- Colaboración para la realización de las tareas propuestas por los/as profesores/as.
- Mantener un trato respetuoso y cordial con todos (directivos, docentes, inspectores, compañeros/as de curso y liceo etc.)
- Llamar a las personas por su nombre y utilizar un lenguaje adecuado en el diálogo.
- Aceptar las diferencias en todos los aspectos, de quienes te rodean.
- Practicar la tolerancia y el respeto mutuo.
- Mantener un clima tranquilo en todas las clases. Usar un tono de voz que no resulte molesto y un vocabulario adecuado.
- Controlar los impulsos y arrebatos.
- No comer ni beber en clase.
- Respetar las fechas acordadas para la entrega de los trabajos solicitados.
- Hacer uso adecuado del derecho de aprender.
- Justificar todas las inasistencias, con certificados o nota escrita de tus apoderados.

En.....a.....de.....de.....

Alumno/a

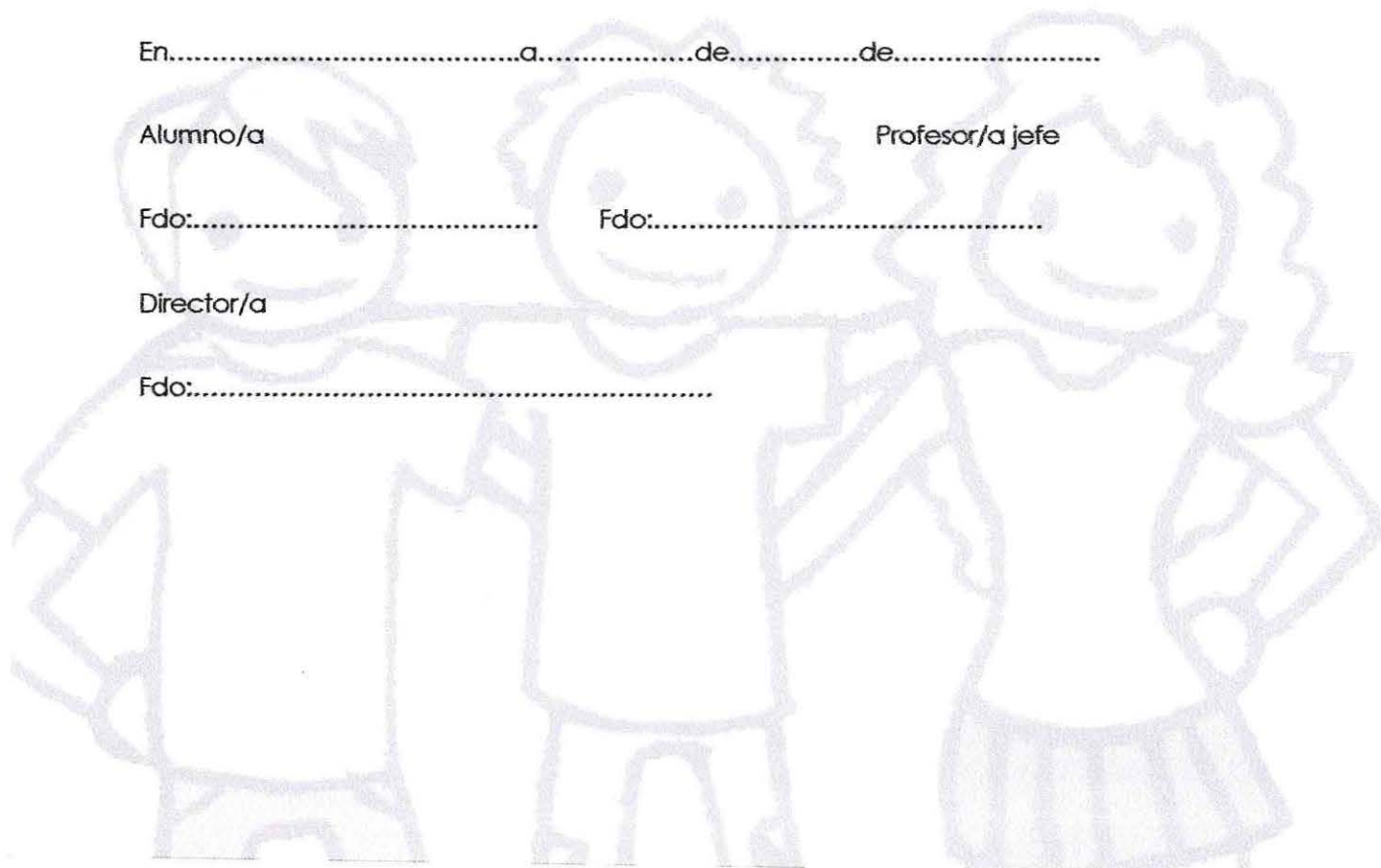
Profesor/a jefe

Fdo:.....

Fdo:.....

Director/a

Fdo:.....





## **Propuesta Normas de Convivencia para Liceo María Luisa Bombal**

### **Comportamientos dentro del Liceo**

- Mantener un clima tranquilo en todas las clases. Usar un tono de voz que no resulte molesto y un vocabulario adecuado.
- Controlar los impulsos y arrebatos.
- No comer ni beber en clase.
- Hacer uso adecuado del derecho de aprender.
- Usar las prendas reglamentarias del uniforme
- Cuidar la presentación y el aseo: cabello prolijo y peinado, rostro sin maquillaje, uñas limpias. No se permite el uso de aros, anillos, cadenas, collares u otros adornos o artículos de valor en la vestimenta escolar.
- No está permitido el uso de celulares en la escuela
- No está permitido fumar en todo el ámbito escolar.

### **Normas acerca del cuidado de los elementos.**

- Cuidar y valorar tu sala de clases, los lugares comunes, tus pertenencias y las de los demás.
- Usar correctamente mesas, sillas y demás mobiliario.
- No está permitido escribir paredes, bancos, libros y demás elementos de uso común, pertenecientes a la institución.
- Entregar los elementos que presten o les presten a sus compañeros/as en forma adecuada.

### **Normas acerca de tus responsabilidades.**

- Asistencia diaria y puntual al centro educativo María Luisa Bombal.
- Presentarse con el material necesario para la participación en clase.
- Respetar las fechas acordadas para la entrega de los trabajos solicitados.
- Justificar todas las inasistencias, con certificados o nota escrita de tus apoderados
- Cumplir con los trabajos individuales y grupales requeridos.
- Entregar puntualmente y hacer firmar comunicaciones que se envíen.

### **Acerca de tus relaciones con los otros.**

- Mantener un trato respetuoso y cordial con todos (directivos, docentes, inspectores, etc)
- Llamar a las personas por su nombre y utilizar un lenguaje adecuado en el diálogo.
- Aceptar las diferencias en todos los aspectos, de quienes te rodean.
- Practicar la tolerancia y el respeto mutuo.



### **Medidas disciplinarias**

Ante el incumplimiento de los acuerdos establecidos con los/as alumnos/as, se tomarán medidas tales como:

1. Invitación a la reflexión a través del diálogo.
2. Luego de los debidos llamados de atención y posteriores advertencias acumulados en una cantidad de tres (3), se procederá al envío de comunicación con amonestaciones.
3. Citación a los padres en caso de faltas reiteradas o graves.
4. Si hay daño producido, reparación, en la medida de lo posible.
5. Se consideran faltas gravísimas: las agresiones físicas, la adulteración de firmas y/o notas, la sustracción o destrucción de documentos, las ofensas graves y la oposición a la normativa de la Escuela o su Proyecto Educativo.
6. Amonestación verbal.
7. Tiempo de trabajo extraordinario, dedicado a labores determinadas por Inspectoría General.
8. Anotación en tu hoja de vida del libro de clases, con comunicación al apoderado.
9. Derivación del caso a Orientación.
10. Suspensión temporal.
11. Condicionalidad.
12. Cancelación de matrícula.

### **Compromiso de convivencia de los apoderados**

Presentamos los compromisos que, estimamos, es fundamental que asuman los padres de los alumnos.

1. Compartir con el colegio la filosofía educativa, los objetivos institucionales y las normas de convivencia.
2. Procurar el logro de una efectiva coherencia entre las propuestas y decisiones que se tomen en el colegio y las respuestas de los padres
3. Notificarse de todas las comunicaciones que curse el colegio, estimulando en sus hijos/as la responsabilidad para que aquéllas sean entregadas.
4. Colaborar con el cumplimiento de los horarios de entrada y salida; las autorizaciones reglamentarias; el uso del uniforme correspondiente.
5. Concurrir a las citaciones que promueva el liceo, ya sean entrevistas, encuentros, actos patrios, etc. convocadas por la dirección y profesores/as para tratar asuntos educativos.
6. Revisar diariamente esta agenda y firmar lo que corresponde al día. La firma debe ser la oficial registrada al comienzo por el alumno.
7. Sobre la pérdida de objetos: El Liceo no se hará responsable por la pérdida de objetos de valor que traigas al establecimiento, si lo hacen es de su exclusiva responsabilidad.