

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
Programa de Magíster en Intervención Psicosocial
Mención Mediación de Conflictos

“Convivencia escolar, tipos de conflictos y formas de resolución en el espacio educativo: Un estudio de caso en la comuna de la Pintana.”

Tesis para optar al Grado de Magíster

Alumna: Erika Salgado B

Profesor guía: Mauricio Ureta Bernal

Santiago, 2007



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



REF.: INFORMA CALIFICACION SEMINARIO DE
TITULO ALUMNA DE MAGISTER QUE SE
INDICA

VALPARAISO, Octubre de 2006

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por la alumna del Programa de Magíster "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sra. **ERIKA SALGADO BRAVO** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado **"Convivencia Escolar: Tipos de conflictos y formas de resolución en el espacio educativo. Un estudio de caso en la Comuna de la Pintana."**

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

Se aprecia un buen aporte al acervo cultural de la Mediación de Conflicto, la tesis cubre necesariamente la exploración e indagación, entregando resultados interesantes y de probada calidad.

No obstante lo anterior, se aprecian ciertas debilidades en la interpretación y profundización de ideas conclusivas o generadoras de nuevo conocimiento. En conclusión la tesis alcanza los objetivos planteados enriqueciendo la exploración en este ámbito del conocimiento.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,0 (seis coma cero)**


MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR GUIA

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
MUB/MGC/rra.



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



REF.: INFORMA CALIFICACION SEMINARIO DE
TITULO ALUMNA DE MAGISTER QUE SE
INDICA

VALPARAISO, Octubre de 2006

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por la alumna del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sra. **ERIKA SALGADO BRAVO** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado **"Convivencia Escolar: Tipos de conflictos y formas de resolución en el espacio educativo. Un estudio de caso en la Comuna de la Pintana."**

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

La presente investigación logra entregar un real aporte a la temática social laboral, desde una perspectiva tanto individual como grupal - colectiva. Desde esa perspectiva la información es relevante y bien tratada.

No obstante posee debilidades en la tratativa y profundización de los hallazgos, que no afectan la rigurosidad metodología empleada. En conclusión, se aprecia el logro de los objetivos propuestos.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,0 (seis coma cero)**.


CHRISTIAN CORVALAN RIVERA
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
MUB/MGC/rra.



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



REF.: INFORMA CALIFICACION SEMINARIO DE
TITULO ALUMNA DE MAGISTER QUE SE
INDICA

VALPARAISO,, Octubre de 2006

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por la alumna del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sra. **ERIKA SALGADO BRAVO** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado **"Convivencia Escolar: Tipos de conflictos y formas de resolución en el espacio educativo. Un estudio de caso en la Comuna de la Pintana."**

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

La exposición de los datos contrastados se aprecia interesante y se logra evidenciar un aporte al campo teórico de la intervención psicosocial, más aun en un área poco explorada.

De igual forma, la presente investigación es innovadora desde el punto de vista de la tratativa de la convivencia escolar, presentando como alternativa de resolución de conflictos la "Mediación".

No obstante se encuentran ciertas debilidades en la profundización de los hallazgos de la investigación pero que no afectan la metodología empleada, así como al aporte a la temática. En síntesis, la tesis logra alcanzar los objetivos propuestos, siendo un real aporte al área de conocimiento.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,0 (seis coma cero)**


JUAN P. CORREA SALINAS
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
MUB/MGC/rra.

AGRADECIMIENTOS

*A mi familia por el apoyo entregado para alcanzar mis metas. A mis compañeras de trabajo por su colaboración en el término de esta obra.
A mi esposo e hijos por estar conmigo siempre.*

ERIKA

Introducción.....	1
I.Fundamentación del Estudio y Planteamiento del problema.....	5
1.-Antecedentes Generales.....	5
2.-Identificación y Conceptualización del problema.....	31
3.-Objetivos de la Investigación.....	34
II.Metodología.....	35
1.-Marco Teórico.....	35
2.-Hipótesis o Preguntas de Investigación.....	72
3.-Formas de Recopilación de la Investigación.....	73
<i>variables</i>	
III.-Análisis de los datos.....	83
1.-Análisis de variables de Investigación.....	83
2.-Propuesta de Trabajo.....	111
3.-Hallazgos de la Investigación.....	132
Bibliografía.....	140

INTRODUCCIÓN

Un estudio del INJ(Instituto Nacional de la juventud) señala que¹“Los jóvenes estudiantes tendrían necesidades de distinto tipo inherentes a la etapa de desarrollo que están viviendo(construcción de identidad, exploración de roles, relaciones afectivas significativas , reconocimiento, espacio y condiciones para experimentar, entre otras), que tienden a contraponerse a una cultura escolar cuya tendencia general es a negar y/o desvalorizar estas necesidades y procesos, favoreciendo el desarrollo de distintos grados de desacuerdo.” “Las formas de hacer frente a estos desacuerdos o tensiones se desarrollarían desde una perspectiva confrontacional en desigualdad de condiciones para los jóvenes, aumentando sus niveles de insatisfacción y agudizando los conflictos entre pares.”. Bajo esta perspectiva se inspira el presente estudio que motiva a la profesional a cargo a trabajar con los jóvenes que se encuentra en la etapa de transición escolar, de octavo básico, pertenecientes a familia de escasos recursos económicos. Este aspecto en especial llama la atención a la investigadora debido a su ámbito profesional. Así como también nos interesa despejar ciertos supuestos que la opinión pública cada día plantea, como es la apertura de violencia física y psicológica en las escuelas, que en algunos casos estos han tenido dramáticas consecuencias. Según la experiencia en el campo de la familia muchas de estas conductas son el reflejo de su vida familiar y su

¹ INJ. Conflicto y mediación: el tema de la convivencia escolar”.Chile. 1999.

falta de formación en valores para relacionarse en una cultura para la paz, lo cual está relacionado con otras variables como la falta de figuras parentales, existencia de alcoholismo, u otras variables sociales, es decir, notoriamente una dinámica familiar alterada. Si consideramos este contexto social y familiar antes señalado, nos encontramos frente a estratos sociales excluidos, los que por su carácter de contracultura se vuelven agresivos contra el orden establecido.² Específicamente nos interesa conocer cuáles son los tipos de conflicto que se desarrollan en el campo de sus interacciones entre pares en el ámbito escolar y de que manera resuelven dichos conflictos. De esta manera conocer también quienes son los actores en los conflictos y cuáles son las fuentes de resolución utilizadas, si existen. Por otra parte el desafío de este estudio está orientado a establecer una propuesta de mediación aplicada al ámbito escolar, cuyos principios son posibles de llevar a la negociación de los conflictos entre pares. Estos plantean: separar a las personas del problema, concentrarse en los intereses, no en las posiciones, inventar opciones de mutuo beneficio, insistir en criterios objetivos. Una propuesta de mediación se hace más necesaria ya que existen políticas de la Reforma Educacional en Chile que están considerando objetivos transversales, aplicables a los currículos de los sistemas escolares, que permiten espacios dentro del ámbito escolar destinados a favorecer el aprendizaje en la convivencia escolar. Esto ha sido un esfuerzo del gobierno por elevar los niveles de justicia y

²) Mauricio Ureta. Mediación de conflicto, una alternativa de Pacificación social.

equidad social garantizados en la igualdad de oportunidades en los sistemas educativos del país. En cuanto al marco metodológico propuesto para la realización de este estudio, se ubica desde una perspectiva de investigación social cualitativa de tipo descriptiva. . Cabe señalar que el marco teórico se realizara a partir de la perspectiva sociológica ya que nos permite descifrar los conceptos: conflicto, y convivencia escolar.

La elección de esta perspectiva de análisis nos permite examinar las forma como las personas interactúan en diversos contextos sociales, particularmente en el espacio educativo. Es además una disciplina extremadamente amplia que puede ayudar a entender todos los campos de la interacción humana, familia, comunidad, pequeños grupos, escuela, gobierno, etc.

La unidad de análisis la constituirá un grupo de jóvenes seleccionados bajo una muestra intencionada, pertenecientes a un Colegio subvencionado de la Comuna de la Pintana., cuyas familias son de un sector social medio-bajo. Como técnica de recolección de datos se utilizará la entrevista en profundidad. Finalmente se elaborará una síntesis y análisis de los resultados que tiene como objetivo mantener la naturaleza textual y discursiva de estos. Para ello se utilizará el Esquema General

de Análisis de Datos Cualitativos propuesto por Miles y Huberman. Este análisis nos permitirá conocer los resultados de la investigación, establecer conclusiones y efectuar una propuesta de trabajo bajo la mirada de una mediación en el ámbito escolar como se había señalado anteriormente, a fin de participar en la sensibilidad social necesaria al actual desarrollo del país.

I.-FUNDAMENTACION DEL ESTUDIO Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. ANTECEDENTES GENERALES

Analizando la realidad social que nos rodea, hoy en día asistimos a un escenario en el cual el fenómeno de la violencia, el rechazo y la exclusión, se extiende de forma creciente. De ahí, la urgida necesidad de hablar y pensar en las claves que envuelven las situaciones conflictivas en el aula y cuales podrían ser las estrategias más adecuadas para aproximarse al máximo a la resolución de dichas situaciones. Conforme la "Declaración de la 44ª. Conferencia Internacional de la Educación" (1994)³, la escuela es considerada como "el lugar por excelencia donde se ejerce la tolerancia, se respetan los Derechos Humanos, se practica la democracia y se enseñan la diversidad y la riqueza de las identidades culturales". Es por ello la importancia de ser considerada como foco de estudio.

Nos encontramos en una época caracterizada básicamente, y entre otros muchos aspectos, por el deterioro de las relaciones

³ <http://www.aufop.org/publica/rcifp/02v5n4.asp>

interpersonales, el individualismo y la competencia. Esta realidad sitúa al docente ante nuevos conflictos planteados por los alumnos y frente a los cuales debe forzosamente asumir un nuevo rol; se trata de una enseñanza dirigida hacia la resolución adecuada de los conflictos. El educador como tal, debe fomentar la capacidad de elección y la creación de un clima de convivencia en el grupo.

Existen diversos factores sociales como la percepción de cambios importantes en las condiciones de vida de las familias que estaría generando entornos familiares más "violentos" y por lo tanto menos apoyos hacia los jóvenes. El desarrollo de nuevas "voces socializadoras" como la televisión que competirían con los establecimientos educacionales en la formación de valores y conductas sociales en general.

Dentro de los factores externos a los establecimientos, ⁴se destacan también la influencia de la Reforma, incorporando exigencias y tensiones adicionales desde lo pedagógico y lo administrativo. Estas presiones estarían restando tiempos, espacios y energías, particularmente a los docentes para dar y

⁴ INJ. Conflicto y mediación: el tema de la convivencia escolar".Chile. 1999.

darse espacios y tiempos diferentes de relación con los jóvenes, que incorpore la dimensión personal y socio-afectiva como componentes relevantes de la formación estudiantil.”

La tendencia de los jóvenes es evitar y buscar "aplacar" la incidencia de los conflictos más que reconocerlos y enfrentarlos desde una lógica participativa y colaborativa, involucrando a los afectados, por una parte, y/o instalando dispositivos para que sea la comunidad escolar completa la que asuma responsabilidades respecto del tipo de convivencia escolar que se quiere desarrollar.

Sin embargo, la percepción de los jóvenes como señala el estudio del INJUV es que más allá de dejar constancia de sus reclamos, éstos no serían acogidos. Ya sea porque las decisiones no se modifican, porque no siempre son recibidos por la dirección en términos individuales o por el poco poder que la organización de Centro de Alumnos tiene a nivel del proceso de toma de decisiones y gestión escolar en general.

La experiencia nos revela que en relación a las estrategias de resolución, cada establecimiento presenta medidas propias y diversas, sin embargo, la suspensión y la citación al apoderado

para enfrentar los conflictos aparecen como mecanismos habituales en la mayoría de los establecimientos.

El estudio al cual se hace mención permitió dar cuenta que más que estrategias de resolución lo que suele emplearse desde los establecimientos son aplicación de sanciones, no en pocos casos de manera arbitraria y reactiva a una conducta en particular, y la tendencia a delegar a agentes situados fuera del sistema escolar formal, como son padres y madres o adultos a cargo, especialistas e incluso la fuerza policial (Carabineros), el enfrentamiento.

En 1993 la UNESCO conformó una Comisión Internacional y le encargó el análisis del perfil que debería tener la **Educación en el Siglo XXI**. Esta Comisión, presidida por Jacques Delors, determinó la conveniencia de construirla sobre **cuatro pilares fundamentales: aprender a conocer** (Dada la rapidez de los cambios sociales producidos en función del progreso científico y de las nuevas formas de actividad económica y social, es necesario promover el acceso permanente a nuevos contenidos); **aprender a hacer** (Más allá de los oficios o profesiones obtenidos, indica la conveniencia de adquirir

competencias que posibiliten hacer frente a nuevas situaciones laborales, propiciando el trabajo en equipo); **aprender a ser** (Sostiene que el progreso de las sociedades depende de la creatividad y capacidad de innovación de cada individuo o grupo); **aprender a convivir** (Alude al desarrollo de conocimientos sobre los demás, sobre su historia, sus costumbres, tradiciones y su espiritualidad en el marco de sociedades cada vez más multiculturales y competitivas).⁵

Nuestro país está impulsando desde hace algunos años una fuerte transformación educativa. La misma incluye todas las dimensiones de la tarea pedagógica y no simplemente aquello que tiene que ver con la enseñanza de las disciplinas acostumbradas; **en consecuencia revisa y rediseña nuevas alternativas de gestión institucional y también modalidades más confiables para regular convenientemente la convivencia escolar.**

⁵ **Convivencia Institucional.** Circular No 04/98 Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba Dirección de Enseñanza Media. Junta de Disciplina.

Fundamentos legales

En lo que respecta al marco jurídico que avala nuestro estudio podemos señalar lo siguiente:

La Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza (LOCE) fija los requisitos mínimos que deben cumplir los diferentes niveles de enseñanza y establece el deber del Estado de velar por su cumplimiento. ⁶En su Artículo 2º, la LOCE señala: 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 cultivo de valores, conocimientos y destrezas, enmarcados en nuestra identidad nacional, capacitándolas para convivir y participar en forma responsable y activa en la comunidad.

Para cumplir con estos fines, el sistema escolar debe hacerse cargo de todos los factores que inciden en la formación integral de los niños, niñas y jóvenes, incorporando la experiencia de las comunidades educativas, integrando el pensamiento de

⁶ MINEDUC. *Derecho a la Educación y Convivencia Escolar - Conclusiones y Compromisos*. 2001.

educadores y académicos, perfeccionando las reflexiones y prácticas que emanan del Ministerio de Educación.

Desde estas bases conceptuales y empíricas, es necesario examinar qué factores fortalecen y cuáles dificultan el logro de los objetivos señalados por la LOCE. En lo que se refiere a los valores de convivencia y participación responsable y activa en la comunidad, es claro que las prácticas discriminatorias y abusivas, tales como la exclusión, el matonaje, la violencia de alumnos más grandes hacia los más pequeños y otras similares, deben estar ausentes de las comunidades escolares, ya que son obstáculo serio para la formación de personas autónomas, respetuosas, solidarias y participativas, personas con valores, y habilidades que le permitan convivir íntegramente en la sociedad de hoy, al respecto nuestro estudio está centrado en descubrir los tipos de conflictos que estarían incidiendo negativamente en la convivencia escolar .

Respecto a las medidas que conduzcan a una educación para la paz deben considerar y proteger los derechos de los estudiantes y de todos los miembros de la comunidad educativa. La perspectiva del resguardo de derechos debe estar

animada por el desarrollo de un sentido de comunidad, de proyecto compartido. De allí surge la responsabilidad por el otro, presente en los valores de solidaridad y colaboración. A la mirada de los derechos hay que agregar también la mirada de la responsabilidad. A la mirada de los derechos individuales hay que agregar también la construcción de comunidad, de proyecto común.

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 el 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, niñas y jóvenes. Es así que se han incorporado como parte constitutiva del currículo— 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. Este aspecto permite a las autoras de ésta tesis proponer la negociación colaborativa, en un contexto educativo, que esta centrada en la enseñanza de habilidades comunicacionales que permiten llegar a acuerdos a las partes involucradas en el conflicto.

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:

- La Constitución Política de la República de Chile⁷,
- 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.

Cada uno de los principios rectores que se señalarán a continuación, es un pilar necesario en el proceso de elaboración y/o readecuación de todo proyecto educativo que se proponga el desarrollo de aprendizajes actitudinales, valóricos y procedimentales en los estudiantes que permitan a ellos avanzar hacia el ejercicio pleno de su ciudadanía.

Descripción de los principios

1. Todos los actores de la comunidad educativa son sujetos de derecho.

Aprender a vivir juntos y junto a otros aprender a vivir, conlleva implícita y explícitamente el reconocimiento del otro como un legítimo otro en la convivencia, y la convivencia cotidiana como un espacio singular para el aprendizaje y valoración de la diversidad y pluralidad en las relaciones humanas. Estos dos elementos cobran particular sentido en la convivencia que tiene lugar a diario en los establecimientos escolares, por cuanto la vida escolar congrega, en un mismo tiempo y espacio, a personas de distintas edades, sexo, religión, función e intereses en torno a un fin común.

Por ende, se afirma que en la escuela y liceo existen relaciones asimétricas, aludiendo con ellas las diferencias entre las personas y sus responsabilidades en el proyecto común del establecimiento, y simétricas, en cuanto a la igualdad en dignidad y derechos de todos los actores educativos.

El artículo N°1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos expresa⁷: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

A la luz de estas palabras, se espera que en toda comunidad educativa que está al servicio de la persona y de la sociedad, y los derechos esenciales de la naturaleza humana, como lo expresa la Constitución de la República de Chile, sean respetados, ejercidos y promovidos por cada uno de los distintos actores educativos: docentes, estudiantes, paradocentes, apoderados y apoderadas en la convivencia cotidiana.

Todos los miembros de la comunidad son sujetos de derechos, sin excepción alguna. Siendo titulares de esta condición intrínseca e inalienable, niños, niñas jóvenes y adultos son llamados a construir comunidad en toda institución escolar.

⁷ «**Contenidos Fundamentales de Derechos Humanos para la Educación**». Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación - MINEDUC. 1996.

Este aspecto es especialmente importante si consideramos que nuestro estudio esta enfocado a la relación entre pares que involucra a los niños que cursan 8ºe.b, etapa de transición importante.

La incorporación progresiva de los derechos de los actores educativos en la cultura escolar puede tener distintas entradas. Son muchas las escuelas y liceos del país que han iniciado este proceso posibilitando tiempo y espacio para analizar colectivamente las distintas manifestaciones, ritos, costumbres, estilos de interacción humana institucionalidades e historia de la comunidad escolar. Desde allí, hacer visible al otro como un sujeto capaz de responsabilizarse de sí y del otro en la comunidad escolar, les abrió espacios para generar confianzas mutuas entre educandos, educadores, padres, madres y apoderados, así como también participación, esto constituye un soporte importante al momento de querer intervenir con una propuesta de mediación.

2. Los niños, niñas y jóvenes son sujetos de derecho.

Históricamente, la infancia y la juventud no han tenido la misma visibilidad y valoración en la sociedad y en la cultura. De una completa invisibilidad social en la Antigüedad y en la Edad Media, se dio paso a una condición de dependencia y protección social hacia "los menores", término más común para referirse a la infancia especialmente en condición irregular. Se inicia un siglo XXI con un paradigma de infancia que eleva a la niñez a la categoría humana de sujeto de derecho. Así como una nueva concepción de niñez dio paso a un nuevo paradigma de infancia, el niño, la niña y el joven pasan a ser considerados como sujetos progresivamente capaces, responsables y autónomos.

Este principio rector es de particular importancia para avanzar en un nuevo tipo de relación social: niños, niñas, jóvenes, familia, escuela, comunidad, sociedad y Estado. Hay que destacar en este contexto que es el Estado quien tiene la misión ineludible de promover, proteger y cautelar los derechos de la infancia a través de sus instituciones. Esta referencia nos permite hoy ocuparnos de éste sector de la sociedad en el estudio en cuestión.

Los Estados partes, en la Convención, considerando que, de conformidad con los principios proclamados en la Carta de la Naciones Unidas, la libertad, la justicia y la paz, en el mundo tienen por base al reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

Siendo el desarrollo de la infancia y la juventud el objetivo directo de la política educacional, el citado compromiso del Estado chileno apela particularmente a los establecimientos escolares, de modo de dar el reconocimiento del lugar propio que ocupan niños, niñas y jóvenes en la comunidad escolar y en la sociedad como personas íntegras, progresivamente capaces y responsables.

En consecuencia, se espera de la escuela y liceo un replanteamiento respecto de antiguos modelos de interacción intergeneracional que se han reproducido por años en la sociedad chilena y en la cultura escolar. Trabajar en escuelas y liceos con este nuevo paradigma de infancia, ciertamente requiere de decisiones pedagógicas y metodológicas que sean incluyentes de la cultura infanto-juvenil en la cultura escolar.

Decisiones que tensionan en muchos casos la perspectiva adulto céntrica que prevalece en muchas escuelas y liceos del país.

Que los estudiantes sean sujeto y no objeto en los procesos de aprendizaje que se viven dentro y fuera del aula, no es mera retórica en la reforma educativa actual. Los esfuerzos de estas últimas décadas en política educativa han definido estrategias en torno a una creciente participación y autonomía de los establecimientos educacionales para que progresivamente la comunidad se haga responsable del deber ético de formar ciudadanos con confianza en sí mismos y capaces de construir con los demás.

Todos pensamos que garantizar a los niños y jóvenes una educación de calidad y asegurar a todos ellos un trato digno y no discriminatorio, son objetivos plenamente compatibles. Respetar los derechos de los alumnos y alumnas y formarlos en sus responsabilidades y deberes, es parte sustancial de la misión educativa y de la reforma educacional chilena.

Aprender que todo ser humano es sujeto de derecho y respetar en el otro esta condición en el diario convivir, es un aprendizaje transversal en la educación chilena que se fortalece con otros expresados en los Objetivos Fundamentales Verticales en los distintos niveles de enseñanza, y es en los objetivos transversales donde podemos hacer propuestas relacionadas con la resolución de conflictos.

3. La educación como pleno desarrollo de la persona.

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.

Para lograr el "pleno desarrollo de la persona", se requiere de un ambiente escolar dinámico, diverso, abierto, claro en sus posibilidades y oportunidades y no discriminatorio. Es decir, de un espacio en que tengan cabida todos los humanos con todo lo humano, con o sin necesidades educativas especiales, y que

favorezca la valoración de la diversidad en un respetuoso convivir.

La no discriminación, la inclusión y todas las formas de aceptación son importantes al considerar una propuesta de trabajo basada en la resolución de conflictos como una línea educativa para la paz incorporada en los objetivos transversales, una forma distinta de enfrentar los conflictos en la convivencia escolar.

4 . Convivencia democrática y construcción de ciudadanía en la institución escolar.

La ciudadanía y la democracia tienen un pilar común: la participación genuina de los sujetos. La participación es un derecho y es también una habilidad que se aprende a lo largo de la vida. Sólo participando se aprende a participar.

Por tanto, siendo la escuela y el liceo instituciones esenciales en la formación ciudadana de los estudiantes, la valoración de "lo democrático" en el sistema escolar no sólo hace referencia a un conjunto de conocimientos cívicos y a un sistema de

gobierno, sino también a una forma de vivir y construir comunidad educativa con los otros.

En este sentido, convivir democráticamente en la institución escolar requiere explicitar los ámbitos de participación, de opinión, de deliberación de cada uno de los actores y de acuerdo a los roles y funciones que desarrolla en la comunidad educativa, aspectos compartidos en la propuesta de resolución de conflictos.

Este aspecto se considera de gran valor al querer proponer la negociación colaborativa que tiene como pilar fundamental la participación de las partes en conflicto, en forma libre.

5.-En el artículo N° 16 de la Convención sobre los Derechos del Niño se consagran estos derechos fundamentales:⁸

Ningún niño será objeto de ingerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación.

⁸ *Contenidos Fundamentales de Derechos Humanos para la Educación*». Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación - MINEDUC. 1996.

Proteger la honra y respetar la intimidad de cada uno de los actores educativos es una responsabilidad ineludible de todos los miembros de la comunidad escolar. Visualizar este principio en el cuerpo normativo, en las conductas de las personas y cautelar la confidencialidad, confiabilidad y resguardo de la intimidad al abordar los conflictos en la escuela, contribuye a percibir el espacio escolar como más justo, menos arbitrario y por ende, menos violento.

Analizar algunas manifestaciones presentes en la cultura escolar desde la perspectiva de este principio rector, pone en evidencia la necesidad de modificar actitudes y desnaturalizar actos de maltrato que por la frecuencia en la cultura ya ni se registran como un acto de maltrato tales como:

- **La indiferencia:** ignorar al estudiante, al docente o a un apoderado como forma de sanción.
- **Las generalizaciones:** expresiones descalificadoras que no reconocen el principio de singularidad e identidad de las personas como únicas e irrepetibles, constituyen un agravio a la dignidad y honra de las personas. Por ejemplo: "los padres ya

no se interesan por sus hijos", "este curso es el más desordenado del colegio", "todo el curso se portó mal", El lenguaje constituye realidad. A través de él se pueden reproducir y mantener estructuras de violencia interna (simbólicas) en la institución escolar como también desnaturalizar lo agresiva que puede llegar a ser una relación.

- **La estigmatización y humillación:** la construcción de identidad y desarrollo de la autoestima en los sujetos es un proceso largo, complejo y personal que se construye en estrecha relación con los otros. No es un proceso que se hace sólo desde sí y para sí, sino fundamentalmente en vinculación con los demás. Vivencias de estigmatización o de humillación pública, no sólo constituyen un acto de vulneración a la dignidad humana, sino que son acciones que obstruyen el desarrollo de la autoestima e identidad personal.

Este estudio esta dirigido a identificar las manifestaciones que constituyen conflictos entre pares, no obstante existen clasificaciones en la literatura que son las consignadas y descritas, es por ello que la reforma educacional hace énfasis en este principio.

Siendo así, este principio rector debiera reflejarse en la normas de convivencia, en los procedimientos para abordar los conflictos que se vivan en la comunidad educativa, así como en los límites de intervención entre escuela-familia y familia-escuela. Ambos, espacios significativos en la formación y desarrollo de la personalidad de los estudiantes.

Las Normas de Convivencia: un encuentro entre el derecho y la ética.

⁹Se entiende que la norma es para todos y con igualdad de condiciones. Este requisito está estrechamente vinculado con la eliminación de la "arbitrariedad", al igual que la aplicación del procedimiento disciplinario. La arbitrariedad daña la relación y es un acto de injusticia en cualquier contexto de convivencia humana.

Analizar y definir procedimientos justos, transparentes e informados para abordar los conflictos en el cotidiano vivir en la escuela y liceo, dice relación con la necesidad de incluir en

⁹ • «Guías de Autoaprendizaje para la Educación en Derechos Humanos». MINEDUC - Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación. 1996.

la convivencia escolar un procedimiento justo. Un debido procedimiento en el ámbito escolar debiera vincularse a lo dispuesto en el artículo 19 N° 3 de la Constitución de la República de Chile: se requiere de la existencia de un procedimiento racional y justo en que se oiga a la persona involucrada, se tenga en cuenta su opinión, dándole todas las posibilidades de defensa, apelación y respetando el principio de presunción de inocencia. Por ello, se espera que todo procedimiento disciplinario contemple, como primer paso, que las partes en conflicto tengan la oportunidad de resolver y/o acordar. Sólo en caso de inhabilitación de las partes involucradas, es recomendable que la escuela y liceo ofrezcan posibilidades de recurrir a un tercero que ayude a encontrar o producir alternativas de solución, como son la mediación escolar y el arbitraje.

La Convivencia Escolar y la Reforma Educacional¹⁰

La reforma educacional señala, en los Objetivos Fundamentales Transversales, aquellas definiciones que favorecen el que los estudiantes ejerzan de modo responsable

¹⁰ ob.cit.(4)

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.

Uno de los cuatro dominios que están presentes en el marco de excelencia en el desempeño, es el de la creación de ambientes propicios para el aprendizaje. Los criterios que definen ese estándar se refieren directamente al clima de confianza, respeto y equidad y a la consistencia de las normas de convivencia.

Hay que recordar especialmente que los padres son los primeros educadores y, en este entendido, es necesario que exista una mayor participación de la familia en el desarrollo escolar de sus hijos, estableciendo alianzas con la escuela y liceo en un esfuerzo concordante y compartido.

Finalmente un aspecto importante que avala el estudio lo constituye el Presidente Lagos quien ha señalado la importancia que tiene para la construcción del país la manera

en que las escuelas y liceos abordan el tema de la convivencia:¹¹

“Mejorar la convivencia social en las escuelas y liceos 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 queremos para el país.

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 currículo, así como los principios de convivencia democrática, participativa y solidaria que configuran nuestra visión de país.

La experiencia nos 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

¹¹ Ob. Cit (9) y (10)

incidir significativamente en la calidad de vida personal y común de los 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.

La mediación educativa nos abre la posibilidad de resolver nuestras diferencias, incorporando soluciones basadas en criterios justos y no en caprichos o arbitrariedades; ayuda a reflexionar antes de la acción, aprendiendo a nuestra participación en la situación conflictiva actual, capitalizando experiencias para el futuro. La escuela forma en objetivos académicos, hasta ahora no se hizo cargo del tema de la resolución de conflicto, por que se consideraba parte de la educación familiar.

A través de la mediación se busca incorporar habilidades, desarrollar capacidades, entender la importancia de la percepción de cada uno en la formación de conflictos, a asumir protagonismo y responsabilidad en la vida y lo que es más importante erradicar la violencia.”

2.-IDENTIFICACIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA.

El problema que este estudio ha identificado se ha formulado como:”La existencia de conflicto entre pares, en la convivencia escolar de los jóvenes de 8º básico pertenecientes a un colegio periférico de la comuna de la Pintana”

El conflicto: una aproximación conceptual

Hay muchas definiciones del término conflicto tales como definiciones formales que lo describen como” un estado de desarmonía”¹². Agrega, “es una expresión de desacuerdos o insatisfacción con un proceso de intención o con producto”.

“Los conflictos son indicadores de desacuerdos y de tensión entre individuos o dentro de una organización”.

En esencia el conflicto es una incompatibilidad entre personas o **grupos**.

Fernández Ríos señala ¹³que existen los siguientes elementos para calificar una situación de conflicto:

¹²Marta Darino y Mirta Gómez. “Resolución de conflictos en las escuelas” espacio.1973. Pág.13

¹³Revista de escuela de psicología facultad de filosofía y educación. U.C de Valpo.Vol.1/2002

- Interacción de dos o más participantes.
- Existencia de conductas internas y/o externas incompatibles subjetivamente.
- Intencionalidad de perjudicar al otro o atribución de tal intencionalidad.
- Utilización directa o indirecta del poder.
- Ineficacia normativa. (esto último permite identificar el conflicto de la simple competición. El conflicto basta que una de las partes perciba la existencia de conducta subjetivamente incompatible y la atribución de una intencionalidad de perjudicar al otro.)

El conflicto es inherente al ser humano, es importante resaltar que sin los conflictos no existen los cambios. De acuerdo a lo señalado anteriormente podemos concluir que el conflicto es una expresión de desacuerdo e insatisfacción, que puede estar provocada por intereses divergentes, confusión en la comunicación o conflictos personales, entre otros.

Los conflictos existen en las escuelas, en las aulas, en los recreos, en la sala de profesores, en la oficina del Director. Este

estudio se va a centrar en los conflictos entre pares. Los antecedentes de la propia experiencia escolar o de los datos recogidos por la prensa y documentos escritos señalan que el conflicto se ha convertido en una arista de trabajo de interés para la actual política escolar. Existe además la intención de abordar este aspecto a través de técnicas de resolución de conflictos, por lo cual este estudio se dirige a señalar una propuesta de trabajo bajo la mirada de la negociación colaborativa, que favorezca la convivencia escolar.

3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al problema de investigación señalado se han propuesto los siguientes objetivos:

- **Objetivo general:**

Conocer y comprender los tipos de conflictos que dificultan la convivencia escolar y sus formas de resolución.

- **Objetivos específicos:**

- Identificar y caracterizar los tipos de conflicto que se generan a nivel de 8º básico en una escuela en la comuna de La Pintana.

- Identificar y describir las formas de resolución de conflictos en los cursos de 8ª año básico.

- Proponer lineamientos generales para definir estrategias de resolución de conflictos que mejoren la convivencia escolar en una escuela de la comuna de La Pintana.

II.- METODOLOGIA

1.-MARCO TEORICO

Con el propósito de iniciar el marco teórico se han tomado aportes de diversos autores en el ámbito sociológico, de manera que permita conocer definiciones de los conceptos relevantes de la investigación y explicar el fenómeno en estudio.

ENTORNO SOCIO-FAMILIAR

Antes de introducirnos a las variables relacionadas con los conflictos en las escuelas nos interesa conocer algunos aspectos relacionados con las estructuras familiares y su efecto en la sociedad, este interés es de especial importancia para la autora debido a su quehacer profesional.

La familia es el primer mundo social que se encuentra el niño y sus miembros, es el espejo en que los niños empiezan a verse, para decirlo claramente la familia ya no desempeña en la socialización el rol totalizante que le correspondió en otras épocas, las escuelas y demás agentes sociales han asumido muchas de estas funciones. Los niños están acostumbrados en

nuestro medio, que la edad escolar es desde la edad de seis años y muchos asisten a los jardines infantiles respondiendo a la demanda que se origina a partir del ingreso de la mujer al mundo laboral. No obstante lo anterior la familia es el agente de socialización por diferentes razones.¹⁴(Elkin y Handell, 1984). La familia introduce a los niños en las relaciones íntimas y personales y les proporciona el tratarse como seres únicos, es el grupo referencial del niño, el primer grupo, cuyas normas y valores adopta el niño como propio y al cual va a tender como referencia para evaluar su comportamiento. La familia también introduce a los niños a la vida de grupo. Esto significa, por ejemplo el vivir juntos en una casa nos enseña a compartir los recursos de ese hogar incluido el espacio, los objetos, el tiempo y la relación con los padres y hermanos. Los padres y madres tienen diferentes estilos y por lo tanto suministran a sus hijos diferentes experiencias partiendo de la propia. (Easterbrook y Golber 1984)¹⁵.

¹⁴ Donald Light y otros. "Sociología". 1980

¹⁵ ob.cit.(14)

La familia cumple dentro de sus funciones la regulación del comportamiento sexual, la reproducción, la socialización, el cuidado y protección de sus miembros y posición social.

En cuanto a la estructura familiar podemos señalar que en la actualidad existen diversas formas de constituir familia. Actualmente los parientes de la madre cumplen un rol fundamental en el cuidado de sus hijos. Muchas familias desestructuradas reciben la ayuda de sus tíos, asumiendo la responsabilidad en la alimentación de éstos, quienes a su vez deben lealtad al tío y no a su padre. En otros casos las actividades de la vida familiar las asumen colectividades u otras Instituciones, como cocinar, lavar, la recreación, etc.

Podemos resumir lo anterior en lo siguiente cuando la prioridad se da a los vínculos maritales, la disposición se denomina familia nuclear. El centro familiar esta formado por los esposos y su descendencia, los parientes de sangre son periféricos.

Cuando se da prioridad a los vínculos de sangre, la disposición se denomina familia extendida. Al interior de una familia se pueden distinguir tipos de autoridad, el poder se puede conferir

a los hombres; patriarcado; a las mujeres; matriarcado; o en forma igualitaria para ambos.

Las variaciones de familia están determinadas también por la presencia o ausencia de su padre, la psicóloga Eleanor Maccoby¹⁶ expresa que las familias con padre único especialmente constituidas por mujeres, pueden presentar considerables problemas para el bienestar y la socialización de sus hijos. Un padre cree ella, es más eficaz que una madre para imponer obediencia por que su presencia puede alterar el equilibrio. Por lo general los padres constituyen un aporte financiero importante.

Estructura familiar y pobreza

Hace tiempo los sociólogos saben que una alta proporción de delincuentes juveniles provienen de hogares sin padres. Este hecho social se atribuye a diversos factores. La separación de los padres obligan a una madre y a sus hijos a vivir en la pobreza, las mujeres dirigen las familias pobres en su mayoría. Los investigadores agregan además que el problema no solo lo constituye la ausencia del padre natural del

¹⁶ ob.cit.(14)

adolescente sino la ausencia de otro adulto. Cuando un abuelo, u otro pariente o amigo vivían en la misma casa las proporciones de delincuencia eran menores que en aquellos donde estaba sólo la madre. Luego los investigadores concluyen que la educación de los adolescentes no es una tarea que pueda realizar fácilmente una madre sola. La presencia de otro adulto agrega un importante elemento de control.

A continuación se analizarán las variables relacionadas con el conflicto y con la convivencia escolar:

LA EXISTENCIA DE CONFLICTO EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR

CONFLICTOS EN LA ESCUELA

Según Magenzo ¹⁷ asociado a los conflictos se encuentra la violencia, que no se reduce tan sólo a la agresión ejercida de facto, sino además a la tendencia, de reducción y deslegitimación del otro, desde un determinado discurso.

Este discurso puede él mismo ser deslegitimador cuando responde a alguna ideología y se presenta como absolutamente

¹⁷ Abraham Magenzo K “La intimidación entre estudiantes: una realidad presente en los establecimientos educacionales”. Mayo, 2001

verdadero y dogmático, o simplemente cuando se presenta como relativo en acto, lo que termina por promover una indiferencia también en acto.

Existen diversas situaciones que se encuentra asociada al conflicto al interior de la Escuela, dentro de los cuales se encuentra la intimidación, que se manifiesta en este texto debido a su gran relación con la realidad en el ámbito escolar.

Definición y modo en que opera el conflicto

Existen diversas conductas que llevan al conflicto y se describen como el hostigamiento, el acoso y/o la amenaza sistemática de parte de un estudiante o de un grupo de estudiantes hacia un alumno o alumna. Estos han sido identificados como uno de los tantos comportamientos violentos que existen en el ámbito escolar. Al igual que otros actos violentos, han sido vinculados con situaciones de conflicto y con la agresividad. Su fin es lesionar a otro, producir daño, destruir, contrariar o humillar.

En la experiencia escolar se ha visto cómo algunos(as) estudiantes son objeto de amenazas o burlas, de abuso físico,

empujones, patadas y/o golpes, de indiferencia, de rechazo, a veces, de chantajes o de vandalismo.

En este sentido, los actos violentos incluyen desde ofensas sutiles hasta violencia física, que ocurren en forma reiterada: no sólo es una cuestión de agresiones esporádicas sino que son acciones repetitivas y permanentes.

Es importante tener claro que cuando se habla de actos violentos se incluyen bromas o pequeñas provocaciones, malas relaciones entre los estudiantes, tan comunes y generalizadas en las escuelas. Hay conflicto cuando un miembro del grupo recibe más ofensas que los demás y/o es reiteradamente excluido del grupo.

Por último, es preciso señalar que además de los ataques directos (molestar, atormentar, amenazar, golpear, etc.) existen actos muchos mas sutiles como por ejemplo, causar el aislamiento social de un alumno(a) a través de la exclusión intencional.

Mientras que los niños generalmente se involucran en los métodos más directos de agresión, las niñas quienes ejecutan este tipo de conductas, comúnmente utilizan métodos más

indirectos y sutiles, como por ejemplo, propagar rumores injuriosos o imponerle el aislamiento social a su víctima.

De lo anteriormente señalado podemos concluir lo siguiente:

Los conflictos surgen en conductas entre pares cuando los niños(as) y jóvenes son:¹⁸

- golpeados(as) sin motivo alguno
- molestados(as)
- reciben provocaciones continuas
- acosados(as) físicamente (empujones, golpes)
- nominados(as) con sobrenombres degradantes
- insultados (as) ellos (as) mismo (as) y/o sus familiares
- agredidos(as) verbalmente
- objeto de rumores y/o mentiras
- reciben notas anónimas
- aislados(as) del grupo y alejados(as) de algunas actividades
- objeto de ataques y destrucción de sus pertenencias

¹⁸ Abraham Magendzo K "La intimidación entre estudiantes: una realidad presente en los establecimientos educacionales". Mayo, 2001

- forzados(as) a entregar dinero o pertenencias
- ofendidos(as) por presentar alguna característica que los distingue del resto (menor capacidad intelectual, un rasgo físico determinado, etc.)
- permanentemente atemorizados(as) por la amenaza de probables acciones contra ellos(as) mismos(as) y/o sus familiares
- molestados(as) por su situación socioeconómica, intelectual, emocional y/o racial.

Una forma de clasificar los conflictos es la que se señala a continuación:¹⁹

1.-Interpersonal o intrapersonal.

“Interpersonal.: cuando una persona se debate entre dos o más opciones.

Intrapersonal: cuando dos personas o dos o más grupos tienen intereses diferentes. Esta última forma es el propósito de este estudio.”

¹⁹ Marta Darino y Mirta Gómez. Resolución de conflictos en las escuelas. Espacio 2002.

2.-Latentes o emergentes:

“Los conflictos latentes se caracterizan por las tensiones básicas que no se han desarrollado por completo. Posiblemente las partes no han tomado conciencia de que existe un conflicto o la posibilidad de que se instale. Se experimenta una sensación de malestar sin identificar conscientemente.”

“Ocurre cuando no se realiza prevención en las acciones. Algo nos molestó de la otra persona. El clima no es el mismo, no se advierte la gravedad de las consecuencias de decisiones tomadas y se dejan pasar acciones que en el futuro pueden ser perjudiciales.”

“Los conflictos emergentes en tanto son disputas en que las partes están identificadas. Hay un problema real por resolver. Encierran cierto potencial de escalada si no se resuelven a tiempo.”

3. Conflictos manifiestos, o subyacentes u ocultos:²⁰

“Los conflictos manifiestos: son las posiciones presentadas. Enunciamento del problema que los llevó a la disputa.

²⁰ ob.cit. (16)

Los conflictos ocultos o subyacentes son cuando el conflicto real no es el expuesto y en realidad existe en otros motivos que en forma inconsciente han desencadenado la disputa. Siempre hay que pensar que en el conflicto manifiesto, se esconda otro oculto, negado.”

Por otra parte existen:

“Los conflictos individuales y grupales. Los individuales se dan cuando un individuo siente que sus intereses han sido lesionados frente a otra persona, al grupo o a la Institución. Es muy frecuente el choque de intereses individuales o Institucionales.”

“Si ejemplificamos en el ámbito escolar, puede ocurrir que los Directivos tomen una decisión que perjudica los intereses personales.

Conflictos Grupales: Un grupo con identidad propia, siente lesionados sus intereses frente a otro grupo mayoritario, en que sus acciones no tienen en cuenta las necesidades de las minorías.

Un grupo piensa que otro invade sus competencias.”

Otra propuesta aborda los conflictos en la escuela de la siguiente manera que en algunos aspectos coincide con lo anterior y al respecto definen lo siguiente:

Existe en la escuela conflictos por:

El control de recursos: libros, computadoras, equipos deportivos, etc.

Diferencias en las preferencias a que jugar, que actividades priorizar.

Por diferencias de valores: que debiera ser.

Diferencias en creencias .que es.

Diferencias en la naturaleza de la relación de los individuos involucrados, quien domina, que tipo de relación tienen entre sí.

Definen además, nueve tipos de conflicto en la escuela:

I.-Agresión y lucha.

II.-Insultos

III.-Desvalorización

IV.-Rumores

V.-Conflictos en el patio.

VI.-Conflictos por turnos

VII.-Conflictos por tener o acceder.

VIII.-Preferencias, valores, o creencias (que prefiero, que creo, que debiera ser)

IX.-Conflicto por tarea de clase.²¹

Conflictos en la escuela

En ella se evidencia y se reconoce la existencia de diferentes comprensiones, de distintas valoraciones, de diversos proyectos e intereses. Ya en nuestro país se establecen lineamientos que favorecen la convivencia escolar y tocan el tema de conflicto y señalan:²²”Estas propuestas no se generan desde las identidades y las homogeneidades o desde los acuerdos; por el contrario se construyen en el disenso y privilegian el diálogo para resolver las diferencias y buscar consensos y aprender en la practica como se resuelven los conflictos.”

²¹ Sara Rozemblum.Mediación en la escuela. –AIQUE.

²² - MINEDUC «Contenidos Fundamentales de Derechos Humanos para la Educación». Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación. 1996.

Los aprendizajes logrados sobre la falta de paz permitían desarrollar estrategias para lograr superar las causas generadoras de las confrontaciones.

Estas pedagogías ubican el conflicto al interior de la escuela, reconociendo y controlando su papel dialéctico como motor de cambios y expresión de contradicciones que requieren ser superadas.

"Los muchachos de las escuelas... están acostumbrados a los métodos autoritarios. Los experimentan en la escuela, en sus familias y, en general, en la sociedad. Están habituados a dominar o a ser dominados y a menudo se mostrarán más duros con ellos mismos que los adultos más represivos." "Las normas y las rutinas no son las únicas bases de la clase autoritaria."

A modo de conclusión podemos señalar que el conflicto en estas propuestas sirve para reconstruir mejores consensos. Todas las personas que participan tienen derecho a expresar y a defender sus opiniones, a reflexionar y a argumentar sus experiencias y construir nuevos significados. El disenso lejos de convertirse en algo que bloquea el aprendizaje, provoca el

conflicto cuya resolución supone una importante fuente de motivación para buscar argumentos más completos.

Según el planteamiento de MINEDUC ²³ “Mejorar la convivencia social en las escuelas y liceos 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. Los conflictos son parte inherente de la convivencia entre personas. En la medida en que somos diferentes, pensamos en forma diferente y tenemos intereses, actitudes y preferencias distintas los unos de los otros, es inevitable que surjan conflictos en la convivencia cotidiana.

En nuestra cultura existe un sistema de creencias que estigmatiza a los conflictos como negativos y a las personas que los explicitan, como "conflictivas". Esto ha generado actitudes de temor y desconfianza, que tienden a atribuir a los

²³ ob.cit.(19)

desacuerdos y a los conflictos, características negativas y amenazadoras de la estabilidad.”

En las interacciones con otros es habitual que surjan desacuerdos, sin embargo no todos los desacuerdos constituyen un conflicto. Este surge cuando alguna de las partes, o ambas, perciben que el otro constituye un obstáculo para lograr las propias metas.

No es necesario resolver todos los desacuerdos, pero sí decidir acerca de los conflictos; es decir, aquellas situaciones en que el desacuerdo constituye una amenaza para uno o para todos. Los conflictos bien abordados pueden constituir una oportunidad de crecimiento para las personas y de cambio para los grupos en los que se presentan.

CONVIVENCIA ESCOLAR

La convivencia entendida como vivir con otros, es la primera e inexorable condición que la vida le impone al ser humano. Esta relación se hace cotidiana, es esencial a la formación de vínculos y no solamente desde el punto de vista afectivo sino

también en lo que hace a la constitución de lazos culturales.²⁴

“Del punto de vista de la política de convivencia escolar entendemos por convivencia escolar la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tienen incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de alumnos y alumnas.”

Dentro de este marco, “mejorar la convivencia social en las escuelas y liceos significa asegurar relaciones respetuosas entre los miembros de la comunidad educativa y superar las prácticas discriminatorias. Significa aprender y enseñar a los alumnos a desenvolverse en una institucionalidad normada por reglas de colaboración resolviendo los conflictos de manera justa y formativa. El alumno también tiene que cooperar y colaborar y no sólo disfrutar de la convivencia.

Vamos a señalar algunos de los elementos específicos relacionados con el alumno que pueden contribuir a mejorar la convivencia escolar.²⁵

²⁴ <http://www.aufop.org/publica/reifp/02v5n4.asp>

²⁵ Sternberg, R. J. Educational Psychology Educational Psychology Review, 2001.

Empatía

Un mecanismo de interés relacionado con el alumno es la empatía. La empatía tiene dos grandes vertientes. La primera es la capacidad del ser humano para ponerse en el lugar del otro, de tener en cuenta sus opiniones, ideas y creencias. Esto es importante, imprescindible. Aquellas personas que no son capaces de ponerse en los zapatos del otro, no pueden entender al otro, no pueden respetar al otro y, por tanto, no pueden convivir con el otro, ni triunfar en la vida. La empatía, además de ensanchar nuestra configuración intelectual estrecha y de superar nuestro marco conceptual egocéntrico, nos permite participar de los sentimientos y emociones de los demás, que es la vertiente afectiva o emocional. Y en esta vertiente encontramos dos componentes esenciales: la irradiación afectiva, la comunicación de nuestros sentimientos a los demás y la sintonía afectiva, es decir, tener en cuenta los sentimientos de los demás. El componente afectivo tiene, pues una doble modulación. A través de la irradiación afectiva hacemos presente a los demás nuestra experiencia emocional. Un pensamiento que no se expresa, que no se comunica, queda ahí

enquistado y acaba saliendo por vías negativas o socialmente reprobables, desembocando en forma de acción violenta, fruto del desengaño, la frustración o la envidia. Conviene enseñar a los niños en la escuela a expresar esos sentimientos. Una tarea admirable de alfabetización emocional y muy importantes, ya que se pueden aprender para la convivencia humana a: expresar libremente sus sentimientos ante los demás y empezar a manejar su mundo emocional que es, por una parte, lo más hermoso de lo humano, pero, por otra, puede llegar a ser lo más destructor. Es importante saber comunicar nuestros sentimientos. Es posible que en un ámbito familiar, que es por excelencia el ámbito de la convivencia, no seamos capaces de expresar nuestros sentimientos. La convivencia se mide posiblemente por el nivel de expresividad afectiva que hay entre los miembros de la familia, y lo mismo se puede decir de la escuela.

Lo peor de todo sería favorecer en el aula un nivel de atonía emocional. En este caso, la comunicación podría verse bloqueada, cada uno podría ir a lo suyo sin querer saber nada del resto de la clase.

Control emocional

¿Qué significa el control emocional? Un ejemplo nos hará entender mejor el sentido del control emocional y, sobre todo, su alcance educativo. Si se coloca un recipiente de agua sobre el fuego, se sabe enseguida lo que va a pasar, que el agua empezará a calentarse, a hervir e incluso a explotar; es una ley física que se cumple. Pues en nosotros también hay unas leyes emocionales que se cumplen. Si alguien se siente amenazado por otro, lo normal es que responda a la defensiva y acuda al ataque. Esta es una ley emocional.

¿Qué tenemos que hacer? No podemos borrar las leyes emocionales que durante montones de años han creado en nosotros mecanismos de defensa y de respuestas, incluso violentas para asegurar la supervivencia. Lo que tiene que hacer la educación, y esa es su finalidad, es introducir y desarrollar unos mecanismos educativos que neutralicen esas fuerzas que nosotros sabemos que pueden despertarse en cualquier momento de forma violenta.

La gran fuerza de control en la vida humana es la del pensamiento. Antes de actuar, hay que pensar; antes de responder, hay que reflexionar. Entre los hechos y las respuestas hay que introducir una banda de reflexión, que es la que nos va a permitir elegir nuestra respuesta; no conviene actuar atolondradamente, ni responder con nuestros programas espontáneos, que son los que nos llevan a conductas de las que luego nos arrepentimos.

Eso es lo que tenemos que enseñar a nuestros alumnos: saber controlar nuestros sentimientos y nuestras emociones. Esto forma parte de nuestro currículo, porque forma parte de la posibilidad de convivir, de vivir juntos. Si algo tendrían que aprender nuestros alumnos es eso: el control emocional.

BASES DE LA CONVIVENCIA

Es importante de tener en cuenta cuando se quiere formular una propuesta aspectos como: principios de la convivencia, niveles en los que se manifiesta y obstáculos que se presentan.

Principios

Para que la base de la convivencia sea posible es necesario que se establezcan bases y principios sobre los cuales se asiente el punto de partida de todo diálogo. Estos son:

- El respeto a la vida humana.
- El respeto a la libertad de la persona en todas sus formas de expresión: religiosa, política y cultural.
- El establecimiento de relaciones de justicia en la sociedad en la que se vive.
- La satisfacción de las necesidades indispensables para el desarrollo como persona: trabajo, vivienda, salud, educación.
- La búsqueda del bienestar común, para todos y entre todos.
- El establecimiento de la paz en el mundo.

Niveles de la convivencia

- La convivencia puede ser a nivel interpersonal o relación de una persona con otra. Este tipo de convivencia es la que se relaciona con este estudio.

- Convivencia a nivel familiar, o relación recíproca de los miembros que componen una familia.
- Convivencia a nivel local, o relación que se establece entre las personas que viven en una misma localidad (pueblo, ciudad, etc.)
- Convivencia a nivel regional, o relación entre los individuos y los pueblos de una región.
- Convivencia a nivel nacional o relación entre los individuos y los pueblos que forman parte de una nación.
- Convivencia a nivel internacional, o relación entre las personas de las diversas naciones que forman parte del mundo.

OBSTACULOS PARA LA CONVIVENCIA

A nivel individual tenemos:

El egoísmo, la intolerancia y los prejuicios.

Los obstáculos sociales son:

La desigualdad jurídica, la desigualdad económica, la desigualdad en la educación y la marginación social.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCION

Los autores Jonson y Jonson en el libro de Sara Rozemblum encontraron en los jóvenes de primer y segundo ciclo las siguientes categorías para la resolución de conflictos:²⁶

- Fuerza física
- Poder de la palabra
- Retirada
- Contarle a la maestra
- Dirigir al otro para hacer lo que se desea
- Invocar normas
- Proponer alternativas
- Negociar

La experiencia de estos autores señalan además de la derivación de la mediación las siguientes categorías de solución:

- No acuerdo
- Tercero impone el acuerdo

²⁶ SARA ROZEMBLUM. Mediación en la escuela .AIQUE.2001

- Evitación entre pares
- Gana uno
- Gana el otro
- Perdonar y disculparse
- Nuevas soluciones de acuerdo para ambas partes
- Acuerdo negociado mutuamente aceptable

Sara Rozenblum en su libro señala las siguientes estrategias de resolución:²⁷

Podemos hablar de cinco estrategias distintas de resolución de conflicto.

Una estrategia básica es la contenciosa, litigante, o de pelea, es decir, tratar de imponer a la otra parte la solución deseada por uno. La situación puede no parecer agresiva para el que la impone quien tal vez sólo busca fortalecerse en su posición.

Segunda estrategia: ceder. Consiste en bajar las aspiraciones propias y arreglar por menos de lo que uno hubiera deseado. Tiene que ver con la importancia que para uno tiene el problema o con la posición de fuerza que uno tenga en el

²⁷ SARA ROZEMBLUM. Mediación en la escuela. AIQUE 2001

problema. A veces ceder implica solucionar el problema, por ejemplo, en caso de que sea urgente llegar a una solución. Cediendo se llega a una solución de calidad la que satisface a ambas partes.

Tercera estrategia: solución conjunta de problemas o negociación hombro a hombro. Se intenta encontrar una opción que satisfaga las aspiraciones de ambos lados. Esta estrategia de acuerdos de mejor calidad, que se cumplen y perduran a través del tiempo.

Cuarta estrategia: Retirada o abandono. Se elige abandonar la escena del conflicto, física o psicológicamente. Se abandona la controversia. Implica a no solución del conflicto, y en general se da cuando hay desbalance de poder entre las partes o necesidades de tiempo diferentes donde por ejemplo, A esta muy apurada por terminar el conflicto, la otra parte B, abandona la negociación buscando presionar a A para que ceda.

Una quinta estrategia involucra inacción: No hacer nada, esperar la próxima jugada del otro. Una parte no hace nada deliberadamente con la esperanza de que el tiempo cambie las

cosas a su favor, esta estrategia empeora las relaciones. Una estrategia adicional sería la intervención de una tercera parte, donde una persona ajena a la disputa ayuda a las partes en conflicto a identificar las cuestiones y llegar a un acuerdo.

La mediación como un enfoque transformador

La mediación es un proceso informal en que un tercero neutral, sin poder para imponer una resolución, ayuda a las partes en disputa a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable.

Para Blusa y Folger, el proceso de mediación contiene un potencial específico de transformación positiva de las personas, promueve el crecimiento moral y ayuda al abordaje de las difíciles circunstancias que se presentan con los conflictos.

La posibilidad de transformación se origina en la capacidad de la mediación para generar dos efectos importantes: empowerment (revalorización) y el reconocimiento. El primero significa el fortalecimiento de las capacidades de las partes para afrontar los problemas de la vida, y el aumento de su confianza y autoestima. El reconocimiento implica motivar

en las partes la aceptación y la empatía respecto de la situación y los problemas de terceros.

La mediación transformadora permite a las partes capitalizar los conflictos como oportunidades de crecimiento. Las dimensiones transformadoras de la mediación están relacionadas con una visión emergente superior del yo y la sociedad, una visión basada en el desarrollo moral y las relaciones interpersonales más que en la satisfacción y la autonomía individual. Es la proposición de un cambio importante, un cambio de paradigma, que va de una concepción individualista a una relacional.

Enfoque de resolución de problemas:

Este enfoque destaca la capacidad de la mediación para encontrar soluciones y generar arreglos mutuamente aceptables. Los mediadores buscan conducir a las partes hacia el acuerdo; este tipo de mediación directiva está orientada hacia el arreglo, es una práctica directiva.

El enfoque transformador, que es el enfoque que ha interesado más a la autoras de éste estudio, subraya la capacidad de la práctica de la mediación para promover el empoderamiento y el

reconocimiento. Los mediadores orientados hacia la transformación concentran el esfuerzo en el intento de motivar a las partes a definir cuestiones y a decidir ellas mismas las condiciones del acuerdo, como asimismo ayudar a las partes a comprender mejor cada una de las perspectivas de la otra parte.

Es una práctica no directiva; en la mediación educativa se trata de motivar a los alumnos para que identifiquen, comprendan y analicen la situación de conflicto, buscando respuestas democráticas que permitan soluciones integradoras, favoreciendo que las partes sean dueñas de las soluciones.

La meta de la transformación es promover el crecimiento moral en procura de la responsabilidad y la solidaridad, y este es el objetivo más importante de la mediación.

En la mediación basada en la resolución de problemas, se alcanza el éxito cuando se llega a un acuerdo que resuelve el problema y satisface a todas las partes.

Adolescencia y resolución de conflictos

Adolecer, significa etimológicamente padecer, y aun cuando los adultos miremos con mucha valoración esta etapa, es una etapa enérgica, poderosa.

Algunas de las formas de enfrentar el conflicto propuestas para esta etapa se pueden categorizar de la siguiente manera:

- Evitación, rechazo o negación del conflicto

- Hacer de cuenta que el conflicto no existe, evitando enfrentarlo.

- No es importante

- No siento que necesite cambiar

- No pienso que un cambio sea beneficioso

- Ignorarlo es lo mejor

- Negociación informal

Buscar la solución del problema o conflicto por medio de una charla informal entre las partes en conflicto.

- Negociación formal

Buscar una solución dialogando, luego de haberse asesorado y/o preparado para negociar. Este es un nivel más formal y se caracteriza por ser:

Proceso intencional y de mayor estructuración

Proceso privado que involucra sólo a las partes en conflicto o a sus representantes.

La respuesta más común al conflicto es la evitación, negación o rechazo, que implica hacer de cuenta que el conflicto no existe o evitarlo. Es una solución de mala calidad, dado que no resuelve el conflicto; en general, dilata la situación y, al no cambiar nada, puede desgastar la relación de las partes en conflicto.

En el segundo tipo de abordaje, la negociación informal, las partes se sientan a dialogar de modo informal para ver si pueden solucionar sus diferencias, si esto no solucionara el conflicto, podrían recurrir a una negociación formal en la cual, luego de prepararse y/o asesorarse, las partes intentan un diálogo formal y estructurado. La inclusión de un tercero no comprometido en el conflicto, a quienes las partes reconocen como neutral, transforma la negociación en una mediación.

MEDIACION COMO PROCESO

Implica la participación de una tercera parte en el proceso, pero la toma de decisiones descansa en las partes.

Hay una tercera parte involucrada. Es un proceso privado, confidencial y voluntario, las partes retienen el poder de decisión, la tercera parte debe ser imparcial.

Puntos básicos para una mediación exitosa:

1.-El rol de mediador es el de facilitador: ayuda a las partes para que éstas arriben a un acuerdo voluntario.

2.-El proceso es voluntario

3.-Se utiliza la mediación cuando las partes consideran que no pueden llegar a acuerdo solas, cuando piensan que no pueden resolver el conflicto por sí mismas.

4.-Las partes son consideradas adultas y capaces de entender

NEGOCIACION

La negociación es una forma de resolución de conflictos, y es la de mayor interés para este estudio. Sus características son:

- Modo de resolución pacífica de conflictos a través de la comunicación
- Esfuerzo por intercambiar ideas, cosas etc.
- Intercambio que nos permite satisfacer nuestros objetivos.
- Habilidad de la vida que nos acompaña para tener logros y avanzar
- Modo efectivo y pacífico de satisfacer nuestros objetivos, resolver conflictos y evitar la violencia. Toda persona puede aprender a negociar, es decir, a ejercitar un diálogo por el cual se intercambien cuestiones de diferentes niveles de importancia.

Definición:

Una negociación es la situación de sentarse frente a una persona con quien se tiene un conflicto o problema y tratar de encontrar una solución hablando.

La negociación es una forma de intentar resolver, mediante palabra, los problemas que surgen bien entre los individuos, bien entre colectividades de las que forman parte (laurenT)

La negociación puede ser cara a cara, entre una persona y un grupo, entre dos o más grupos o dentro un grupo.

Sus campos de aplicación son, entre otros, la comunidad educativa, las empresas, las organizaciones sociales, familiares, entre amigos dentro de una asociación, etc.

Negociar es tener voluntad de encontrar una solución satisfactoria para cada una de las partes afectadas, es dialogar acerca de ideas y sentimientos para evitar que las personas se enfrenten o continúen enfrentadas; es aceptar no imponer por la fuerza porque las partes están en situación de poder hacerlo, se piensa que moralmente es mejor o se confía en la negociación como un modo más eficaz.

NEGOCIACIÓN COLABORATIVA

La negociación es una realidad de la vida. En el mundo se negocia todos los días. Todos los conflictos no pueden ser negociados y algunos ni siquiera pueden ser mediados. El contexto de los conflictos varía demasiado y demasiado a menudo en relación a las partes en pugna, sus intereses y

valores, aspiraciones y expectativas, consecuencias latentes e inmediatas, factores temporales, influencias y presiones de los contendientes, variables imprevistas.

La complejidad contemporánea de los conflictos, tanto individuales como sociales y nacionales, demanda de negociadores y mediadores el perfeccionamiento de la comprensión, experimentación, análisis y evolución de los conflictos. Estos no pueden ser simplificados tratando de solucionarlos con teorías y habilidades superficiales o superadas.

La negociación colaborativa es **un proceso interdependiente para el desarrollo, intercambio y mantenimiento de promesas equitativas y prácticas que satisfagan los intereses esenciales de las partes.** Este tipo de negociación tiene como objetivo la búsqueda de resultados equitativos, beneficiosos y prácticos. Para lograr esta meta es imprescindible mejorar las bases teóricas, las habilidades y los niveles profesionales de los negociadores y mediadores.

Desde la educación, el conflicto es un momento óptimo para el grupo, en el sentido de que se trata de una situación de máxima implicación por parte del grupo. Potencialmente, puede ser positivo, pero la incapacidad para asumirlo y tratarlo, puede desembocar hacia la violencia y por lo tanto, generar un proceso destructivo y totalmente negativo para el grupo. De esta consideración se deriva la negatividad intrínseca de la violencia y la potencialidad positiva del conflicto. Y, es en este último aspecto donde podemos considerar que la intervención del educador es precisamente la que juega el papel preponderante. El educador debe reconvertir el conflicto, regularlo de forma creativa, ser capaz de desarrollar el tratamiento positivo del mismo y dar lugar a la construcción de experiencias significativas, a través de procesos como pueden ser la mediación y la negociación.

En muchas ocasiones, se llega a la violencia porque no existen maneras de canalizar la agresividad que conlleva el conflicto. Es entonces cuando se suceden los episodios de violencia, ya que el individuo es incapaz de traducir en palabras sus sentimientos y sus emociones. Esta conducta violenta trae

consigo la existencia de carencias, en cuanto a recursos a nivel personal y grupal, para afrontar conflictos en las relaciones del aula, mediante actitudes y medios no-violentos.

Para esos casos, la negociación y la mediación pueden ser procedimientos muy útiles. El diálogo, la escucha activa y el entendimiento de la otra parte, son herramientas esenciales que deben incluirse en tales procedimientos.

Por otro lado la negociación también representa un instrumento necesario para la convivencia. Con ella se llega a uno de los antidotos más eficaces contra la violencia: el consenso. Cuando el consenso gira en torno a valores e intereses sobre los que hay acuerdo, es fácil llegar a una solución. Lo verdaderamente difícil se concreta en consensuar la convivencia desde posiciones, valores e intereses distintos e incluso conflictivos.

Sin embargo, cualquier programa que se proponga intervenir en materia de conflictos en el aula, debe ir más allá de las estrategias de acción y abarcar la educación ²⁸ en valores.

²⁸ **Revista Electrónica Ínter universitaria de Formación del Profesorado, 5(4), (2002)**
<http://www.aufop.org/publica/reifp/02v5n4.asp>

2.-HIPÓTESIS O PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Considerando que el diseño de investigación es de naturaleza cualitativa, hemos formulado las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es el significado que le atribuyen los estudiantes a los conflictos en el marco de la convivencia escolar?

¿Cuáles son los tipos de conflictos que se dan al interior del espacio escolar?

¿Cuáles son las estrategias de resolución que se utilizan para resolver los conflictos?

¿Las estrategias de resolución implementadas contribuyen a crear una convivencia escolar positiva?

2.1.-VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

- Conflictos en el ámbito escolar (dependiente):
- Estrategias de resolución de conflictos (dependiente)
- Convivencia escolar (independiente)

3.-FORMAS DE RECOPIACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN (METODOLOGÍA)

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En este estudio hemos optado por un enfoque metodológico de tipo cualitativo, entendiendo por tal “Un tipo de diseño de investigación en el que se extraen descripciones a partir de observaciones que adopten la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, etc.”²⁹

Considerando que uno de los objetivos básicos es identificar y comprender los diferentes tipos de conflictos que se dan al interior del espacio escolar y las estrategias de resolución de conflictos, por tanto, rescatar la perspectiva cultural de los jóvenes que en su vida cotidiana construyen una determinada visión interactúan al interior del espacio escolar de una Escuela de la Comuna de La Pintana.

LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Como señala Taylor y Bogdan “Todo enfoque de investigación tiene sus puntos fuertes y sus desventajas. Así, ningún método es igualmente adecuado para todos los propósitos. La elección del método de investigación debe estar determinada por los intereses de la investigación, las circunstancias del escenario o de las personas a estudiar, y por las limitaciones prácticas que enfrenta el investigador”³⁰

En la presente investigación es necesario contar con un instrumental de recolección y análisis de información que sea capaz de conocer y comprender los significados que los actores sociales entrevistados le asignan al futuro. Se trata de lograr una comprensión interpretativa de su experiencia humana, cristalizada en su cultura, conocer sus formas de vida, sus percepciones, acciones y sus expectativas en torno al futuro. Por estas razones consideramos que, la técnica de investigación que más se adecua a los objetivos de la investigación es la **entrevista en profundidad o entrevista abierta.**

³⁰ En ob.cit.:35

TIPOS DE ENTREVISTAS

Tal como lo señalan Benney y Hughes, la entrevista es la herramienta de excavar, favorita de los sociólogos. Para adquirir conocimientos de la vida social, los científicos sociales reposan en gran medida sobre relatos verbales.

Tradicionalmente en los manuales de investigación social se han clasificado las entrevistas como instrumentos de investigación estructurados y no estructurados; normalmente quedaba la idea que las entrevistas más rigurosas son aquellas que se realizan con una pauta de preguntas que intentan captar información acerca de las variables o dimensiones en estudio. Adicionalmente, estas entrevistas se aplican y/o aplicaban a un número significativo de “sujetos” y luego sus resultados eran tabulados y analizados desde una perspectiva bastante cuantitativa de los aspectos relevantes del objeto de estudio.

Taylor y Bogban señalan: Las entrevistas cualitativas han sido descritas como no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas. Por entrevistas cualitativas en profundidad entenderemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos

hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de investigación, y no lo es un protocolo o una pauta de entrevista. El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también, aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas.

Este tipo de entrevistas son adecuadas en las siguientes situaciones:

- a) Los intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos.
- b) Los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo.
- c) El investigador tiene limitaciones de tiempo.
- d) La investigación depende de una amplia gama de escenarios o personas.

e) El investigador requiere esclarecer experiencias humanas subjetivas.

Las desventajas que los autores mencionados observan en las entrevistas en profundidad, provienen fundamentalmente de su naturaleza conversacional, por lo que, son susceptibles de producir las mismas falsificaciones, engaños, exageraciones y distorsiones que caracterizan el intercambio verbal entre cualquier tipo de personas. Aunque los relatos verbales de la gente pueden aportar comprensión sobre el modo en que piensan acerca del mundo y sobre el modo en que actúan, es posible que exista una gran discrepancia entre lo que dicen y lo que realmente hacen.

La entrevista es uno de los medios mas apropiados para acceder al conocimiento, las creencias, los rituales, la vida de esa cultura, obteniendo datos en el propio lenguaje de los sujetos.

La entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia al

menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal.³¹

Lo que el entrevistador persigue con ella no es contrastar una idea, creencia o supuestos, sino acercarse a las ideas, creencias y supuestos mantenidos por otros. No es el propio conocimiento o explicación lo importante, lo realmente interesante son las explicaciones de los otros. Incluso los conceptos que utilizamos para preguntar reflejan la manera en que otros nombran a las cosas, son el significado que atribuyen a objetos, personas que los rodean o a experiencias que han vivido. En este sentido, la entrevista se desarrolla a partir de cuestiones que persiguen reconstruir lo que para el entrevistado significa el problema objeto de estudio.

De modo que: La entrevista se concibe como la posibilidad de recoger y analizar saberes sociales cristalizados en discursos que han sido construidos por la práctica directa y no mediadas de los sujetos protagonistas de la acción.

En este marco metodológico, consideramos que las Entrevistas en Profundidad o Abiertas tienen la potencialidad heurística de dar cuenta de la gran complejidad que encierran la concepción

³¹ (Rodríguez y Flores; Metodología de la Investigación Cualitativa, Ediciones Aljibe, España, 167

del tiempo en las diferentes comunidades socioculturales. Al mismo tiempo posibilita que los diversos entrevistados un espacio de reflexión acerca de la realidad social y su propia inserción en ella, llenando de contenido cultural todo lo expresado a través de las conversaciones.

Para guiar las entrevistas en profundidad se confeccionará una pauta de entrevista constituida, básicamente, por preguntas referidas a los tipos de conflictos y estrategias de mediación utilizadas en el espacio educativo.

Las entrevistas se realizarán entre abril y junio del año 2004 y tendrán una duración promedio de 90 minutos. Las entrevistas serán íntegramente grabadas, previa autorización de los entrevistados y transcritas en su totalidad con el propósito de facilitar la organización y análisis de la información.

DISPOSICIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE LOS DATOS:

Considerando los objetivos básicos de nuestra investigación y a partir de la propuesta expuesta, se utilizaron criterios temáticos, gramaticales y sociales para realizar el primer nivel de

reducción de los datos de las entrevistas realizadas. Cabe señalar que las entrevistas serán íntegramente registradas mediante grabadora y adicionalmente se tomarán notas de campo que permitan complementar la información recogida a través de la grabación. Posteriormente se trabajará el texto transcrito de tal forma de dejarlo apto para realizar el análisis posterior.

Diseño de la muestra

En la presente investigación se utilizará una Muestra no probabilística o intencional, la que será construida desde ciertos criterios de elección definidos por el investigador y que se resumen en los siguientes:

- a) Que los informantes sean estudiantes de 8° Básico de la escuela Miguel Ángel de la Comuna de La Pintana.
- b) Que los informantes estén distribuidos proporcionalmente entre hombres y mujeres.

PLAN DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. Categorización y codificación de los datos

La categorización es el proceso mediante el cual se examinan las unidades de datos para identificar en ellas determinados componentes temáticos que permitan clasificarlas en una u otra categoría de contenido.³²

Las categorías pueden referirse a situaciones y contextos, actividades y acontecimientos, opiniones y sentimientos, perspectivas sobre un problema, métodos y estrategias, procesos.

En la presente investigación se partió de una categorización previa, definida en gran medida, por los aspectos o criterios temáticos que interesaban conocer y por los tópicos explorados en las entrevistas, estas categorías son las siguientes:

1. **Tipos de conflictos:** La exploración va dirigida al conjunto de significados otorgados por los estudiantes acerca de los conflictos.
2. **Experiencias significativas** asociadas a la “convivencia escolar” que señalan los estudiantes, profesores y directivos.

³² En Rodríguez y Flores; 1996:210

Esta categoría está orientada a explorar acerca de las experiencias significativas que los jóvenes declaran en relación a los distintos momentos de su existencia

3. **Estrategias de resolución de conflictos:** La exploración esta dirigida a obtener información acerca de las diversas estrategias que se utilizan en la escuela para resolver los conflictos que surgen.

III. -ANÁLISIS DE LOS DATOS

1.-ANALISIS DE VARIABLES DE INVESTIGACION

Dentro de los aspectos que nos interesa conocer de los entrevistados tenemos el entorno socio-familiar en el cual se encuentran insertos, que no deja de tener importancia a la hora de relacionar sus conductas en la escuela.

La familia es el primer mundo social que se encuentra el niño y sus miembros, es el espejo en que los niños empiezan a verse, para decirlo claramente la familia ya no desempeña en la socialización el rol totalizante que le correspondió en otras épocas, al respecto las escuelas y demás agentes sociales han asumido muchas de estas funciones. **“¿Donde vives? En un hogar la Aldea del Buen Camino.” (Párrafo 1.Entrev.10 .JPP).** Dentro de estas opciones se encuentran los hogares de protección para los niños y jóvenes vulnerados en sus derechos, situación que se encontró en el grupo de entrevistados, que nos da a demás una pauta de referencia respecto de sus sistemas de vida.

La familia introduce a los niños en las relaciones íntimas y personales y les proporciona la primera de ellas: el tratarse como seres únicos, es el grupo referencial del niño, el primer grupo, cuyas normas y valores adopta el niño como propio y al cual va a tener como referencia para evaluar su comportamiento. **“Cuando mi Papa me decía que no servía para nada me sacaba la madre cuando era chico me mandaba a pedir a las casas y cuando era chico me pegaba con lo que pillaba. En el colegio he peleado por que me aburren, un compañero que se sienta a mi lado y me pateaba la mochila y le plante unos combos.”** (Párrafo 2.Entrev.10 .JPP) . Esta cita refleja la repetición de un modelo aprendido que incide en su convivencia con los pares. Desde una perspectiva estructural la familia es la organización de patrones y reglas que rigen la vida de grupo y son el resultado de pautas transgeneracionales que operan a lo largo de su evolución. Las reglas familiares permiten la homeostasis del sistema desde una perspectiva sistémica, es por ello que cuando no están claras o no están basadas en valores que permitan una mejor convivencia sus miembros tendrán más dificultades de

relacionarse tanto dentro como fuera de este sistema, tal como lo demuestra la entrevistada.

La familia también introduce a los niños a la vida de grupo. Esto significa, por ejemplo el vivir juntos en una casa nos enseña a compartir los recursos de ese hogar incluido el espacio, los objetos, el tiempo y la relación con los padres y hermanos. Principios fundamentales para una buena convivencia en el medio social.

En cuanto a la estructura familiar podemos señalar que en la actualidad existen diversas formas de constituir familia. Actualmente los parientes de la madre cumplen un rol fundamental en el cuidado de sus hijos. Muchas familias desestructuradas reciben la ayuda de sus tíos, asumiendo la responsabilidad en la alimentación de éstos, quienes a su vez deben lealtad al tío y no a su padre. **“Vivo con mi tía por parte de mi papá y tres primos de 14, 18 y 20 años.”** (Párrafo 1.Entrev.7 .N.C.Z).

En otros casos las actividades de la vida familiar las asumen colectividades u otras Instituciones, como cocinar, lavar, la recreación, etc. **“Me intereso más por los estudios, antes no**

era tanto, es que la comunidad sirve para cambiar”. (Párrafo 1.Entrev.4 .D.P.O). Señala un alumno que reside en Institución de protección.

En nuestros entrevistados nos encontramos con diferentes tipos de familia. Así cuando la prioridad se da a los vínculos maritales, la disposición se denomina familia nuclear. **“¿Con quien vives? Con mi mamá, mi papá y dos hermanos de 17 y 2 años y medio.”** (Párrafo 1.Entrev.9 .M.V.V).

El centro familiar esta formado por los esposos y su descendencia, los parientes de sangre son periféricos.

Cuando se da prioridad a los vínculos de sangre la disposición se denomina familia extendida.

“Yo no veo a mi papá desde que yo tenia como cuatro años mas o menos, vivo con mi mama mi hermano y mi abuelito. Mi abuelita trabaja para mi y toda la familia,” (Párrafo 1.Entrev.1 .R.CH.A). Las familias extendidas son comunes en la comunidad escolar entrevistada, lo importante es que cualquiera sea su estructura la familia sea capaz de otorgar identidad y seguridad a sus miembros.

Cuando se hace una relación entre familia y pobreza podemos señalar que hace tiempo los sociólogos saben que una alta proporción de delincuentes juveniles provienen de hogares sin padres. Este hecho social se atribuye a diversos factores. La separación de los padres obligan a una madre y a sus hijos a vivir en la pobreza, las mujeres dirigen las familias pobres en su mayoría. **“¿Tu mamá trabaja? Trabaja todo el día y no sé donde esta mi papá, no la conozco.” (Párrafo 1.Entrev.4 .D.P.O).**

Los investigadores agregan además que el problema no solo lo constituye la ausencia del padre natural del adolescente, sino de cualquier adulto responsable.

Lamentablemente la experiencia nos ha señalado que muchas de las familias se convierten en fuente de frustración, empobrecimiento, denigración y escenario de vulneración de derechos con presencia de factores de violencia física y psicológica como lo señalan algunos de nuestros entrevistados, abuso, discriminación, poca estimulación y transferencia de estructuras valóricas y habilidades prácticas inadecuadas que propenden a la desintegración (delincuencia, narcotráfico), lo

que debe ser tomado en cuenta. De cualquier modo, importa trabajar con familias porque influyen en las oportunidades de sus miembros. Cuando éstos cumplen adecuadamente sus funciones de satisfacción de necesidades en contextos de precariedad. Por lo que podríamos concluir que la familia es un agente importante al hablar de programas que apoyen la educación y desarrollo integral de sus miembros.

A, continuación se desarrollaran las variables propias de la investigación. Al respecto las variables de investigación están directamente relacionadas con las preguntas significativas, la primera de ellas se dirige a conocer el significado que los estudiantes atribuyen a los conflictos en el ámbito de la convivencia escolar, al respecto podemos referir lo siguiente:

Hay muchas definiciones del término conflicto tales como definiciones formales que lo describen como "un estado de desarmonía"³³. Agrega, "es una expresión de desacuerdos o insatisfacción con un proceso de intención o con producto".

³³ Marta Darino y Mirta Gómez. "Resolución de conflictos en las escuelas" espacio.1973. Pág.13

“Los conflictos son indicadores de desacuerdos y de tensión entre individuos o dentro de una organización”. Para los alumnos entrevistados el conflicto tiene el siguiente significado:

“A ver para mi son como las peleas cuando hay discusiones entre personas.” (Párrafo 2 Entrev. 1 RCH) .

“una pelea” Párrafo 2 Entrev.2 F.A.R) .

Según Magenzo ³⁴ asociado al conflicto se encuentra la violencia, que no se reduce tan sólo a la agresión ejercida de facto, sino además a la tendencia, de reducción y deslegitimación del otro, desde un determinado discurso.

“encuentro que hay mucha envidia en este colegio por que en el 8º A, se dicen palabrazos, igual uno trata de ignorarlos.” (Párrafo 2 Entrev. 1 RCH). Los palabrazos son en sí deslegitimadores, ya que dañan a la persona que los recibe y son recibidos como actos de agresividad. **“empiezan a tirarse cosas”**, (Párrafo 2 Entrev. 1 RCH), los actos violentos también son concebidos como actos conflictivos en el

³⁴ Abraham Magenzko K “La intimidación entre estudiantes: una realidad presente en los establecimientos educacionales”. Mayo, 2001

ámbito escolar y muchas veces van asociados a los discursos agresivos.

Nuestro marco teórico señala que⁽³⁵⁾ existen otros actos violentos que han sido vinculados con situaciones de conflicto y con la agresividad. Su fin es lesionar a otro, producir daño, destruir, contrariar o humillar. **“Si mi mochila me la esconden, me da rabia les digo por que me sacan la mochila y mis amigas me calman, antes yo no era así, ahora estoy tranquilo, antes pegaba, pero ahora no.”** (Párrafo 2 Entrev. 9 M.A.V.V.) Si bien este actor no es en sí agresivo hacia la persona sino a objetos de pertenencia, son percibidos como agresivos.

Con el propósito de responder a nuestra segunda pregunta significativa ¿Cuáles son los tipos de conflicto que se dan al interior del espacio escolar?

35 ob.cit. (34)

Al respecto el marco teórico nos entrega lo siguiente:

A modo de síntesis podemos encontrar que los conflictos surgen en conductas entre pares cuando los niños(as) y jóvenes son:³⁶

➤ golpeados(as) sin motivo alguno **“Una vez estabas afuera un compañero le pegó a mi compañera y yo le dije, ¿por que le pegaste? y me dijo ella sabe por que, y me doy vuelta y le pegué y empezamos a pelear y al otro día lo pillé afuera y de nuevo nos agarramos.”** (Párrafo 2, entrevista 6 P.M.G). Muchas veces los alumnos en sus interacciones prescinden del dialogo y se ven rápidamente enfrentados al golpe.

➤ molestados(as) **“Y a veces me desordenan los cuadernos cuando salgo a recreo, después pregunto quien fue pero nadie contesta.”** (Párrafo 2, entrevista 7 N.C.Z) Los alumnos se sienten molestados con sus objetos personales, lo cual causa también situaciones conflictivas en la convivencia escolar.

³⁶ Abraham Magendzo K “La intimidación entre estudiantes: una realidad presente en los establecimientos educacionales”. Mayo, 2001

➤ reciben provocaciones continuas **“Que me creo la muerte por que me saco buenas_notas y cuando entregan las notas empiezan a decir mi nombre antes que la profesora diga las notas y molestan cuando uno se para y se escucha como se ríen por puro molestar.”** (Párrafo 2, entrevista 7 N.C.Z).

Las provocaciones permanentes terminan causando el agobio de quien las recibe y por ende su posterior reacción arrastra esta experiencia que puede hacerlo reaccionar agresivamente.

➤ acosados(as) físicamente (empujones, golpes) **“Por que estábamos jugando a la pelota y yo la toque con el pie y le pase a llevar a esa persona y se dio vuelta y me pegó y yo no me quede tranquilo y le pegué también.”** (Párrafo 2, entrevista 7 N.C.Z) Esta frase refleja como muchos estudiantes reaccionan al golpe de igual manera, es decir con otro golpe.

➤ nominados(as) con sobrenombres degradantes **“Una compañera me pone sobrenombres, pero no responde cuando le digo que no me ponga sobrenombres.”** (Párrafo 2, entrevista 7 M.A.V). Esta es una manera muy común de

relacionarse entre los entrevistados y motivo de situaciones conflictivas.

➤ insultados (as) ellos (as) mismo (as) y/o sus familiares **“En el colegio yo veo pelear, psicológicamente, físicamente y mentalmente. Por ejemplo un garabato que afecta a la mama por si estas en un hogar y no tienes mama”** (Párrafo 2, entrevista 11 P.I.M.) La entrevistada manifiesta que ha recibido ofensa psicológica al recibir una ofensa verbal que alude a un ser no presente en su vida, no obstante de gran significado para ella.

➤ agredidos (as) verbalmente **“con garabatos me han dicho que te pasa con..., la gente acá es garabatera”** ” (Párrafo 2, entrevista 9 M.A.V.V.) La agresión verbal también se menciona en varios entrevistados como parte del diálogo permanente y fuente de conflictos.

➤ objeto de rumores y/o mentiras **“Mis amigos me han dicho que han cahuiniado conmigo, me da rabia me dan ganas de ir a pegarle pero mis amigas me dicen cálmate y se me pasa.”** (Párrafo 2 , entrevista 9 M.A.V.V.) Los rumores son parte de la convivencia escolar y afecta a ésta en la medida

que no son reales y afecta a las personas involucradas quienes se sienten ofendidas.

➤ objeto de ataques y destrucción de sus pertenencias. **“antes de ayer me sacaron mi personal y yo sabia quien era y le dije que no hiciera eso, las mismas chiquillas le dijeron que no lo hiciera”**. (Párrafo 2, entrevista 5 E.Y.C). La posesión de objetos personales como la destrucción de los mismos son percibidas como situaciones conflictivas por los entrevistados.

➤ ofendidos(as) por presentar alguna característica que los distingue del resto (menor capacidad intelectual, un rasgo físico determinado, etc.) **“me decían chico, nunca vai a crecer, me molestaban y por eso me ponía a pelear”**. (Párrafo 2, entrevista 4 D.P.O) Las ofensas hacia características físicas se perciben con gran disgusto por parte de quienes las reciben, degradan a la persona y la hacen sentir inferior, lo que los lleva a reaccionar negativamente frente a quien las emite.

➤ permanentemente atemorizados (as) por la amenaza de probables acciones contra ellos (as) mismos (as) y/o sus

familiares **“No se po, es echar la espanta no ma y las amenaza y después no me molestan mas.”** (Párrafo 2, entrevista 3 N.S.B) La entrevistada utiliza la amenaza como un recurso para defenderse, es quien hace la amenaza.

➤ molestados (as) por su situación socioeconómica, intelectual, emocional y/o racial. **“Diccionario, porque siempre andaba con el diccionario.”** (Párrafo 2, entrevista 5 F.A.R) La condición intelectual de este entrevistado de sobresalir frente a otros es objeto de burla de sus compañeros en forma reiterada y le causa a este un permanente desagrado cada vez que ocurre.

En muchas ocasiones, se identifica una persona conflictiva cuando estas no son capaces de canalizar la agresividad indudablemente esto puede conllevar al conflicto. Como señala Magenzo , es entonces cuando se suceden los episodios de violencia, ya que el individuo es incapaz de traducir en palabras sus sentimientos y sus emociones. Esta conducta violenta trae consigo la existencia de carencias, en cuanto a recursos a nivel personal y grupal, para afrontar conflictos en las relaciones del aula, mediante actitudes y medios no-

violentos. En la propuesta que realiza la autora para estos casos, la negociación colaborativa y la mediación pueden ser procedimientos muy útiles, el dialogo, la escucha activa y el entendimiento de la otra parte son herramientas esenciales que creemos se deben incluir en la propuesta.

Los conflictos detectados se pueden clasificar de la siguiente manera:³⁷

1.-Interpersonal o intrapersonal. En lo que respecta a nuestro estudio nos interesa conocer los conflictos a nivel interpersonal, cuando dos personas o dos o más grupos tienen intereses diferentes. **“Si yo opino distinto hay conflicto, según lo que opine, discutimos hasta que uno gana.”.**
(Párrafo 2. Entrev. 6. P.M.G)

Los conflictos de intereses son parte de aquellas situaciones que alteran la convivencia escolar y se manifiestan entre grupos o personas.

³⁷ Marta Darino y Mirta Gómez. Resolución de conflictos en las escuelas. Espacio 2002.

Otra forma de clasificar los conflictos se refiere a si son:

2.-Latentes o emergentes:

“Los conflictos latentes se caracterizan por las tensiones básicas que no se han desarrollado por completo. Posiblemente las partes no han tomado conciencia de que existe un conflicto o la posibilidad de que se instale. Se experimenta una sensación de malestar sin identificar conscientemente.”**Que me creó la muerte por que me saco buenas notas y cuando entregan las notas empiezan a decir mi nombre antes que la profesora diga las notas y molestan cuando uno se para y se escucha como se ríen por puro molestar. ¿Que haces cuando pasa eso? Me siento no mas y no pesco”.** (Párrafo 2. Entrev. 7 .N.C.Z). Esta actitud indiferente de no enfrentar algo que indudablemente le estas molestando puede relucir en un futuro con mucha mas fuerza y crear una situación conflictiva que afecta las relaciones en el aula. Menciona la situación como conflictiva pero no la enfrenta y prefiere eludirla.

Los conflictos emergentes en tanto son disputas en que las partes están identificadas. Hay un problema real por resolver. Encierran cierto potencial de escalada si no se resuelven a

tiempo. **“Por que estábamos jugando a la pelota y yo la toque con el pie y le pase a llevar a esa persona y se dio vuelta y me pegó y yo no me quede tranquilo y le pegué también.”** (Párrafo 2, entrevista 7 N.C.Z) Este entrevistado respondió a una situación de agresividad física de igual manera, terminando la disputa en los mismos términos.

Los conflictos pueden ser también:

3. Conflictos manifiestos, o subyacentes u ocultos:³⁸

“Los conflictos manifiestos: son las posiciones presentadas. Enunciamiento del problema que los llevó a la disputa.” **“Una vez se enojaron, por que estaban pololeando y se lo quitaron y cuestiones.”** (Párrafo 2, entrevista 4 D.P.O) El motivo del conflicto es claro, por el afecto del otro, en este caso son alumnas que disputan el cariño de un joven que mantenía un compromiso afectivo con una de ellas.

Los conflictos ocultos o subyacentes son cuando el conflicto real no es el expuesto y en realidad existe en otros motivos que en forma inconsciente han desencadenado la disputa. Siempre hay que pensar que en el conflicto manifiesto, se

³⁸ ob.cit. (16)

esconda otro oculto, negado.” **“una niñita que le tienen todos mala en el Colegio por que es *media cuica* y la cabra me empujó y la cabra me dijo pucha ten cuidado y yo le dije que ten cuidado mira que te voy a pegarte, yo le dije, si me seguís molestando te voy a echarte a los de la legua chica y los de la legua grande y la cabra me creyó”.** (Párrafo 3, entrevista 3 N.S.B), Esta expresión de señalar” *media cuica*” encierra una connotación que es la causa del desagrado que experimenta la entrevistada por su compañera y que la hace reaccionar de forma tan agresiva y amenazante respondiendo según señala al empujón recibido.

Otro tipo de definición de conflictos los agrupa de la siguiente forma:

I.-Agresión y lucha. **“A ver para mí son como las peleas cuando hay discusiones entre personas.”**(Párrafo 2 Entrev. 1 RCH). Al consultar que son los conflictos la respuesta se limitó a esta expresión que se relaciona con las variables señaladas en el marco teórico según Sara R.

II.-Insultos: **“empiezan a amenazar pero no lo realizan, sino puros palabrazos.”.**

” (Párrafo 2 Entrev. 1 RCH) La misma entrevistada agrega los palabrazos asociados a los insulto para definir el conflicto.

III.-Desvalorización “Una compañera me pone sobrenombres”. (Párrafo 3 Entrev. 9 M.A.V.V) Los sobrenombres son percibidos como un acto de desvalorización por que siempre son negativos y afecta a la persona y lo refiere a una experiencia conflictiva.

IV.-Rumores “Mis amigos me han dicho que han cahuinado conmigo, me da rabia”. (Párrafo 2 Entrev. 9 M.A.V.V) El entrevistado se siente agredido por estar involucrado en rumores que lo refieren como cahuines.

V.-Conflictos en el patio.

VI.-Conflictos por turnos

VII.-Conflictos por tener o acceder.

IX.-Conflicto por tarea de clase.³⁹

Estos cuatro tipos de conflictos no fueron referidos por nuestros entrevistados lo que no significa que no existan, si no

³⁹ Sara Rozemblum. Mediación en la escuela. –AIQUE 2001

que lo mas probable es que su experiencia personal no este tan ligada a estos.

VIII.-Preferencias, valores, o creencias (que prefiero, que creo, que debiera ser)_“**Cuando pelea la gente por una razón, se ponen a discutir**”. (Párrafo 2 Entrev. 7 N.C.Z) así lo refleja nuestro entrevistado cuando se trata de discusiones sobre un tema determinado.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Dentro de la investigación se encuentra el interés por conocer cuales son las estrategias que utilizan los jóvenes de 8° básico en la resolución de conflictos.

Los autores Jonson y Jonson en el libro de Sara Rozemblum encontraron en los jóvenes de primer y segundo ciclo las siguientes categorías para la resolución de conflictos:⁴⁰

- **Fuerza física “tuvimos una pelea por una cabra así, y un compañero le entierra un cuchillo, paso un medio atado incluso salió en las noticias igual”. (Párrafo 3 Entrev. 1 R.CH.A).** La fuerza física se menciona como una forma de

⁴⁰ SARA ROZEMBLUM. Mediación en la escuela . AIQUE 2001

resolver los conflictos, se reconoce como tal en más de una entrevista.

- Poder de la palabra **“algunas piensan que con golpes se soluciona todo, yo pienso que hablando y conversando con calma se arreglan las cosas.”**

(Párrafo 3 Entrev. 1 R.CH.A) La misma entrevistada reconoce que la comunicación verbal es una buena forma de resolver los conflictos.

- Retirada **“No metiéndose en los cahuines y no pescar cuando la otra le dice algo. (Párrafo 3 Entrev. 3 N.S.B)”**El “no pescar”, es una forma de evadir el conflicto, no existe la intención de dialogar y se deja pasar el evento.

- Contarle a la maestra **“A través de la profesora, la que le tenemos confianza. Ella trata de aconsejarnos, que seamos buenos que nos apoyemos.” (Párrafo 3 Entrev. 5 E.Y.C)**. La profesora es considerada un recurso para resolver los conflictos entre pares, da confianza y es respetada por sus opiniones.

- Dirigir al otro para hacer lo que se desea. **“las amenazo y después no me molestan mas”**. **“(Párrafo 1 Entrev. 3 N.S.B)”**. La amenaza obliga al otro a hacer lo que se desea, en este caso para que el conflicto termine se usa la amenaza.

- Invocar normas. **“la señorita me llamo y me dijo que la otra que yo me la parara me iba a echar suspendida o me iban a echar del Colegio.”**

“(Párrafo 2 Entrev. 3 N.S.B)”. Suele ser una expresión emitida por las autoridades como profesores, inspectores o director, quienes aluden a las normas de la escuela, en ninguna entrevista fue mencionada por los entrevistados como forma de solución de los alumnos.

- Proponer alternativas. Este aspecto no es reconocido por ninguno de los entrevistados.

- Negociar **“Hablando, nosotros solos podemos solucionar los conflictos.”**

“(Párrafo 3 Entrev. 5 E.Y.C)”Lo mas cercano a la negociación que reconocen los entrevistados corresponde al

diálogo, si bien lo consideran importante por lo general no constituye una práctica habitual entre ellos.

“Hablamos con la profesora, junta a los involucrados, si estamos bien hablan con la otra persona y si estamos mal habla con uno y nos dicen que no debemos volver a hacerlo y cosas así.” “(Párrafo 3 Entrev. 5 E.Y.C)” La búsqueda de un tercero que interceda también es mencionada como alternativa de solución, y se relaciona más con la mediación.

Sara Rozenblum en su libro señala las siguientes estrategias de resolución:⁴¹

Una estrategia básica es la contenciosa, litigante, o de pelea.

Segunda estrategia: ceder

Tercera estrategia: solución conjunta de problemas o negociación hombro a hombro. Se intenta encontrar una opción que satisfaga las aspiraciones de ambos

Las estrategias que se señalan se encuentran en un contexto de mediación, no obstante en nuestras entrevistas se han visualizado como estrategias de solución entre pares,

⁴¹SARA ROZEMBLUM. Mediación en la escuela. AIQUE 2001

especialmente lo que respecta a : la pelea señalando ante la pregunta: **¿Cómo solucionas tus conflictos?** La respuesta fue: Agredir físicamente, **“(Párrafo 3 Entrev. 11 P.I.M)”** y: al ceder, **“A veces los dejo pasar si es muy bobo para no crear mas problemas.”** **“(Párrafo 3 Entrev. 8 C.N.L)** ya que la solución hombro a hombro no fue reconocida ni mencionada por ninguno de los alumnos.

Algunas de las formas de enfrentar el conflicto se pueden categorizar de la siguiente manera:

1. Evitación, rechazo o negación del conflicto.

Hacer de cuenta que el conflicto no existe, evitando enfrentarlo.

-No es importante

-No siento que necesite cambiar

-No pienso que un cambio sea beneficioso

-Ignorarlo es lo mejor

“No se yo me pongo a discutir, no se po no pesco no mas y después al rato no se miran.” **“(Párrafo 3 Entrev. 3 N.S.B)”**.

En relación a la frase anteriormente señalada y deduciendo de

la entrevista realizadas este tipo de conducta, es frecuente entre los entrevistados y expresa una visión de mundo particular sustentado en el contexto, entorno socio-cultural, económico familiar en el cual se encuentra inserto los adolescentes, además en esta entrevista específica, la alternativa de solución de conflicto tiene directa relación con su historia de vida, considerando que su infancia, adolescencia, la ha vivido en hogares creados para menores en riesgo social, ya que no conoce otra forma de enfrentarlos. También esto dice relación directa con su sociabilización, evitar para ella el conflicto significa “sobrevivir”

2. Negociación informal

Buscar la solución del problema o conflicto por medio de una charla informal entre las partes en conflicto. **“ Planteando todo o sea empezando desde un principio a conversar todo lo que paso y llegar a ser amigas por que igual no se puede llevar peleando por que igual somos compañeras aunque no seamos amigas somos compañeras, conversando, algunas piensan que con golpes se soluciona todo, yo pienso que**

hablando y conversando con calma se arreglan las cosas.”

“(Párrafo 3 Entrev.1 R.CH.A)”

3. Negociación formal.

Buscar una solución dialogando, luego de haberse asesorado y/o preparado para negociar. Este es un nivel más formal y se caracteriza por ser:

Proceso intencional y de mayor estructuración

Proceso privado que involucra sólo a las partes en conflicto o a sus representantes.

En la experiencia de las entrevistas realizadas , los adolescentes no ejercitan , no mencionan y no conocen este tipo de alternativa de resolución de conflicto, por lo tanto la reconocen como una alternativa viable de solución al conflicto, siendo legitimizados en su medio, otra alternativa, como la violencia, la agresión física, “el palabrazo”, instancias validadas en el contexto en el cual ellos conviven y llevan a cabo su vida, nos atrevemos a señalar que este modo de enfrentar los conflictos es parte de la ideología de este tipo específico de

adolescentes que diferiría si esta entrevista se hubiese llevado a cabo en otro estrato socio-económico.

La investigación en lo que respecta a si los conflictos afectan a la convivencia escolar es importante recordar la siguiente definición:⁴² “Del punto de vista de la política de convivencia escolar entendemos por convivencia escolar la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tienen incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de alumnos y alumnas.”

Al respecto se rescatan las siguientes emociones frente a situaciones de conflicto:

“tuvimos una pelea por una cabra así, y un compañero le entierra un cuchillo, paso un medio atado incluso salió en las noticias igual pa mi fue penca, “(Párrafo 3 Entrev. 1 R.CH.A)”.

Otro de nuestros entrevistados ante la pregunta ¿Que sientes cuando peleas? Señala:

“Siento rabia, por qué tengo rabia acumulada desde chico, pero prefiero desahogarme contando mis cosas, hablo con

⁴²<http://www.aufop.org/publica/reifp/02v5n4.asp>

la psicóloga en el Hogar y me da consejos.” “(Párrafo 3 Entrev. 10 J.P.P)”.

“Mis amigos por ejemplo, me empiezan a molestar, me dicen chisten, por que molestan a todos, y me empiezo a enojarme cuando me molestan mucho”“(Párrafo 2 Entrev. 4 D.P.O)”.

“dije algo que ocasiono daño a otra persona por culpa mía.”“(Párrafo 1 Entrev. 2 F.A.R)”.

“Me siento mal, puede ser que haya odio, amargura”.
“(Párrafo 1 Entrev. 5 E.Y.C)”

En las entrevistas precedentes es claramente identificable la carga emocional que tienen una connotación mas bien negativa, de lo cual podríamos deducir que el modo en que se expresan, sienten, esta directamente relacionados con las formas como enfrentan y manejan los conflictos. Influye además la baja autoestima producto de diversos factores adversos asociados a la pobreza, a las dinámicas familiares y aprendizajes sociales en general.

Si bien tienen algunos elementos para dar solución a sus conflictos, no han logrado un mayor impacto en una mejor convivencia entre ellos, lo que se manifiesta en sentimientos de rabia, Frustración, etc. **“¿Ahora estas mas alejada de los problemas? Si ¿Te resulta mejor? si por que es fome estar metida en problemas “(Párrafo 2 Entrev. 3 N.S.B)”**. En esta entrevista se reconoce un sentimiento desagradable cuando se esta en una situación de conflicto que no ha sabido manejar adecuadamente. Desde la educación, el conflicto es un momento óptimo para el grupo, en el sentido de que se trata de una situación de máxima implicación por parte del grupo. Potencialmente, puede ser positivo, pero la incapacidad para asumirlo y tratarlo, puede desembocar hacia la violencia y por lo tanto, generar un proceso destructivo y totalmente negativo para el grupo. De esta consideración se deriva la negatividad intrínseca de la violencia y la potencialidad positiva del conflicto, que incide finalmente en la mejor convivencia.

2.-PROPUESTA DE TRABAJO

PROGRAMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

De acuerdo a las características de los jóvenes entrevistados y dado el análisis realizado se ha formulado la siguiente propuesta de trabajo para jóvenes con características similares en contextos escolares semejantes al investigado.

ASPECTOS A CONSIDERAR

Compromiso de la escuela.

Para el éxito del programa, es necesario que toda la comunidad educativa entienda el programa y se comprometa a apoyarlo. Para ello se requiere una presentación introductoria, que debería realizarse para toda la comunidad educativa, acerca del proceso de mediación.

El programa esta diseñado para que uno o dos docentes coordinen el entrenamiento de los estudiantes mediadores.

Se recomienda elegir mediadores de niveles superiores. Es importante elegir a algunos estudiantes que tengan o hayan tenido experiencia en el manejo de sus propios conflictos. Es importante incorporar también alumnos que tengan capacidades o habilidades sociales desarrolladas.

El número ideal de alumnos para entrenar es 25 o 30.

Coordinación

Uno o varios docentes en cada escuela son los coordinadores del programa. Los equipos de mediadores deberían ser supervisados, por un externo o por una persona que haya pasado por el programa y luego por un coordinador asignado.

La persona asignada como coordinador es quien reciba la derivación de los alumnos en disputa. (El coordinador recibe la demanda). El mismo asigna un grupo de mediadores para encontrarse con los litigantes, en una habitación para mediar. Este coordinador puede co-medar al comienzo. Cuando una mediación se termina, y se llega a un acuerdo firmado, este queda en manos del coordinador en un archivo confidencial.

Ejes didácticos o técnicas para enseñar a mediar

Existen tres ejes didácticos. Escuchar los conceptos teóricos, Ver al docente dramatizando y Hacer una dramatización.

Como funciona la mediación en la escuela.

Los equipos de mediación de pares están formados por parejas que son sorteadas o que se forman espontáneamente. Al finalizar la mediación se debe presentar un informe.

La derivación de casos puede ser por pedido de los involucrados, por un adulto, compañeros, etc.

Los mediadores tienen tiempo asignado con anterioridad, compromiso previamente asumido por la escuela.

ENTRENAMIENTO PARA ESTUDIANTES

MEDIADORES DE PARES.

CONTENIDOS:

Una parte necesaria para la preparación de la mediación de estudiantes es enseñarles cuestiones multiculturales y respeto por las diferencias. Las áreas de contenido son:

- **Conflicto:** Que es, estilos de resolución, tipos de conflicto, etc.
- **Comunicación:** Por que es importante, comunicación no verbal, escucha activa, parafraseo. Preguntas abiertas y lenguaje neutral.
- **Mediación.** Definición, supuestos preliminares (participación voluntaria, confidencialidad, etc.).Reglas básicas como no interrumpir, no desvalorizar, no insultar, acordar para resolver los problemas, valorar las diferencias. Pasos de la mediación. Puntos de vista (posiciones e intereses). Encontrar solución. Acuerdos escritos.

El Proyecto de Negociación de la Universidad de Harvard.



Nos propone un esquema con siete elementos:

- ◆ Intereses
- ◆ Alternativas
- ◆ Legitimidad
- ◆ Relaciones

- ◆ Comunicación
- ◆ Opciones
- ◆ Compromiso

1) Intereses: Son las necesidades, deseos, preocupaciones, esperanzas, que están debajo de lo que las partes reclaman, es decir, debajo de las posiciones. Los intereses son los que definen el problema. Para identificar los intereses propios y los de la otra parte, debemos entender que buscamos satisfacer con nuestro reclamo, por que y para que es importante hacer la lista de intereses propios y de los otros.

NUESTROS	DE LOS OTROS
Que necesito, pido, deseo	Que necesita, pide, desea
Por que lo pido	Por que lo pide
Para que lo deseo	Para que lo desea
Que es lo que mas me importa	Que es lo que mas importa
Que es lo que mas quiero	Que es lo que mas quiere
Que es lo que mas necesito	Que es lo que mas necesita
Que es lo prioritario para resolver	Que es lo prioritario para resolver



Intereses

Piensa para que necesito lo que reclamo

Que beneficios obtendría si lo consigo

Que deseo busco satisfacer.



2. Alternativas

MAAN: Mejor alternativa de acuerdo negociado.

Explora tus alternativas fuera de la negociación .Preguntas:

Que puedo hacer si no acordamos

Que pueden hacer ellos si no acordamos

Cual es mi MAAN. Cual es el de ellos

Hasta donde me conviene seguir negociando, y a ellos.

Cual es mi punto de salida de la negociación. Y el de ellos.

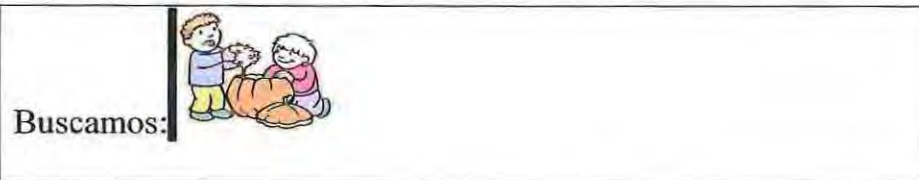


ALTERATIVAS

NUESTRAS	DE LOS OTROS
Que pasa si no acuerdan	Que pasa si no acordamos
Que pasa si nos peleamos del todo	Que pasa si se pelean del todo
Que hacer el día después de terminar las Negociaciones sin acordar	Que hacer el día después de terminar las Negociaciones sin acordar
Que van a pensar los demás	Que vamos a pensar nosotros.

3.-Legitimidad

Criterio justo, estándar o norma sin relación con las partes, sirve para evaluar las opciones en conflicto. Sirve y da un marco a la negociación.



- ✓ Identificar criterios justos de solución
- ✓ Proponer procedimientos equitativos
- ✓ Al negociar, ceder frente a los principios, nunca frente a las presiones.

Estos criterios dan marco a la negociación:

- No puede ser nada ilegal
- No puede ser nada que vaya en contra o que atente contra las normas vigentes de la escuela.



4) Relaciones

Cuidar y/o mejorar las Relaciones durante la negociación o al final de la misma, solo se logra mejorando la capacidad de colaborar.

El mejorar las relaciones es una meta en si misma dentro de la mediación, ya que los conflictos dentro de una escuela son entre partes que interactúan, relacionándose, y cuyas relaciones continúan más allá del conflicto. Hay dos aspectos importantes de considerar:

a) Las relaciones dentro de la negociación.
• ¿Son las partes capaces de colaborar para resolver el problema?
• ¿Tienen deseos de ayudarse o luchar?
• ¿Se vivencian como compañeros / miembros de una misma Institución o como enemigos?

b) Las relaciones después de terminada la negociación.

- ¿Podrán reanudar una relación de modo pacífico?
- ¿Serán capaces de abordar diferencias futuras de modo constructivo?
- ¿Afectará al resto de la escuela?



5) Comunicación

La comunicación puede definirse como el intercambio de mensajes. La comunicación no sólo es verbal sino gestual.

Preguntas para mejorar la comunicación en la negociación:

¿Están las partes dispuestas a escuchar y ser escuchadas?

¿Entienden que la comunicación es una variable Importantísima tanto en la formación de conflictos como en los intentos de resolución?

¿Comprenden las partes que es tan importante escuchar y entender como dar feedback para mostrar que uno comprendió?

¿Entienden Las partes que frente a los silencios es útil respetarlos y pensar lo dicho?

¿Entienden y pueden las partes pensar y reflexionar antes de hablar?

¿Entienden las partes que la comunicación bilateral es la que permite una negociación eficiente?



6) Compromiso

Es el grado en que nos involucramos en la negociación y el acuerdo que se pueda implementar en el tiempo.

Los compromisos pueden ser verbales o escritos, enunciados o tácitos.

El compromiso se puede asumir antes de comenzar la negociación o durante la misma, pero para acordar es necesario algún grado de compromiso. En general, un acuerdo será de mejor calidad y duradero si las partes están sinceramente comprometidas en la resolución del conflicto.

En una negociación, si las partes se comprometen, pasan a las OPCIONES, que son los ítems del acuerdo, las soluciones posibles.

Recién ahora se pueden formular propuestas.



7) Opciones

Ahora que ambas partes tienen en claro que quieren y para que lo quieren, se debe pensar libremente y crear/inventar nuevas soluciones.

Para crear opciones hay que:

- Separar elegir de decidir.
- Sugerir opciones libremente
- Tamizar y elegir las mejores opciones:
 - Las realistas, posibles de implementar / hacer,
 - Las que pueden durar en el tiempo,
 - Las menos costosas,
 - Las que no dejan recursos en la mesa.

Posiciones vs. . Intereses

Posición: Lo que decimos que queremos como solución única de un conflicto o diferencia; lo que creemos que satisface mejor nuestro problema o conflicto.

Intereses: Las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos, las necesidades o deseos que buscamos satisfacer.

Conflicto: Tiene que ver con las partes que están en posiciones antagónicas; cada uno percibe que si la otra parte gana es a expensas de uno.

Las partes se pueden comprometer en una solución cuando se dan cuenta de que existen intereses compatibles. Cuando se está en posiciones, no se perciben los intereses compatibles.

RESUMEN

La negociación es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchan, entender, explicar, recibir feedback, buscando una solución que beneficie a todos.

Negociar es intercambiar para satisfacer objetivos sin usar la violencia. Para aprender a negociar hay que entender y practicar.

Los negociadores son las partes, es decir, las personas que negocian y cuya relación se espera sea de respeto y consideración. Lo que las partes reclaman, lo que dificulta la negociación es denomina intereses y son las necesidades, deseos, cuestiones materiales que se buscan satisfacer con el pedido o reclamo. Cuando se trabaja sobre los intereses se pueden hallar opciones creativas. En general existe más de una salida o alternativa.

CONSIDERACION FINAL

Posiciones es diferente a intereses:

Motivos “evidentes”, que sostienen las partes en su reclamo durante el conflicto. Se reconocen ya que no son fácilmente intercambiables y por ende se hace más difícil la negociación.

Se adjunta propuesta técnica para trabajo en grupo:

Curso-Taller “Resolución de Conflictos entre pares”

OBJETIVO:

Capacitar en habilidades relacionadas con la resolución de conflictos en las aulas.

OBJETIVOS OPERACIONALES:

Al finalizar el curso los participantes se encontrarán en condiciones de:

Manejar los conceptos de conflicto, convivencia, negociación y mediación.

Desarrollar aptitudes básicas de comunicación, convivencia mediación y negociación.

EXPECTATIVAS DE LOGRO

Motivar y movilizar al grupo para adquirir normas de convivencia y pautas de trabajo grupal e individual.

A través de:

- Fomentar el diálogo para corregir pautas de convivencia
- Corregir hábitos a favor de la mejor convivencia
- Resolver pacíficamente los conflictos
- Tratar de incorporar hábitos en el trabajo diario.
- Valorizar el reconocimiento del error
- Promover la participación activa de los alumnos.

CONTENIDOS PRINCIPALES:

- ✓ Conceptos de conflicto: Naturaleza del conflicto. Tipos de conflicto.
Conducta ante el conflicto. Estrategias de resolución.
- ✓ La convivencia y la diferencia. Concepto y estrategias de convivencia saludable.
- ✓ Desarrollo de aptitudes básicas en: técnicas de comunicación,
lenguaje analógico y verbal. Habilidades en escucha activa.
- ✓ Negociación y mediación: Conceptos, etapas del proceso.
Identificación de las partes en conflicto. Intereses, posiciones y creencias. Rol del mediador.

METODOLOGÍA DEL CURSO-TALLER:

El taller contempla dentro de sus estrategias lo siguiente:

- El diálogo entre los participantes
- Reflexiones grupales a fin de resolver sus propias problemáticas y asumir responsabilidades y compromisos.

Dentro de las técnicas podemos mencionar:

- Participativas, juego de roles, dinámicas grupales.
- Observación y puesta en común.
- Trabajo grupal: elaboración de pauta de convivencia.

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Dentro de las acciones específicas, como marco general se establece una opción metodológica que privilegiará el “aprehender–haciendo” a partir de las capacidades y potencialidades de los participantes.

Contenidos

Contenido	Actividades
Concepto de conflicto.	<ul style="list-style-type: none">▪ Presentar a cada participante el ciclo del conflicto.▪ Explicar el conflicto, su naturaleza. Animar a que los participantes expresen su idea de conflicto, identifiquen sus reacciones y sus sentimientos.▪ Trabajo experiencial sobre tipos de resolución de conflicto. (Perder-Ganar/Perder-Perder/Ganar-Perder.)

<p>Convivencia y Diferencia</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Presentar en datashow: concepto de convivencia, niveles de convivencia, obstáculos para la convivencia.▪ Aplicación de pauta de autoconocimiento sobre la capacidad personal de convivencia.▪ Discusión grupal▪ Puesta en común.
--	---

<p>Comunicación, lenguaje analógico y verbal y escucha activa</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Concepto general en exposición datshow.2. Escucha activa, a través de un juego de roles.3. Preguntas de reflexión. Discusión abierta. ¿Cuáles son las personas involucradas en la situación? ¿Qué piensan del problema? ¿Qué debe hacerse ante este problema? ¿Qué intereses hay en común en las personas?
---	---

<p>Negociación Mediación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conceptos y nociones del proceso en datashow. ▪ Juego de roles para trabajar: <ul style="list-style-type: none"> • 1ª Rol de mediador • 2ª Escuchar la historia del conflicto (parafraseo y preguntas abiertas) • 3ª Diferentes puntos de vista (resumir los puntos más importantes, sentimientos y puntos comunes). • 4ª Búsqueda de solución • 5ª Acuerdo y reconocimiento.
<p>Evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pauta de evaluación del curso

3.-HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION

El estudio nos lleva establecer los siguientes hallazgos:

❖ En relación a los objetivos:

En relación a nuestro objetivo general que señala “Conocer y comprender los tipos de conflictos que dificultan la convivencia escolar y su forma de resolución”, podemos afirmar que nuestra experiencia como entrevistadoras, nos permitió conocer los tipos de conflictos que experimentan y expresan adolescentes entre 12 y 15 años de edad de una comuna periférica del gran Santiago. Además descubrimos que estos adolescentes no manejan información respecto de alternativas de resolución de conflictos, soluciones o acuerdos que pueden resultar de una discusión. Sino, que su manera de enfrentar el conflicto es principalmente a través de una conducta agresiva, confrontacional, en donde la comunicación es el medio menos utilizado. Entonces también podríamos señalar que bajo esta mirada los conflictos no siempre son resueltos pudiendo darse a las menos dos alternativas:

-Que una parte intenta obligar a la otra a acceder a su demanda o interés a través de la violencia.

-Que una de las partes queda dañada física y psicológicamente cuando no se llega a acuerdo cuando el conflicto no es solucionado, por lo tanto este reaparece en un corto periodo de tiempo nuevamente, dañando, menoscabando la convivencia escolar.

Podemos agregar que a través del estudio realizado los adolescentes no demostraron capacidad para crear soluciones integradoras a largo plazo, soluciones que pudiesen reducir el uso de la fuerza en el futuro, por el contrario sus intervenciones en el conflicto son mas bien irruptivas, separatista, con escaso autocontrol, baja tolerancia a la frustración, escasa empatía. Esto es lo que resulta al no poder incorporar nuevas respuestas a situaciones contextualmente diferentes, ello conduce también a la inhibición, evasión de la situación lo que denominaremos incapacidad adquirida para la resolución de conflictos. Ante esto lo que proponemos dice relación con el sentido de educar hacia una escuela pacífica y responsable, proponemos

desarrollar en los alumnos soluciones integradoras a largo plazo y fomentar en los alumnos el espectro de respuestas frente sus conflictos podría ser un modo útil de prevención de los mismos.

La plasticidad y flexibilidad de respuestas a la situación de conflicto es a nuestro entender una prevención de conflictos.

En relación a la convivencia escolar podemos señalar que esta indudablemente se ve afectada y en constante fragilidad, amenazada, violentada por los conflictos que se desarrollan al interior de la escuela. Esta contextualización tiene directa relación con el origen y/o procedencia de los alumnos entrevistados, es decir son adolescentes que provienen principalmente de familias con características especiales: monoparentales, jefaturas de hogar centradas en la mujer, adolescentes abandonados, maltratados, provenientes de hogares de menores y en riesgo social, con dinámicas familiares disfuncionales,(violencia intra familiar, alcoholismo, roles parentales ausentes etc.) . Características de familias que no favorecen la buena comunicación, por lo tanto, observamos

una deficiente o limitada capacidad de solucionar el conflicto desde otra perspectiva, considerando que el modelo de sociabilización que han tenido estos adolescentes es la antes descrita.

A partir de las entrevistas podemos concluir que las percepciones pueden constituir una barrera significativa para la resolución de conflicto, ya que estas están relacionadas con lo que ocurrió antes y con lo que ocurre ahora presente. Esta actitud negativa tiene que ver con haber percibido un rechazo, cuándo nos sentimos rechazados o frente a actitudes negativas que es lo que le ocurre a los entrevistados la respuesta que tienden a dar en general es pelear “el palabrazo”, el “cahuin” con el consiguiente gasto de energía, no resolución del conflicto, espiral de violencia, sensación de angustia, cólera, rabia., entre otros, lo que los conduce a actuar y comportarse agresivamente., Recordemos que la actitud negativa aleja al compañero a su par y para llegar a una solución del conflicto debemos acercarnos a estos.

En cuanto a las alternativas de resolución de conflictos podemos señalar que los adolescentes entrevistados, poseen la noción de la vía comunicacional como alternativa de resolución pero curiosamente no lo practican, ello puede responder a que estos adolescentes como aludimos anteriormente no tienen el modelo que los oriente o guíe en esta nueva alternativa, por lo tanto no han desarrollado la capacidad de llegar a acuerdos a través de la comunicación. Creemos que la comunicación esta íntimamente relacionada con la confianza (en los adolescentes entrevistados nos percatamos que son jóvenes con escasa confianza en sí mismos), por ende cuando surge un conflicto aparece la desconfianza que, a partir de la comunicación, afecta las relaciones, si falta confianza diremos que la comunicación no es fluida y la fisura y /o brecha de la relación se va ampliando. Los conflictos surgidos en la escuela comienzan o surgen en general por dificultades en la comunicación, esta es el área más afectada en las relaciones.

También podríamos concluir que una vez que se establece el conflicto, éste genera desconfianza, y en este contexto socio-

cultural tan particular la confianza es difícil de construir y fácil de romper. A través de nuestra propuesta a largo plazo creemos que la confianza es una inversión (va a dar beneficios).

Podemos concluir que los conflictos son coyunturales y las relaciones en la escuela son continuas, a través de una entrevista por ejemplo concluimos que luego de finalizado un conflicto entre alumnos, en la escuela, la relación va a continuar, buena, mala, positiva, negativa, las partes seguirán interrelacionándose, por lo tanto, cualquier solución a un conflicto debe centrarse dentro del área educativa, debemos priorizar las relaciones, por el contrario, una solución a expensas de las relaciones es una mala o inadecuada solución.

También podemos señalar que se reconoce una actitud por parte del Colegio y siguiendo además las políticas de Gobierno de favorecer a través de la negociación colaborativa la resolución de conflicto, a partir de esta alternativa innovadora desconocida, pero que vislumbra una nueva manera de

comunicarse. Creemos que negociar es tener la voluntad de encontrar una solución satisfactoria para cada una de las partes afectadas, en este caso para cada uno de los alumnos enfrascados en los conflictos, es dialogar, conversar, acerca de ideas y sentimientos, tan escasamente expresados aludiendo a, los contextos familiares de los cuales provienen los entrevistados. Es dialogar acerca de ideas y sentimientos para evitar que las personas se enfrenten o continúen enfrentadas, es aceptar no imponer por la fuerza por que las partes están en situación de poder hacerlo. Creemos a través de nuestra propuesta que moralmente es mejor la negociación colaborativa como un modo más eficaz de resolver los conflictos, esta nos permitiría intercambiar ideas favoreciendo nuestros objetivos y los del otro, es decir un modo efectivo y pacífico de satisfacer nuestros objetivos, resolver los conflictos y evitar la violencia.

Creemos que toda persona puede aprender a negociar es decir, debemos empezar a propender y ejercitar el diálogo, a través del cual intercambiaremos cuestiones de diferente nivel de

importancia, en definitiva, es sentarse frente a una mesa con la persona con quien se tiene un problema y encontrar una solución hablando.

Este estudio quiere finalizar apoyando y reforzando la idea que la mediación y la negociación son respuestas constructivas para la resolución de conflictos. Utiliza el potencial de la transformación positiva de las personas, promueve la solidaridad y la prevención de conflictos. Capacita para la adquisición de habilidades de vida y la búsqueda de soluciones integradoras.

BIBLIOGRAFÍA

Arancibia, V. (1997) Factores que afectan el rendimiento escolar de los pobres. En: E. Cohen, ed. Educación, Eficiencia y Calidad, Santiago: SUR

JARES, X (1997) El lugar del conflicto en la organización escolar. En: Revista Iberoamericana de Educación, N° 15: España.

Beltrán Llera, (2000) Algunas claves psicológicas para la construcción de la convivencia escolar. Falta Editorial y país de publicación.

Brandoni, F (1999) Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias. Buenos Aires: Paidós.

Cox, C., (1999) La reforma de la Educación Chilena en los años 90, Revista Chilena de Humanidades, N° 18/19, 13-47, Santiago, Chile, 1999.

Darino Marta y Gomez Mirta. Resolución de conflictos en las escuelas. Espacio. 1973.

Flores, L (2003) Los sentidos de la violencia escolar. EN: [www:educarchile.cl](http://www.educarchile.cl)

INJ. Conflicto y Mediación: El tema de la convivencia escolar. Chile. 1999

JARES, X (1997) El lugar del conflicto en la organización escolar. En: Revista Iberoamericana de Educación, N° 15: España.

Magenzo Abraham .”La intimidación entre estudiantes”: una realidad presente en los establecimientos educacionales. Mayo 2001.

Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba. Convivencia Institucional .Circular n°04/98

MINEDUC. Derecho a la educación y convivencia escolar. Conclusiones y compromisos 2001.

MINEDUC. Contenidos Fundamentales de Derechos humanos para la educación. Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación. 1996.

MINEDUC. Guías de autoaprendizaje para la educación en derechos humanos.1996.

Stenberg, R.J. Educational Psicology has fallen.....Psicología Review. 2001

Revista de escuela de Psicología y Facultad de filosofía y Educación U.C.Valpo. Vol 1/2002

Rozemblum Sara. Mediación en la escuela. AIQUE 2001.

Taylor y Bogdan (1996) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós.

Ureta Muricio. Mediación de conflicto, una alternativa de pacificación social.

WWW.auf.org/pública/refp

M 92

R. 4962

TS-MAG.

S164C.

2007

C.A.

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
Programa de Magíster en Intervención Psicosocial
Mención Mediación de Conflictos

ANEXOS

“Convivencia escolar, tipos de conflictos y formas de resolución en el espacio educativo: Un estudio de caso en la comuna de la Pintana.”

Alumna: Erika Salgado B

Santiago, 2007

ENTREVISTA N°1
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA
DATOS ENTREVISTADA:
R.CHA, 13 AÑOS, SEXO FEMENINO, PROMEDIO DE NOTAS 5.0
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre. BC.
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004

Romina, te cuento que estamos haciendo una investigación acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tú realmente has vivido.

I. ANTECEDENTES SOCIOFAMILIARES

La primera pregunta: ¿Quien es la Romina Chávez?

“¿Yo?”

Si

“A ver yo soy una persona alegre, ya me gusta la música, me gusta comprar discos gravados, no me gusta que haya diferencias entre nosotros, no me gusta andar en conflictos, en cahuines, ya me han pasado varias cosas ya. encuentro que hay mucha envidia en este colegio por que en el 8° a se dicen palabrazos, igual uno trata de ignorarlos.”

Romina, ¿que cosas te gustan hacer?

“Me gusta bailar”

Si, ¿que bailas?

“De todo, si con primos,”

Como estudiante, ¿como eres?

“No me gusta deber trabajos, soy responsable, tengo cuadernos ordenado,”

Tú me decías que no te gusta que haya diferencias, como es eso, ¿a que te refieres?

“Por ejemplo, me gusta que entre amigos se quieran igual, no que existan diferencias, por ejemplo, que yo quiera mas a ella que a la otra, somos todas amigas.”

Cuéntame más acerca de ti.

“Yo no veo a mi papa desde que yo tenía como cuatro años más o menos, vivo con mi mama mi hermano y mi abuelito. Mi abuelita

trabaja para mi y toda la familia, tengo una amiga que se llama Karen, que me va a ver todos los días, habla con mi hermano,”

¿Que le dice?

“Le cuenta sus cosas, es que ella tienen problemas en su casa, la considera como una amiga mas, pasa todo el día conmigo”.

II. SIGNIFICADO DE CONFLICTOS

Romina, ¿que son los conflictos para ti?

“A ver para mi son como las peleas cuando hay discusiones entre personas.”

¿Que es pelear?

“Cuando es indiferente, a mi lo que no me gusta es eso que hay mucha envidia acá y ahí empiezan las peleas, que amenazan, empiezan a amenazar pero no lo realizan, sino puros palabrazos.”

¿Qué palabrazos?

“No se po, como tal por cual, te voy a sacar la... a una compañera también le paso”.

Y tu, ¿has tenido una experiencia de conflicto, que recuerdes en este tiempo, desde cuando estas acá tu?

“De kinder, con una compañera, algo de cabra chica, hay un compañero que me quiere a mi y se puso celosa, y me dijo que me iba a pegar.”

Y, ¿tú consideras que en esta escuela hay conflicto?

“No se po igual se nota como los demás se tiran palabrazos, así entre ellos y que juegan al pasol, los hombres se tiran patas y ocurren accidentes y ataos.”

¿Como son los ataos?

“Se tiran una pata, dicen una cuestión así y tiran pata, molesta ver que los niños se tiren patas.”

¿Entre quienes mas hay conflictos, quienes participan en los conflictos?

“Los alumnos y una cabra de afuera, de octavo años atrás la llaman y le ponen mas color. En general las peleas son con otros cursos, entre los compañeros.”

¿Y entre los profesores y los alumnos se forman conflictos?

“No, yo por lo menos con mis profesores, tenemos una relación súper buena, hablamos de mi familia, yo no tengo nada.”

¿Como es una relación buena para ti?

“Nos apoyan en estudio y cosas familiares, hablamos harto, a veces leseamos pero con respecto, nunca nos pasamos de la línea”.

¿Y en general cuando falta, hay conflictos?

“Igual hay algunos que no dejan hablar, o empiezan a tirarse cosas igual a uno lo molestan, no dejan hacer la clase a veces el tío tiene que

echar como a 5 pa fuera para hacer su clase tranquilo y si necesitan que pongan atención,”

En resumen después de esto, ¿Romina que es para ti el conflicto?

“La pelea”

Y la pelea ¿que implica?

“A ver, los palabrazos y los golpes”.

¿Tú has tenido una experiencia de golpe?

“No”

Tu me puedes contar una experiencia de conflicto tuya, ¿como fue como empezó?

“Bueno fue una vez con la Solange, como le decía , el Fabián le gusto yo, ella se puso celosa y ella anda como gritando las cosas , eso siempre todas las semanas incluso mi mama decidió cambiarme de colegio, por todo lo que estaba pasando, pero decidió no hacerlo, y ahora no pasa na.”

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

¿Y como crees que se pueden resolver esos conflictos?

“Hablando”

¿Como?

“Planteando todo o sea empezando desde un principio a conversar todo lo que paso y llegar a ser amigas por que igual no se puede llevar peleando por que igual somos compañeras aunque no seamos amigas somos compañeras, conversando, algunas piensan que con golpes se soluciona todo, yo pienso que hablando y conversando con calma se arreglan las cosas.”

Y en tu caso ¿como lo resolviste?

“Hablando, nada mas”

Romina, ¿y en tu casa con tu mama tu abuelo hay conflicto?

“A veces hay discusión pero menores, yo tengo un perrito y mi abuelo empieza a lesear que tu perro tira pelo que lo otro. Bernabé lo quiere

harto lo defiende harto, discuten no mas, también como con calma, ellos me enseñaron que con golpes con gritos no se resuelve nada.”

¿Romina y en este conflicto crees que alguien puede ayudarte a resolver el conflicto?

“No es que como uno mismo, personalmente, para que involucrar a mas gente el conflicto es entre dos, para que involucrar a mas gente para darle problemas a los demás.”

Romina y por ejemplo aquí en el Colegio ¿hay niños que de repente los mandan fuera de la sala suspendidos, y eso para ti como son esos casos?

“Igual es fome, lo malo es que ellos no entienden, no se por que pasa eso. Ellos le hablan los profesores, le dicen le dan tres oportunidades pero no le hacen caso, los tienen que mandar suspendidos y ahí quedan o sea igual es fome, si ha pasado varias veces.”

Y eso, ¿como tu crees se podría solucionar?

“Si yo fuera profesora hablaría con los alumnos así como por ejemplo como estamos hablando así, por ejemplo tiene problemas en la casa

por eso están así en el Colegio, yo hablaría con mis alumnos, como darles consejos para que cambie. Hubo el año pasado en el Colegio un compañero que cambio.”

¿Como era?

“Haber Juan llamil hubo un tiempo que cambio harto, se puso así mas responsable, así, se puso ordenado, incluso los profes decían que raro si el estuvo condicional aquí en el Colegio.”

Y después, ¿como fue?

“Igual ahora se esta poniendo un poco inquieto se junta con mis compañeros, creo que es por las juntas, por que la Solange, mi compañera es súper tranquila ella es inteligente, incluso mas que nosotras, y ahora se empezó a juntar con las otras, las que son desordenas y no se po es alocada, incluso las profesoras le dijeron, pero que ella no entiende y se junta con ellas al otro día.”

Romina , ¿y como es para ti una persona conflictiva, que es para ti una persona conflictiva?

“Que anda buscando problemas, eso encuentro que es una persona, así una cosa. Mi amiga busca un problema y trata de involucrar a los demás”.

Y en general en tu Colegio, ¿hay conflicto?, como ves tu la situación de este Colegio

“Igual desde mi punto de vista, encuentro que se han disminuido, si por que el año pasado hubo aquí una pelea con los del octavo, yo iba en séptimo y aquí con mis compañeros tuvimos una pelea por una cabra así, y un compañero le entierra un cuchillo, paso un medio atado incluso salió en las noticias igual pa mi fue penca , yo decía pensar que a lo mejor me pudiera haber pasado algo a mi, por que imagínate yo hubiese estado ahí y me hubiese llegado el cuchillo de la otra persona, pero ahora no, se han tranquilizado mas este año.”

Muchas gracias Romina por esta entrevista

ENTREVISTA N°2
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA
DATOS ENTREVISTADA:
F.A.R, 13 AÑOS, SEXO FEMENINO, PROMEDIO DE NOTAS 4,9
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre. BI.
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004

acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tu realmente has vivido.

I. ANTECEDENTES SOCIO-FAMILIARES:

¿Quién es la Francisca A?, ¿quien eres tu?, cuéntame un poco de ti.

“Tengo trece años y estoy en este Colegio de Kinder a octavo, me gusta estudiar computación”.

¿Quién vive contigo Francisca?

“Mi hermana, mi mama no, mi cuñado, mi papá pero no tenemos muy buena comunicación”

¿Por que, tus papas son separados Francisca?

¿Por que, tus papas son separados Francisca?

“Pero no legalmente, mi mama se fue como hace cuatro años y no teníamos mucho contacto y no se donde viven antes salíamos con ella pero ahora no llama tanto “.

¿Te llevas bien con tu hermana?

“Con ella si.”

¿Que edad tienen tu hermana?

“Mi hermana tiene 24 mas o menos”

¿Tu papá que hace?

“No mi papa no hay ninguna comunicación como papa.”

¿Por que no?

“No somos amigos, mi hermana cuando chica mi mama trabajaba pero igual era irresponsable, a los once mi hermana me empezó a cuidar, mi mama se fue, mi hermana se caso y vivo con mi cuñado.”

¿Es bueno tu cuñado contigo?

“Si”

¿Lo quieres harto, tienes sobrinos?

“Si uno.”

Cuéntame Francis ¿has ocupado un cargo en el curso, Tesorera, presidenta?

“Tesorera”

Este año estas en octavo, cuéntame ¿que es lo que mas te caracteriza a ti?

“Me gusta estudiar, no como a los demás, igual no me saco malas notas y me gusta dibujar.”

¿Que promedio tienes ahora Francisca?

“He bajado harto las notas”

¿Por que crees tu que las has bajado?

“Por que es distinto, cuando uno iba de cuarto para bajo pasaban cosas mas fáciles, casi lo mismo pero en quinto fue diferente. Han sido mas dificiles las cosas”

II. SIGNIFICADO DE CONFLICTOS

Y cuéntame Francisca ¿que es el conflicto para ti?

“Es como una parte un problema algo que ocasiona un problema.”

Como definirías tu el conflicto, ¿que es un conflicto como defines un conflicto?

“A través por ejemplo de una pelea, de cualquier cosa aunque sea pequeña de mas o menos.”

¿Con quien uno tiene conflicto?

“No se con mi hermana tengo uno, cosas pequeñas.”

Diríamos que un conflicto, ¿es una situación que no se puede resolver?

“Si”

Cuéntame una experiencia de conflicto que tú hayas tenido en este Colegio

“Haber, una vez hice algo que era como decirlo, algo que no tenía que hacerlo, dije algo que ocasiono daño a otra persona por culpa mía.”

¿Como fue eso?

“Ya paso hace tiempo, a otra compañera yo le dije que le dijera, y la otra compañera le dije a quien el de quien era el problema y la mama hablo conmigo, yo pedí disculpa y hablo con mi hermana.”

¿Y en que año?

“Parece en cuarto básico.”

¿Que otro tipo de problemas has tenido, con tus compañeros, no pelean no se enojan?

“En quinto por ejemplo todos se ponían sobrenombres, pero igual no era tanto”.

¿Que les decías tu?

“Yo nada, casi siempre después de un tiempo, le decían que tenía que contestarle, la profesora decía que tenía que contestar”

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

OK Cuéntame, ¿como resolvieron este conflicto ese problema que generaba conflicto con tus compañeras?

“Igual no soy ahora tan contestadora y ya no hay ese problema.”

¿Te ponían otros sobrenombres?

“Si”

¿Que te decían?

“Diccionario, porque siempre andaba con el diccionario”.

¿Pero como solucionaste ese conflicto?

“No levanté mas la mano, quedándome callada cuando me hacían preguntas en clases”.

“Eso ocurrió ya no levante tanto la mano”.

¿Aunque tú sepas la respuesta?

“Si por que cuando son respuestas fáciles, que la responda otros, por ejemplo en naturales yo tenia problemas a la garganta y la profesora daba preguntas súper fáciles y no podía responder y la profesora tenia que responder”.

¿Y nunca le contaste esto a la profesora, al Director con tus compañeros?

“No es que en ese tiempo no era muy amiga de mis compañeros todavía no, tengo un grupito de amigas como compañeras, no como amigas.”

OK

Muchas gracias Francisca por esta entrevista

**ENTREVISTA N°3
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA**

**DATOS ENTREVISTADA:
N.S.B, 13 AÑOS, SEXO FEMENINO, PROMEDIO DE NOTAS 4,5
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre. BI. Padre. B.C
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004**

Natalia, te cuento que estamos haciendo una investigación acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tu realmente has vivido.

I. ANTECEDNTES SOCIO-FAMILIRES

¿Quien es la Natalia quien eres tu?, describe a la Natalia.

“Tengo trece años y soy simpática, amable, amistosa, estudiosa no. No soy la más aplicada pero me empeño en salir adelante.

Yo no soy desordenada soy tranquila”.

II. SIGNIFICADO DE CONFLICTOS

Cuéntame Natalia ¿que es el conflicto para ti? O, ¿por que has tenido conflictos?

“Tengo conflicto cuando me despiertan, a quien le dan ganas de levantarse cuando a uno la gritan, a usted también y yo le dije y la tía se enojo y no la pesqué en todo el rato a la tía , me fui a mi pieza, me peine, me lave los dientes y me fui a sentar a la mesa , me fui a hacer el baño y de nuevo me fue a pegar después la tía me encero en la pieza y me empezó a meter conversa y me dijo que no tenia que ser así, yo le iba a decir que yo no era así con la otra niña y la otra cree que lo tiene todo por que es grande.”

Y esos conflictos son los que tienes en el hogar, y acá en el colegio, ¿que conflictos has experimentado tú?

“Con mis amigos, se meten en problemas con niñas de otro curso.”

¿Que problemas?

“No sé es que a veces inventan cahuines y yo me voy a parar a otra cabra de otro curso. Es que empiezan al tiro cuando usted ni siquiera

llega a este colegio y nos se anda con algún niño junto, y a l tiro creen que usted anda con niños y me empiezan a tratar mal y entonces yo les voy a buscar la bronca, le hecho la espanta y después las paro”.

¿Que es parar a las cabras?

“Parar”

Si haber cuéntame.

“No se po, es echar la espanta no ma y las amenazo y después no me molestan mas”.

Oye Naty eso de echar la espanta y parar a las cabras haber, ¿como es?

“No se es que a veces igual no me las paro por que a veces me retan, por que el año pasado tenia problemas con otra niña, ella andaba pololeando con un cabro que yo andaba todavía, entonces yo me la fui a parar y la cabra también y el otro día yo no la paré y la acusé a la señorita y la señorita me llamo y me dijo que la otra que yo me la parara me iba a echar suspendida o me iban a echar del Colegio.”

Oye se paran entre ustedes y el cabro queda libre de polvo y paja

“No el cabro no, el cabro no estaba aquí”.

Oye Natalia y esto de los conflictos que experimentas con tus compañeras, lo que tu nos estas contando en algún momento se soluciona, como ustedes llegan a un acuerdo, ¿hay acuerdo?

“Es que no nos sigamos molestando, porque si uno tiene que decirle a la otra algo, tiene que decirle no mas y no hacemos las choras como dice la profesora y que no anden armando cahuines, tenemos que decirle a ella no mas y ella después habla con la otra niña y ahí arreglan los problemas, pero yo no me he metido en ningún problema por que estoy condicional.”

En la sala con tus demás compañeros, ¿hay conflicto?

“Si a veces, a veces discutimos con algunas compañeras, por que no se ellas lo saben todo y no dejan responder a los demás niños”.

La sabihonda del curso y ¿eso genera conflicto también?

“Si por que se creen las más, las mejores po. Todos se sienten mal por que se sienten las mejores pero yo se que no soy la mejor. Una vez tuve un conflicto con el profesor de matemáticas, le heche un garabato. Es que yo estaba formada, tengo caleta de conflicto en este Colegio, entonces yo andaba pololeando con un cabro que se llamaba Pelao y el profesor de picao dice que es pelao, entonces yo le dije a mis compañeros es que el pelao dijo un garabato y yo les dije después no. Profesor nos va a hacer séptima hora hoy día y no me quiso contestar, y yo le dije puta y después el profesor hizo como que no me escucho y se fue por allá y me dijo te escuche lo que dijiste así que pesca tu mochila y te vai pa tu casa. Y me hizo pescar la mochila y me dijo ya vamos a allá a la tía Sol al tiro y vamos a ver que vamos a hacer contigo, te vamos a tener que echar del Colegio por que ya estamos harto de ti por que te hemos aguantado caleta, yo me quede callada y le dije que le dije a Usted por que dije garabatos, usted se cree el único pelao, hay caleta de pelaos aquí en la vida y el tío me dijo no , si yo estoy conciente y me llevó al Director y al Director yo le dije que no le dije pealo a él , y yo le dije que no era mi culpa que su mamá lo haya hecho pelao”.

¿Cuanto tiempo llevas en este Colegio Natalia?

“Yo llegué en quinto”

Ha ya, llevas tres años.

“Si. Yo no pesco al viejo y ahora el viejo me pesca a mi, me costo caro y yo me quería ir. Es fome portarse mal, también meterse en los cahuines, uno se mete en problemas y se perjudica uno solo, me gusta molestar pero que no me molesten”.

¿Has ido cambiando tu actitud dices tu? Antes que estaba metida en estos cahuines y después que has cambiado ¿cual crees tu que es la mejor posición de una u otra?

“Cambiar, porque he tenido aquí en el Colegio que hacerlo. No se por que ahora todos los profesores me toman en cuenta, igual me ayudan cuando estoy con problemas”.

¿Ahora estas mas alejada de los problemas?

“Si”

¿Te resulta mejor?

“Si por que es fome estar metida en problemas”

Que más me puedes contar. Algo que se te haya quedado en el tintero. ¿Que piensas hacer después que te hayas ido del Colegio?

“Quiero seguir estudiando, quiero ser parvularia”

¿Te gusta ser parvularia?

“Por una parte me dicen que si tengo eso para ser parvularia, me dicen que soy cariñosa con los cabros chicos, que me gustan, pero otra parte no por que soy muy mal genio”

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

¿Como crees tu en general como se pueden arreglar todos los conflictos?

“No metiéndose en los cahuines y no pescar cuando la otra le dice algo”.

Pero cuando ya te has metido y estas metida, ¿como se solucionan los conflictos? ¿Como podríamos salir? ¿Como sale uno generalmente de los conflictos?

“No se yo me pongo a discutir, no se po no pesco no mas y después al rato no se miran”.

Y después en algún momento alguien tiene que dar el paso.

“Pero igual uno a veces termina la discusión y vuelve otro grupo de niñas y de nuevo se vuelven a pelear”.

Entonces el problema siempre esta como presente

“Ahora igual tengo un problema con una cabra pero no la pesco, , la miro no mas y la cabra me mira , es que ella estaba pololeando con un ex compañero mío que repitió y yo me junto con el y el cabro me abraza y a veces me empiezan a molestar y ella se pone celosa , siempre que estamos en el recreo nos mira , se enoja me empieza a pelarme y me empieza a mandar decir cuestiones con las chiquillas , me dice que deje a su pololo y no se que cuestión mas , que su pololo es aquí y allá y yo no la pesco y la dejo tranquila no mas” .

Oye Nata y esta cuestión de que ella te mande a decir cosas y de que tu la estas dejando no mas, ya y te aburra y te llegue hasta acá, ¿que vas a hacer? a ver.

“Me aburre, me dan ganas de pegarle pero es que a veces cuando me molestan mucho las voy a acusar a mis profes, por que si vuelvo a pegarle a otra niña, o me vuelvo a meter en otro problema me van a echar de aquí , el otro día también me había metido en un problema una compañera me había empujado y le pegué a otra niña no se si con intención o sin intención, le pegue a una niñita del 8°B , una niñita que le tienen todos mala en el Colegio por que es media cuica y la cabra me empujó y la cabra me dijo pucha ten cuidado y yo le dije que ten cuidado mira que te voy a pegarte , no le dije, si me seguís molestando te voy a echarte a los de la legua chica y los de la legua grande y la cabra me creyó, entonces llegamos al furgón a la misma hora y yo me tenía que ir al frente , le dije te quedó claro lo que te dije o no? Y me dijo si bueno ya y me acusó a la tía Flor y la tía me dijo que me iba a echar del Colegio y que no me iba a dar ninguna oportunidad mas y que fuera a buscar al tiro mis documentos y la tía

Flor me dijo que tenía que pedirle disculpas y la cuestión y le tuve que pedir disculpas”.

¿Quienes son los de la Legua Chica y los de la Legua grande?

“Son unos cabros tirados a choros, picantes, de por acá”.

¿Del Colegio Naty?

“No”

¿Tú los conoces?

“No si le mentí, la cabra me creyó”.

Le chamullaste a la niña

Muchas gracias Natalia por esta entrevista

ENTREVISTA N°4
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA
DATOS ENTREVISTADO
D.P.O, 15 AÑOS, SEXO MASCULINO.PROMEDIO DE NOTAS 5.0
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre. BC.
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004

acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tu realmente has vivido.

I. ANTECEDNTES SOCIO-FAMILIARES

Diego, háblame un poco ¿quien eres tu?

“Diego”.

En general cuéntame un poco de tu vida. ¿Quien es el Diego Pérez, quien es su familia, cuantos hermanos tienes?

“Dos.Yo, yo y mi familia.”

¿Con quien vives tú?

“Con mi mamá”

Con quien más.

“Mis dos hermanas”.

¿Tu mamá trabaja?

“Si trabaja, yo vivo en la comunidad en Chacabuco”.

¿No vives en tu casa?

“Si, si vivo pero voy.”

Ha, vas a la comunidad. ¿Durante el día estas ahí?

“Tengo que estar allá a las 13:30 hasta como las seis”.

¿Tu mamá trabaja?

“Trabaja todo el día y no sé donde esta mi papá, no la conozco”.

¿Quien es Diego en este Colegio?

“Tiene quince y es un joven alegre pese a la situación en que vive, con pocas cosas”.

Y tú mama, ¿en que trabaja, que hace?

“Costurera”

**Entonces vas todo el día a la comunidad y en la tarde con tu
mama.**

“Si llego como a las ocho y media”.

**¿Que es lo que más te caracteriza a ti Diego, que te gusta hacer,
que no te gusta hacer?**

“Me gusta practicar capoeira”.

¿Que es capoeira?

“Una danza de Brasil, baile, también sirve para defensa personal”.

¿Y donde practicas eso?

“En el parque con unos amigos, en un grupo y voy al Gimnasio aquí
en la Pintana, también me gusta jugar pin-pón”.

**Te gusta el deporte, estas flaco estas bien .Oye, ¿y que mas me
puedes contar de ti como te va en el Colegio?**

“El año pasado me ha ido mal, este año igual me ha ido bien, no tuve
ningún rojo”.

¿Que promedio estas teniendo hasta ahora?

“Tengo un cinco”.

¿Y haces tus tareas en la Comunidad o en tu casa?

“En la comunidad, nos ayudan a hacer las tareas tienen computación”.

¿Y te gusta la computación?

“Si nos hacen un curso”

II. SIGNIFICADO DE LOS CONFLICTOS

Oye Diego cuéntame que es para ti el conflicto, ¿como tu definirías el conflicto?

“Es malo, no sé, malo no mas”.

Donde tú vives, acá en el Colegio, cuéntame alguna experiencia que hayas tenido con el conflicto.

“Antes yo pasaba peleando, en esto estaban que me echaban de este Colegio, por pelear mucho”.

¿Por que peleabas mucho?

“No se, me molestaban y al tiro reaccionaba mal, este año no he peleado, ayer casi me pongo a pelear”.

¿Por que tú reaccionabas mal?

“No se yo estaba tranquilo, jugaba y empezaban a lesear, no los tomaba en cuenta y de repente me aburría y los tomaba y a pelear.”

Por ejemplo lo que te decían, te decían flaco, ¿que cosas te molestaban?

“¿Como que era?, me decían chico, nunca vai a crecer, me molestaban y por eso me ponía a pelear.”

Esas cosas te molestaban.

“Me molestaban, estoy cambiando ahora”,

¿Que significa que estés cambiando?

“Me intereso mas por los estudios, antes no era tanto, es que la comunidad sirve para cambiar”.

¿Como tu crees que la comunidad sirve para cambiar?

“Hacen terapias”.

¿Que terapias hacen, tu me dices terapias, que tipo de terapias te hacen?

“Nos hacen contar todo lo de la semana y ellos me evalúan, me dicen hacen esto o esto otro”.

¿Hace cuanto tiempo qué estas yendo a la comunidad?

“Hace como cuatro meses”,

¿Te gusta ir hay chicos que también van?

“Si hay grupos de chicos y de grandes, estoy en el grupo de los chicos”.

¿Tú has notado un cambio en ti que eres menos enojon, menos malas pulgas Si por ejemplo si ahora te buscan pelear como reaccionas ahora?

“No se po, a veces igual me enojo así, pero intento no tomarlo en cuenta o le aviso a la señorita”.

Aquí en el curso, por ejemplo ¿que problemas hay, que conflictos, como que cosas pasan?

“Mis amigos por ejemplo, me empiezan a molestar, me dicen chisten, por que molestan a todos, y me empiezo a enojarme cuando me molestan mucho, y ahí es mas grande que mi, me va molestando, empezamos a agarrarnos a garabatos y después la señorita carga conmigo, me dice tenis que portarte mas bien, él es el que empieza”.

¿Que otros conflictos se dan ahí en el curso, conflictos, no se cuéntame, quitarse el pololo, no se, cuéntame, de tus compañeros, que otros conflictos se dan en el curso?

“Una vez se enojaron, por que estaban pololeando y se lo quitaron y cuestiones”.

¿Tu estas pololeando?

“No todavía no, pero falta poco”

¿Ha te gusta una chica del curso?

“No de Puente Alto

Donde mi tía, pololeamos los fines de semana”

Oye Diego cuéntame, ¿como resuelves tu, como resuelven tus compañeros estos conflictos que tu me estas contando, como resuelven los conflictos?

“En el colegio se ponen a pelear”

A través de la pelea, ¿que otra alternativa hay para resolver el conflicto?

“Algunos dicen que forman la clase, lo resuelven hablando.”

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

¿Tu como lo resuelves?

“No se a veces cuando me molestan demasiado no se ahí me pongo a discutir y pelamos, a veces empezamos a cuchichear o me quedo

tranquilo. En la casa mi hermano me molesta me pongo a pelear con él”.

¿Como resuelves los conflictos que tienes en la casa?

“A veces nos pegamos, a veces empieza a pegarme él”.

¿Esperas a tu mamá para resolver los conflictos?

“No siempre”

Y acá en el Colegio, ¿le pides al profesor que ayude, al Director, al Inspector?

“No se, que yo sepa no”.

¿Tu crees que se resuelven los conflictos o al tiempo vuelven los conflictos?

“Surgen”.

¿Por que crees que vuelven a aparecer?

“Por que empiezan a molestar de lo que paso antes y siguen las cuestiones y nunca terminan”.

¿Tú siempre crees que los conflictos que vuelven a aparecer están resueltos?

“No”

¿Por que?

“No se por que”

¿Que habrá faltado?

“Hablar con la señorita o con el Director, nunca hablamos con ellos o te empiezan a decir que soy sapo y después te empiezan a molestarte con eso, nosotros lo resolvimos, hablando o discutiendo pero nunca hablamos con la señorita. Director o Inspector”.

¿Tú crees que esa es una forma de resolverlos?

“Si”

¿Hay algo más que contar, agregar?

“No”.

Muchas gracias Diego por esta entrevista

ENTREVISTA N°5
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA
DATOS ENTREVISTADO
E.Y.C, 15 AÑOS, SEXO MASCULINO.PROMEDIO DE NOTAS 5.2
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre. BC. Padre. B.C
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004

EDUARDO, te cuento que estamos haciendo una investigación acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tu realmente has vivido.

I. ANTECEDENTES SOCIO-FAMILIARES

Cuéntame ¿quien es Eduardo?

“Eduardo tiene 15 años, le gusta la música y, la vida”.

¿Que de la vida?

“Soy una persona que sabe disfrutar”

¿Y en que se traduciría eso?

“En un trabajo concreto, tener mi auto, tener un título”.

¿A que se dedican tus padres?

“Mi papá es chofer de colectivo y mi mamá es dueña de casa.”

¿Tienes hermanos, cuantos?

“Dos hermanos”.

¿Y tú crees que puedes lograr esas metas que señalas?

“Si soy súper tranquilo”.

¿Eres buen amigo? ¿Por que?

“Por que mis amigos me dan confianza. Me cuentan sus cosas”

Que más me puedes contar que sea distinto a otro joven.

“Que no se deja llevar por la drogadicción, una vez me invitaron a consumir drogas y no quise, soy inteligente, porque soy capaz de desarrollar las cualidades”.

¿Y las notas como van?

“Este semestre tuve problemas no se lo que me paso, me puse a pensar y tenia que esforzarme y estudiar”

II. SIGNIFICADO DE LOS CONFLICTOS

¿Que es para ti el conflicto como lo, puedes definir?

“Problema, puede ser un problema en especial como peleas en el colegio, con amigos, familia, y cosas.”

¿Como enfrentas los conflictos?

“Me siento mal, puede ser que haya odio, amargura”,

¿El conflicto es malo?

“Si “

¿Tú has tenido conflicto?, cuéntame una experiencia de conflicto.

“Un vez, me trataron de copuchento me junte con la persona y hablamos y se resolvió el conflicto siempre diciendo la verdad se puede solucionar”.

¿Existe mas entre amigos, profesores, compañeros de otro curso?

“No se entre otros compañeros, en mi curso ya están todos acostumbrados a saludarse entre todos por ejemplo el otro día fuimos

a ver una película con otro curso y empezó a ver conflicto y una compañera alegaba”

¿Que paso cuando ocurrió eso?

“Que no sean egoístas pienso, creo que de esa forma pueden evitar conflicto. Por que lo que pasa es que la gente se pone agresiva”.

¿Te ha tocado agresión física?

“Si en una ocasión en que los chiquillos me pegaron y les digo que se dejen, se corren y me dejan tranquilo, si no me hacen caso soy de las personas que no le gusta estar metido en cahuines”.

¿Entonces que haces?

“No los pesco y me voy”.

¿Tienes amigos y como amigos tienen conflictos?

“Yo siempre trato de aconsejar a los amigos, yo he intercedido entre amigos. Yo no tengo problemas con ellos “

¿Has tenido problemas con tus cosas personales?

“Si antes de ayer me sacaron mi personal y yo sabia quien era y le dije que no hiciera eso, las mismas chiquillas le dijeron que no lo hiciera, hable con la niña y me dijo que estaba aburrída”.

En grupos de amigos o con la profesora, ¿ha habido conflicto?

“Siempre me invitan a participar de los grupos, no peleo por eso. Con una profesora que me dijo que porque había sacado la información por Internet y varios habían sacado información por Internet y dijo la señorita dijo que había información que nada que ver, le conté a mi mamá y mama y converso con la profesora jefe.

No supe mas”.

En un grupo con distintas opiniones, ¿tomas una decisión y la heces respetar o acatas lo que el grupo decide?

“Acato lo que dice el curso,

Se discute pero no hay peleas, hay algo raro cuando están los profes todos pelean pero cuando estamos solos todos nos apoyamos”.

¿Como son esas peleas?

“Que cállate, si otra persona habla, cuando estamos solos levantamos la mano opinamos si le gusta o no le gusta, somos respetuosos”.

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

“Hablando, nosotros solos podemos solucionar los conflictos”.

¿Y con otras personas?

“A través de la profesora, la que le tenemos confianza. Ella trata de aconsejarnos, que seamos buenos que nos apoyemos”.

¿De cuando que estas en este colegio?

“Del año pasado, pienso que este colegio hay mas libertad, para jugar, para el almuerzo. Y por eso también hay mas conflicto por que hacen los que ellos quieren, empiezan a buscar cahuines”.

¿Hay más conflictos que recuerdes?

“No me acuerdo”.

Muchas gracias Eduardo por la entrevista

ENTREVISTA N°6
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA
DATOS ENTREVISTADO
P.M.G 15 AÑOS, SEXO MASCULINO.PROMEDIO DE NOTAS 4,5
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre. M.I.
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004

PEDRO, te cuento que estamos haciendo una investigación acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tu realmente has vivido.

I. ANTECEDENTES SOCIO-FAMILIARES

Cuéntame, ¿quien es Pedro? ¿Lo puedes definir, esa persona?

¿Que edad tienes?

“15 años de edad. Es un joven que le gusta todo de la vida”.

¿A que se dedican tus padres?

“Mi papá falleció y mi mamá trabaja en una empresa de aseo”.

¿Tienes hermanos, cuantos?

“Tres, de 31 una hermana, una hermana de 30 y otro de 23 años y soy alegre, común y corriente que le gusta compartir con todos, que cuando lo lesean las pueden pagar o hacerles cualquier cosas. Cuando le buscan pelean también es lo mismo., le gustan las mujeres, es regular alumno. Le gusta estudiar poco, me va mas o menos”.

¿Eres buen amigo?

“Si por que comparte lo que tiene”.

II. SIGNIFICADO DE LOS CONFLICTOS

¿Que es para ti el conflicto, que opinas?

“Es problema con otras personas, es malo, alzar la voz”.

¿Como empiezan?

“A veces se ríen entre compañeros y empieza el conflicto se echan garabatos, se pegan afuera, afuera es peor por que dejan mal el Colegio y quedan mal ellos”.

Cuéntame una historia de conflicto.

“Una vez estabas afuera un compañero le pegó a mi compañera y yo le dije por que le pegaste y me dijo ella sabe por que, y me doy vuelta y le pegué y empezamos a pelear y al otro día lo pillé afuera y de nuevo nos agarramos”.

¿Hasta cuando duró eso?

“Una vez más hasta que se cabrió”.

¿Has tenido conflicto de intereses? Que opinen una cosa y tu otra por ejemplo

“Si yo opino distinto hay conflicto, según lo que opine, discutimos hasta que uno gana”.

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

¿Como crees que se deben solucionar los conflictos?

“Hablando o conversando, hay conflictos que se conversan pero no quedan en nada, hay que solucionarlo a lo hombrecito a mi no me gusta pelear, pero a veces lo hago”.

¿Quien empieza las peleas?

“Antes peleaba siempre, ahora no, yo empezaba las peleas, pero ahora me gusta conversar”.

Muchas gracias Pedro por la entrevista

ENTREVISTA N°7
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA
DATOS ENTREVISTADO
N.C.Z 14 AÑOS, SEXO MASCULINO.PROMEDIO DE NOTAS 6.0
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre. B.C.
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004

Nicolás, te cuento que estamos haciendo una investigación acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tu realmente has vivido.

I. ANTECEDENTES SOCIO-FAMILIARES

Nicolás preséntate, ¿como eres, con quien vives, etc?

“Vivo con mi tía por parte de mi papá y tres primos de 14, 18 y 20 años”.

¿Como eres, que edad tienes?

“Tengo 14 años y soy un niño tranquilo que cuando le buscan lo encuentran, no me hago problemas, una persona tranquila”.

¿Que cosas le gusta hacer al Nicolás?

“Jugar a la pelota salir con los amigos, mas que nada jugar a la pelota”

¿Como eres como alumno?

“Soy buen alumno primer lugar, en general soy buen alumno”.

II. SIGNIFICADO DE CONFLICTO.

Nicolás, ¿que es para ti el conflicto?

“Cuando pelea la gente por una razón, se ponen a discutir, se dicen garabatos”.

“Conflicto son discusiones, peleas, agresión”.

¿Que más podrías agregar?

“Es tener un problema, que tiene solución pero que es difícil de resolver pero que tiene solución”.

¿Podrías contarnos una experiencia de conflicto?

“Cuando llegamos a un conflicto de palabras con un amigo”.

¿Como lo arreglaste?

“Yo le dije que era mas que el y se dejo de molestar”

¿Y acá en Colegio han discutido?

“Si el profesor dijo que una mas y iba a ver”.

¿Por que empezó esa pelea de palabras?

“Por que empezó a decir garabatos en la fila despacio sin que lo escucharan, entonces yo sabia que eran para mi y me dio rabia y le empecé a contestar y así seguimos”.

Cuéntanos una situación de conflicto, cualquiera.

“Una compañera lesea y dice garabatos, no discutimos, pero dice garabatos”.

¿Te han involucrado en cahuines?

“Si aclaro las cosas con la profesora, pesca a los involucrados nos da consejo y nos dice que no andemos metido en rumores”.

¿Han dicho cosas de ti?, ¿como cuales?

“Que me creo la muerte por que me saco buenas notas y cuando entregan las notas empiezan a decir mi nombre antes que la profesora diga las notas y molestan cuando uno se para y se escucha como se ríen por puro molestar”.

¿Que haces cuando pasa eso?

“Me siento no mas y no pesco”.

¿Con tus cosas has tenido problemas?

“Si me sacaron mi corta cartón, hable con la profesora y ella lo llamo al cabro que lo sacó. Y a veces me desordenan los cuadernos cuando salgo a recreo, después pregunto quien fue pero nadie contesta”.

¿Y defiendes tus cosas cuando te interesan o te da lo mismo?

“Si lo defiendo y busco quien fue”.

¿Que otros conflictos has visto?

“Agredí una persona por que me agredió”.

¿Por que ocurrió eso?

“Por que estábamos jugando a la pelota y yo la toque con el pie y le pase a llevar a esa persona y se dio vuelta y me pegó y yo no me quede tranquilo y le pegué también.”

¿Que pasó después?

“El inspector nos separó y nos retaron a los dos”.

¿Hay conflicto en la sala?

“Si nos unimos para juntarnos y no hacer clases, todos ignoramos y empezamos a conversar. El profesor hacia una pregunta y todos decíamos que no la contestara.

Una vez conversando con una profesora, la profesora me dijo que yo era pesado y le conteste y mando a buscar a mi papa, me enoje porque todo lo que pasaba era por mi y como le conteste me llamo a mi papá. El me dijo que no debía hacer eso y que debía hablar con la profesora”

¿En tu casa hay conflicto?

“Si cuando peleaban mis papas, se tiraban palabrotas hasta que se separaron de palabra, donde mis tíos donde vivo, ellos se enojan nada mas”.

Nicolás, ¿como has salido de los conflictos, crees que se puedan resolver?

“A veces si a veces no, con mi papa hablamos de lo bueno y de lo malo y el me ayuda para salir de los problemas”.

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

Y otros conflictos que has tenido en la escuela, ¿como los resuelves?

“Hablamos con la profesora, junta a los involucrados, si estamos bien hablan con la otra persona y si estamos mal habla con uno y nos dicen que no debemos volver a hacerlo y cosas así.

Una vez nos echamos a pegarnos con un compañero y mi compañero se taimo y le dijo a la profesora que le habíamos pegado entre cuatro y

lo habíamos dejado llorando y no fue así. , se taimo por que lo botamos, hablamos con la profesora y le contamos y que la otra profesora no estaba ahí, entonces hablaron y la otra profesora le dijo que ya estaba en el suelo., hablando con la profe lo aclaramos”

¿Y que cosas crees tu que nos permite arreglar estos conflictos?

“Mas que nada hablando, conversando, mas que agredirse si no podemos conversar los dos llamar a un adulto ayuda en hartos casos a nosotros como los profes”.

¿Que cosas no ayudan?

“Cuando la otra persona se pone dura y dice fue así y culpa a la otra persona”

Y tú ¿eres duro?

“Si a veces cuando tengo la razón si no, no.”

¿Y que es para ti una persona conflictiva?

“Que hace problemas, no le hace caso a los profes lo único que quiere es no hacer nada se mete en conflicto, y hace todo lo contrario, inventa cahuines, esta persona hace estos y lo otro, mas que nada para llamar la atención por que no los toma mucho en cuenta”.

Si hiciéramos un Ranking como de canciones pero de conflictos más comunes en esta escuela, ¿cuales serian los TOP?

“Por las peleas que se forman por jugar a la pelota, al bate, inventan cahuines, son los que tienen mas, con la pelota que se pican o con la esta de jugar al bate, se juega como el baseball, el que deja que se quede con la pelota en la mano hay que pegarle y se empiezan a picar se desquitan cuando le toca al otro y empiezan los problemas

Se pegan fuerte fuerte hasta que peleamos, si te tiran con el cuerpo peleamos.”

¿Y trae cola este juego del bate lo llevan a la sala?

“Si lo llevan a la sala, lo retan y después se arreglan afuera se ponen a pelear”

Nicolás y si hiciéramos ese mismo ranking con los conflictos que hay en la sala ¿cuales son esos?

“En la sala cuando el profe llama la atención y nosotros no tenemos la culpa siendo que uno tiene la razón y la final uno tiene que estar callado por que a la final la profe es la que manda a veces no nos gusta la clase y queremos llegar y la profe no entiende y empiezan los conflictos y cuando empiezan a lesear en la sala que a uno le gusta una persona y a la otra también”.

Nicolás y me decías que si hay problemas con chicas tu llamas a los profes y ¿si hay problemas con los profes quien ayuda?

“La profe llama al apoderado y ahí nos arreglamos”

Muchas gracias Nicolás por la entrevista

ENTREVISTA N°8
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA
DATOS ENTREVISTADA
C.N.L 14 AÑOS, SEXO FEMENINO.PROMEDIO DE NOTAS 5.0
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre. M.I. Padre B.I.
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004

Cecilia, te cuento que estamos haciendo una investigación acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tu realmente has vivido.

I. ANTECEDENTES SOCIO-FAMILIARES

¿Quién es la Cecilia?

“Es una niña que no busca conflicto que trata de no pelear con los demás, mi hermana siempre me anda retando pero igual no busco peleas. No le falto el respeto a mis compañeros y como amiga tengo varias amigas, me llevo bien algunas son sapas y no me junto con ellas, tengo hartas amigas”

¿Con quien vives?

“Con mis mama, mi papá y siete hermanos.”

¿Que hacen tus padres?

“Mi papá trabaja en construcción y mi mamá es empleada”.

¿Que mas, que te gusta que no te gusta?

“No me gusta que las niñas digan garabatos, me gusta juntarme con amigas, leer pero Soy tranquila en la clase sin garabatos, algunas dicen garabatos”.

II. SIGNIFICADO DE CONFLICTOS

¿Que es para ti el conflicto?

“Son cosas que nadie quiere hacer. El conflicto lleva a varias cosas, por ejemplo estar peleando entre niñas no debería ser, porque en primer lugar a veces son hermanos y no se debe pelear y entre otras cosas tratar de no buscar la peleas”.

¿Tú peleas con tus hermanos?

“Con la mas chica siempre me buscan por eso”.

¿Que sientes cuando hay conflicto?

“A veces tuve que separar a unas amigas tuve que hablar con ellas que eso no tiene que ser por que el conflicto se siente penca y mi mama dice que siempre que vea a alguien pelear debo separarlas y algunas veces a mis compañeras las llevo a la iglesia evangélica y no pelean con nadie”.

¿Que te produce cuando pelan?

“No se”

¿Me puedes contar alguna experiencia de conflicto en este colegio?

“He recibido empujones, en educación física hacemos dos cursos. Hay un grupo de niñas que no le gusta la personalidad de la otra pero no les dicen nada y nos molestan siempre.

Ella se enojo y luego se alejó. Luego las amigas nos vamos donde ella, primero no quiso escuchar pero luego se acercó a nosotros”.

¿Que hiciste, hablaste con la profesora?

“Muy pocas veces acuso a la profesora prefiero ahorrar problemas”.

¿Has tenido conflictos con tus amigas?

“Si me meten en cahuín, y ahí lo arreglo con la otra persona y le pregunto quien lo dijo y así se arregla y quedamos como amigas mejor.

Cuando a veces trabajamos en grupo y tres empiezan a conversar y a uno no le dicen nada, me imagino que les caigo mal y prefiero quedarme tranquila y no acordarme de lo que hicieron”.

¿Te han molestado con tus cosas?

“Siempre que salimos dejamos las cosas y a veces cuando volvemos la cosas están tiradas, las gomas se pierden y ahí hablo con la inspectora del curso quien habla con la persona para solucionar el problema”.

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

¿Como resuelves tus conflictos?

“Cuando tengo conflicto con mis compañeras, lo primero que hago es aclarar con ella. A veces los dejo pasar si e muy bobo para no crear mas problemas”

“Cuando necesitamos algo a veces hablo con el presidente de curso, que conversa con la inspectora y lo solucionan.

A veces una vez me votaron, había reunión y habló mi mamá con la inspectora llamaron al apoderado del niño y conversaron las cosas.”

Muchas gracias Cecilia por la entrevista

ENTREVISTA N°9
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA
DATOS ENTREVISTADO
M.A.V.V. 13 AÑOS, SEXO MASCULINO.PROMEDIO DE NOTAS 5.2
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre. M.I. Padre M.C.
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004

Miguel Ángel, te cuento que estamos haciendo una investigación acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tu realmente has vivido.

I. ANTECEDENTES SOCIO-FAMILIARES

Preséntame a Miguel.

“A veces soy complicado, desordenado soy pelador e inquieto”

¿Por que eres peleador?

“Por que peleo con mi hermanita chica por envidia, me da envidia”

¿Por qué inquieto?

“Por que leseo, soy desconcentrado y estuve en el medico y tomaba pastillas y ahora soy tranquilo, contesto y no me callo”.

¿Con quien vives?

“Con mi mamá, mi papá y dos hermanos de 17 y 2 años y medio”.

¿Que hacen tus papas?

“Mi papá tiene una empresa de zapatos y mi mamá le ayuda”.

¿Como te va en el Colegio?

“Me va mas o menos en el Colegio, ni bueno ni malo”.

¿Tienes s amigos?

“Si”

II. SIGNIFICADO DE LOS CONFLICTOS

Cuéntame ¿que es para ti el conflicto?

“Es para mi, hay gente que es peleadora, la guerra, los conflictos de países cuando pelean por eso.

En general el conflicto es bueno y malo, la guerra es mala, entre humanos..... no, hay malo no más.

Cuando hay discusión entre personas o dos personas, cuando hay problemas en una casa, en el Colegio. Entre personas menores por ejemplo nosotros cuando pelean”.

¿Por que siempre es malo?

“Por que hay guerra peleas”

¿Tu has vivido conflictos en el Colegio?

“Con garabatos me han dicho que te pasa con..., la gente acá es garabatera”,

¿Que haces tu?

“No los pesco, antes les decía lo mismo, ahora no, antes me metía en problemas y me llamaban el apoderado y me retaban castigaban o me pegaban mis papas”.

¿Solo por eso te pegan?

“Si por eso y por que me saco mala nota, las escondo por que me da miedo”.

¿Que conflictos has visto en tus compañeros?

“Peleas, se dicen garabatos y pegan, o también con la copucha el cahuineo”.

“Mis amigos me han dicho que han cahuiniado conmigo, me da rabia me dan ganas de ir a pegarle pero mis amigas me dicen cálmate y se me pasa. Se me olvida al otro día”.

En otros cursos, ¿han habido conflictos?

“No por que no los conozco, no me junto con ellos”.

En el sector que vives ¿ves conflicto?

“Si, en la casa también”.

Con tus cosas ¿te han agredido?

“Si mi mochila me la esconden, me da rabia les digo por que me sacan la mochila y mis amigas me calman, antes yo no era así, ahora estoy tranquilo, antes pegaba, pero ahora no”.

¿Tú evitas los problemas?

“Ahora si,”

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

¿Cual es la mejor forma para solucionar los conflictos?

“No pelear mas y ser todos amigos, conversar y deberían conversar, se pueden solucionar los conflictos sin profesor por que se puede conversar.”

¿Tú tienes polola?

“No, no me gusta pololear por que es un problema”

Otra experiencia que recuerdes

“Una compañera me pone sobrenombres, pero no responde cuando le digo que no me ponga sobrenombres”.

¿Tienes amigas más que amigos?

“Con mis amigas, tengo hartas amigas también hay problemas por ejemplo desacuerdos, que una quiere una cosa y la otra quiere otra, hay peleas, se sacan en cara cosas, que una persona es así que otra es así etc.

Yo les empiezo a decir que no peleemos y que seamos amigos para siempre”.

¿Que otra forma de solucionar conflicto se te ocurre?

“La mejor forma e solucionar los conflictos es la comunicación y el apoyo, es la forma par que todos estemos bien. Ahora no podemos solucionar los conflictos a esta edad, por que todos cambian de opinión, si fueran mayores si”.

Muchas gracias Miguel Ángel por la entrevista

ENTREVISTA N°10
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA
DATOS ENTREVISTADO
J.P.P. 16 AÑOS, SEXO MASCULINO.PROMEDIO DE NOTAS 4.8
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre.B.I.
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004

José, te cuento que estamos haciendo una investigación acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tu realmente has vivido.

I. ANTECEDENTES SOCIO-FAMILIARES:

¿Quién es José?

“Mis características, José es un chiquillo que no le gusta que lo molesten que a parte de ser simpático a veces es pesado y no le gustan la violencia y le carga que le mientan y cuando tiene que decir una cosa no la dice por detrás la dice de frente , es mas o menos como

alumno. Hasta sexto era ordenado ahora soy mas desordenado y me va mas o menos”.

¿Cuales son tus intereses?

“Los autos de rally móvil y me gusta estudiar gastronomía.

Tengo hartos amigos en el Colegio, no en el Hogar.”

¿Donde vives?

“En un hogar la Aldea del Buen Camino.”

II. SIGNIFICADO DE CONFLICTOS

“¿Que tipo de conflicto?”

Cualquiera

“Conflicto, problema con la familia, con los amigos, maltrato psicológico y físicamente, Cuando mi Papa me decía que no servia para me sacaba la madre cuando era chico me mandaba a pedir a las casas y cuando era chico me pegaba con lo que pillaba”.

Que más, es bueno, malo.

“De repente sirve para darse cuenta que las cosas no son como parecen de repente es malo por que piensa que con eso pueden solucionar los problemas, a veces es bueno cuando me meto en los conflictos de mis amigos. Les digo ve el lado bueno y no el lado malo”.

¿Has tenido experiencia de conflicto?

“Cuando me fui de mi casa, vivían debajo de un puente y había un grupo que se pelaba y me tuve que ir no mas.

En el colegio he peleado por que me aburren, un compañero que sienta a mi lado y me pateaba la mochila y le plante unos combos, después me arrepentí y ahora somos amigos, en sexto un chiquillo me estaba molestando por que era nuevo me tiro una bombita y como no lo conocía tuve que reaccionar y no he peleado mas”.

¿Que sientes cuando peleas?

“Siento rabia, por qué tengo rabia acumulada desde chico, pero prefiero desahogarme contando mis cosas, hablo con la psicóloga en el Hogar y me da consejos”.

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

¿Que otra forma es buena para resolver conflictos?

No metiéndose, no soy bueno para no meterme, de repente cuando mis amigos tienen conflictos me cuentan me meto y pago el pato yo.

¿Cual es la forma ideal de solucionar el conflicto?

“Haciéndose amigos de todos, otros son malas juntas, afirmarse de los amigos”

¿Te has involucrado en caluines?

“Si muchas veces, no hago nada o los paro cuando me molestan con chiquillas”.

¿Has recurrido a los profesores?

“A la psicopedagoga, le cuento. En el Colegio me ponen sobrenombres, pero me da los mismo a todos le ponen sobrenombre”

Muchas gracias José por la entrevista

ENTREVISTA N°11
COLEGIO MIGUEL ANGEL
LA PINTNANA
DATOS ENTREVISTADA
P.I.M. 13 AÑOS, SEXO FEMENINO.PROMEDIO DE NOTAS 5.5
ESCOLARIDAD DE SUS PADRES: Madre.B.I.
FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2004

Prisilla, te cuento que estamos haciendo una investigación acerca de los conflictos en la escuela, la información que nos entregues será de gran ayuda para nosotros y debe ser lo que tu realmente has vivido.

I. ANTECEDENTES SOCIO-FAMILIARES:

¿Como la defines?

“Una niña buena onda, Simpática, si no me cae bien alguien no trato de hacerle daño, me gusta jugar, ir al gimnasio subirme arriba del techo. Es súper buena alumna, no tengo amigas tengo conocidas

Antes tenia hartas amigas, las que apoyan en las buenas y en las malas.”

¿Con quien vives?

“Vivo en el hogar YARUR”.

¿Tienes hermanos?

“Si tengo dos de 11 y 12 años y viven conmigo”.

II. SIGNIFICADO DE LOS CONFLICTOS

Pricilla ¿que es para ti el conflicto?

“La violencia, el mentir, el robar, por que si uno dice algo que no es se hacen peleas, se agarran a combos, puntapiés, agredir verbalmente, garabatos. Un problema que hay que solucionarlo, que nos ayuda a poder crecer por que así uno aprender más”.

¿Has vivido experiencia de conflicto?

“Me agredieron verbalmente, trato de no pescar. En el colegio yo veo pelear, psicológicamente, físicamente y mentalmente. Por ejemplo un

garabato que afecta a la mama por si estas en un hogar y no tienes mama. Mentalmente se pasa por ejemplo me dicen huevona y mentalmente trato de ignorarlo”.

¿Como se evita el conflicto?

“Conversando, nunca peleo excepto con una persona que invento cosas, cahuines, dijo que yo era de hogar y que había obligado a una niña a irse a otro colegio y me pego una cacheta una amiga de ella”.

Cuéntame alguna experiencia de conflicto que te recuerdes.

“Mi compañera estaba pololeando y nosotros nos molestamos, todos nos molestamos, pero es leseo y se enoja igual por esa tontería.

Ella se enoja y luego se alejó. Luego las amigas nos vamos donde ella, primero no quiso escuchar pero luego se acercó a nosotros.

Mis compañeros hombres molestan con bromas pero a veces esas cosas duelen, por que a veces me esfuerzo por algo. Por ejemplo cuando bailo folklore.

Yo les digo a ellos que me siento mal a veces entienden un poco más.

El año pasado me dijeron *tiesa*, me dio pena, fui donde el Inspector y él habló con ellos”.

III.-FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS

¿Cómo solucionas tus conflictos?

“Agredir físicamente, se pueden solucionar entre compañeros, conversando también, hablo con la profesora también”.

¿Te han agredido con tus objetos personales?

“Pasa de vez en cuando, en la sala, me da igual.”

¿Con tus intereses sobre algo los defiendes?

“Cuando estoy interesada en algo, definiendo mis intereses, y eso no me produce pelea”.

¿Como solucionas eso?

“Hago que me escuchen y después me olvido”

Muchas gracias Prisilla por la entrevista