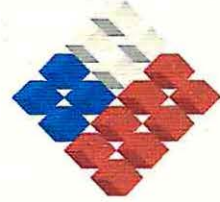




UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



Seminario de Título:

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL
BIBLIOTECA

*“Convivencia Escolar y Tipos de
Conflictos en Establecimientos
Educativos de Viña del Mar y
Quilpué*

Alumnos:

Pamela Rojas Reyes
Milena Catalina Tapia Zamora

Profesora Guía:

María Teresa Sánchez Alen

Institución:

Secretaría Regional Ministerial de
Educación, V Región

Valparaíso, 10 de Noviembre de 2009



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

VALPARAÍSO, 13 de noviembre de 2009.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía cumpro con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título "**CONVIVENCIA ESCOLAR Y TIPOS DE CONFLICTOS EN ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES DE VIÑA DEL MAR Y QUILPUÉ**", cursado durante el año 2009 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. PAMELA ROJAS REYES y MILENA TAPIA ZAMORA, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

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

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6.2** (seis punto dos).

MARÍA TERESA SÁNCHEZ ALEN
PROFESORA GUÍA

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



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

VALPARAÍSO, 16 de noviembre del 2009.


SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: "**CONVIVENCIA ESCOLAR Y TIPOS DE CONFLICTOS EN ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES DE VIÑA DEL MAR Y QUILPUÉ**", cursado durante año 2009 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. PAMELA ROJAS REYES y MILENA TAPIA ZAMORA.

Seminario de título presenta resultados de investigación cuantitativa realizada en torno a la temática de convivencia escolar en establecimientos municipalizados de las comunas de Viña del Mar y Quilpué. Si bien el documento resuelve formalmente los capítulos declarados, presenta problemas de organización que afectan la necesaria articulación de capítulos y apartados que en secuencia lógica deben presentarse en el proceso de investigación. En términos metodológicos, las formulaciones referidas a universo, criterios de selección del universo y tamaño de la muestra se resuelven de manera confusa.

El proceso de análisis de la información se presenta *coherente con los objetivos planteados*, logrando su resolución en un nivel general. Las propuestas realizadas pudiesen haber sido trabajadas en un nivel de mayor operatividad, lo que hubiese permitido a los establecimientos participantes haber obtenido propuestas de trabajo concretas para sus actividades formativas futuras.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **5.5** (cinco punto cinco).


PATRICIA CASTAÑEDA MENESES
PROFESORA INFORMANTE

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

Agradecimientos

*"lámpara es a mis pies tu palabra,
y lumbrera a mi camino." Salmo 119:105*

En primer lugar quiero agradecer a Dios, quien me ha guiado a lo largo de la vida permitiendo que mi proceso educativo finalice de manera exitosa, bendiciéndome con las herramientas necesarias para enfrentar el mundo laboral.

Quiero agradecer a mis Padres quienes me dieron la posibilidad de estudiar una carrera profesional, confiando en mis capacidades y apoyándome en cada etapa que iba concluyendo. A mi Mamita, quien me ha apoyado incondicional con su infinito amor y sabiduría, por aconsejarme en momentos difíciles y por estar junto a mí a pesar de la distancia. A mi Papito, quien me dio la energía día a día para estudiar y seguir adelante, por hacer sentir protegida desde lejos, y por demostrarme lo importante que soy para él.

A mis hermanas Viviana y Paulina, quienes son un pilar fundamental en mi vida, que a pesar de las diferencias que tenemos cada una, nos amamos y preocupamos la una por la otra, gracias hermanas por levantarme el ánimo en momentos de angustia y por apoyarme durante este difícil proceso, las quiero mucho y gracias por todo.

Agradecer también a personas que me acompañaron en diferentes momentos de mi vida universitaria como: Yessica (pepa) gracias por tu amistad y por la compañía que me brindaste cuando vivimos juntas; tía Solé, tío Silvio y Silvito por hacerme sentir parte de su familia y mucho más; a mi querida tía Elvira y mi tío Manuel, por ser mi familia de Valparaíso, a ellos les doy las gracias por todo lo que han hecho por mí y por aceptarme en su hogar durante todo este tiempo; a mi Tía Karín y Felipe, gracias por sus consejos, por la compañía y por ser un ejemplo de mujer, a todos ellos les digo muchas gracias.

A mis amigas: Carmen Laura, mi amiga del alma con la que compartimos maravillosos momentos y experiencias de vida que sin duda marcaron nuestra vida para siempre, gracias amiga por todo, por tu apoyo por tu amistad por ser mi amiga, te quiero mucho amiga; a Nancy por guiarme con sus consejos en uno de los momentos más complicados de mi vida, por ayudarme a comprender las cosas simples de la vida y por creer en mis decisiones, amiga muchas gracias por todo y de verdad las quiero mucho a las dos.

A mi compañera de tesis y gran amiga Milena, le quiero agradecer por ser mi amiga incondicional, por quererme tal cual soy, por llorar conmigo cuando lo pase mal y por reír juntas de felicidad, por estar conmigo en los momentos más importantes de mi vida, por contenerme en los momentos difíciles, por tus consejos, tu hospitalidad, por hacerme sentir parte de tu familia, y por muchas cosas más, Gracias amiga por todo lo que hemos vivido juntas y gracias por darme la oportunidad de conocerte, te quiero con todo mi corazón.

Agradecer A mis Profesoras. Sra. María Teresa Sánchez y Sra. Patricia Castañeda, quienes contribuyeron de gran manera en nuestro Seminario de Título, por su dedicación, tiempo y conocimientos.

Y por último quiero agradecer a mi Marido, por ser mi apoyo y vivir el proceso conmigo, por animarme y darme energía cuando estábamos lejos y cerca, gracias por los sacrificios que has hecho durante estos años para estar juntos, gracias por amarme, cuidarme y protegerme.

Thank you my love for everything you do for me, for support me in all this time, for make me want to finish and for make me the girl more happy in the world, I love you with all my heart and more..

Muchas gracias a todos.

Pamela Rojas Reyes.

Quien iba a pensar que esa pequeña que revoloteaba por la quinta en Nogales llena de sueños e historias fantásticas iba a llegar a ser una profesional, que iba a entregar su corazón a quienes más lo necesitan, preocupándose por los más desvalidos. Debe haber sido obra de su abuelo dicen algunos; tiene el mismo corazón entregado a la ayuda social, o debe ser porque sus padres le inculcaron ser humilde, empática y solidaria; ir tras sus anhelos y ayudar a quienes lo necesiten; siempre aconsejándola y apoyándola en todas y cada una de las ideas que ha tenido, por más descabellada que fuese, pues tejieron su vida en colores. Su papá se encargó de entregarle sabiduría y por sobretodo tenerle paciencia en los años más difíciles, amándola desde siempre, su “reinita” como le dice él, y su mamá le enseñó a ver la vida con otros ojos, con ojos de niña, una visión más pura, limpia y llena de amor. Estas, también, son las cosas que ha tratado de inculcarle a su hermano, su pequeño gran hombrecito que dice saberlo todo y no depender de nadie, pero aún le pide compañía en los momentos que se ve desvalido y ella sin más, deja todo de lado para ir en su rescate.

Sus abuelas, tíos y primos dicen que fue la más afortunada al aprovechar la casa de Nogales, por ser la dueña de los primeros y mejores cariños, y por sobretodo de disfrutar a su abuelo, de esas historias que sólo ellos dos se imaginaban, pues él siempre le contó cuentos fascinantes llenos de amor, fantasía, humildad y solidaridad; cosa que ella ha tratado de traspasarles a sus primos y sobrino, contándoles que el abuelo era un hombre maravilloso con un corazón que no le cabía en el pecho, y todos los que llevan esta sangre morena se enorgullecen de su legado.

Esta niña siempre fue muy extrovertida, sin miedo al ridículo, *debe haberlo aprendido de su familia*, ellos siempre han sido muy alegres y por sobretodo de muy buen corazón, bastante amistosos por lo demás. Hoy, ella siempre está rodeada de amigos, con quienes se divierte, conversa, ríe y llora, han sido ellos los que le han dado muchas alegrías a su alma, con quienes comparte el día a día y quienes la apoyaron y comprendieron cuando por responsabilidades desaparecía de vez en cuando. Una de sus más grandes amigas sin duda es Maureen su prima y confidente, amiga desde el nacimiento. Pero no podemos olvidar a Pamela quien fue, no sólo su compañera sino que su hermana.

Sin duda al pasar los años esta pequeña ha crecido, aprendiendo de los suyos, aprendiendo de la vida, aprendiendo de los maestros que se han cruzado en su andar, de esos profesores, que en los momentos de cólera visitaba con la esperanza de que guiaran su camino, gracias profesora María Teresa Sánchez, Patricia Castañeda, Fernando Lobos, Dagoberto Salinas.

Y así sin más esta pequeña se va convirtiendo de estudiante, en profesional... definitivamente en mujer



A todas las personas que directa o indirectamente participaron en mi formación, sólo me resta un: ¡GRACIAS!

Milena Catalina Tapia Zamora



ABSTRACT

Seminario de Título	Convivencia escolar: Conflictos y tipos de conflictos.
Institución Patrocinante	Secretaría Ministerial de Educación de la V región.
Profesor Guía	Sra. María Teresa Sánchez Alen
Alumnas Seminaristas	Srta. Pamela Rojas Reyes Srta. Milena Tapia Zamora
Año Académico	2009

Fundamentación

La presente experiencia de Seminario de Título, tiene por finalidad conocer la existencia, magnitud y consecuencias de los tipos de conflictos escolares, que influyen en la convivencia escolar, en los alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educativos de Viña del Mar y Quilpué, dependiente de las Corporaciones Municipales para el Desarrollo Social de cada comuna.

El presente Seminario de Título se desarrollará a partir de una investigación de carácter Cuantitativo, basándonos en la calidad de la Convivencia Escolar de dos instituciones educativas Municipalizadas de la V región, entre los periodos Marzo a Octubre del presente año.

ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

La presente investigación se enmarca bajo el alero de la Secretaría Ministerial de Educación V región, específicamente en el departamento de Educación, mediante la supervisión institucional del Sr. Guillermo Martínez Ruiz, quien derivó a las alumnas Seminaristas a dos establecimientos educativos Municipalizados ubicados en Viña del Mar y Quilpué.

Por otro lado, el equipo en cuestión se adentró en los conocimientos que nos entrega la Política de Convivencia Escolar.

MARCO DE REFERENCIA

En este capítulo se hace mención a temas relacionados exclusivamente con la Convivencia Escolar y Tipos de Conflictos, que se manifiestan en los establecimientos educativos, entre lo que podemos nombrar:



- Convivencia a nivel general y calidad de esta misma.
- Política de convivencia escolar y sus dimensiones.
- Conflicto es su más amplio significado, conflicto social y finalmente conflicto escolar y sus tipos.
- Adolescente y Familia, adolescente y conflicto escolar.
- Magnitud de los tipos de conflictos, dividido en alta, leve y baja magnitud.
- Consecuencias de los conflictos escolares, ya sea psicológicos como físicos.

También se hace referencia a la escala Tipo Likert, que se utilizará en la operacionalización de las variables a medir, debido a que se adecua al tipo de respuestas utilizadas en los instrumento de recolección de datos.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

En torno a la Existencia de los Conflictos: En base a la información obtenida por la investigación que se llevó a cabo, se puede establecer que, a través de las preguntas relacionadas con el objetivo N°1, se observan conflictos en diferentes grados en ambos establecimientos educacionales, ubicándose en el rango Medianamente desfavorable.

En torno a la Calidad de Convivencia Escolar: Sin duda alguna, los conflictos escolares influyen de manera significativa en la calidad de convivencia escolar dentro de las aulas, como también del centro educacional en general, los conflictos más significativos tiene relación con el robo en la sala de clases y por otro lado, un componente que afecta de manera importante es el incumplimiento de la normativa educacional.

En torno a la Magnitud de los tipos de conflictos: los indicadores que miden la variable de investigación Magnitud se puede establecer que, en su conjunto, estas inciden de manera significativa en la calidad de la convivencia escolar de ambos establecimientos escolares. Si bien, los dos centros educativos presentan una magnitud de tipo leve, hay ciertas puntos que es necesario destacar, como lo son el consumo de sustancias y el abuso de medicamentos, y la frecuencia con que lo hacen; la autocalificación de los alumnos en donde existen un porcentaje importante de víctima, victimario y espectador para cada establecimiento educacional, problemáticas menores que en conjunto afectan directamente la calidad de la convivencia escolar, perturbando a toda la comunidad educativa.

En torno a Trabajo Social en Educación: El papel del Asistente Social dentro de los establecimientos educativos es de gran importancia, pues otorgaría gran ayuda para tratar las diversas temáticas sociales que inquietan en mayor medida a los estudiantes y además para tratar las problemáticas de la familia y elevar su nivel de vida a través de un primer acercamiento hacia cada uno de los casos.



INDICE

Presentación General	2
Índice	4
Capítulo I	6
Informe Institucional	7
Contexto Institucional	7
Contexto Territorial	11
Capítulo II	19
Marco de Referencia	20
La Convivencia	20
¿Qué es Conflicto?	31
Adolescente y Familia	36
Existencia del Conflicto en la Convivencia Escolar	45
Escala Tipo Likert	47
Magnitud y Tipos de Conflictos	53
Consecuencias del Fenómeno	55
Capítulo III	57
Diseño de Investigación	58
Fundamentación	58
Definición del Objetivo de Estudio	60
Objetivos de Investigación	61
Tipo de Investigación	62
Unidad de Análisis	63
Técnicas de Recolección de Datos	63
Plan de Análisis	63
Capítulo IV	64
Objetivo N° 1	65
Objetivo N° 5	72
Objetivo N° 2	80
Objetivo N° 3	90
Objetivo N° 4	97
Capítulo V	104
Conclusiones	105
Hallazgos	112
Aprendizajes	115



Propuestas	117
Bibliografía	119
Anexos	123

INDICE DE TABLAS, GRAFICOS Y FOTOGRAFIAS

Tabla N° 1 “Existencia” Establecimiento Educativo N° 1	65
Tabla N° 1 “Existencia” Establecimiento Educativo N° 2	68
Tabla N° 2 “Convivencia Escolar” Establecimiento Educativo N° 1	72
Tabla N° 2 “Convivencia Escolar” Establecimiento Educativo N° 2	75
Tabla N° 3 “Conductas Agresivas” Establecimiento Educativo N° 1	80
Tabla N° 3 “Conductas Agresivas” Establecimiento Educativo N° 2	82
Tabla N° 4 “Lugar de agresión” Establecimiento Educativo N° 1	85
Tabla N° 4 “Lugar de agresión” Establecimiento Educativo N° 2	86
Gráfico N° 5 “Autocalificación” Establecimiento Educativo N° 1	87
Gráfico N° 5 “Autocalificación” Establecimiento Educativo N° 2	88
Tabla N° 6 “Participación conductas agresivas” Establecimiento Educativo N° 1	90
Tabla N° “Participación conductas agresivas Establecimiento Educativo N° 2	93
Tabla N° 7 “Consecuencias” Establecimiento Educativo N° 1	97
Tabla N° 7 “Consecuencias” Establecimiento Educativo N° 2	100
Fotografía N°1. Establecimiento N° 1	133
Fotografía N°2. Establecimiento N° 1	134
Fotografía N°3. Establecimiento N° 1	135
Fotografía N°4. Establecimiento N° 1	136
Fotografía N°5. Establecimiento N° 2	137
Fotografía N°6. Establecimiento N° 2	138
Fotografía N°7. Establecimiento N° 2	139



Capítulo I

“Marco Institucional”



I. INFORME INSTITUCIONAL

1. SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE EDUCACIÓN V REGIÓN

Antecedentes Generales

En el presente Seminario de Título las alumnas, Pamela Rojas Reyes y Milena Tapia Zamora se incorporarán a distintos establecimientos educacionales dependientes de Corporaciones Municipales, supervisados por la Secretaria Regional Ministerial de Educación de la V Región, la cual otorga su patrocinio a quienes suscriben.

Ubicación Geográfica

La Secretaria Regional Ministerial de Educación de la V Región, se encuentra ubicada en Arlegui #852, Viña del Mar. Y es su superior jerárquico es el Sr. Fernando Pérez Barrera, Secretario Regional Ministerial de Educación de Valparaíso.

Teléfonos: 2467511 – 2467513.

Visión

El Ministerio de Educación espera convertirse en una institución pública de excelencia, que garantice el derecho a una educación de calidad para todos los niños/as, jóvenes y adultos durante toda su vida, con independencia de la edad, sexo u otra consideración; de carácter humanista, democrática, laica, plena e integral, que mantiene nuestra identidad social y cultural en el contexto de una sociedad mundial globalizada, en constante cambio.

Misión

Asegurar un sistema educativo equitativo y de calidad que contribuya a la formación integral y permanente de las personas y al desarrollo del país, mediante la formulación e implementación de políticas, normas y regulación sectorial.

A esta Secretaría de Estado le corresponde desarrollar las siguientes funciones:

- Diseñar, normar, evaluar y supervisar la ejecución de las políticas, los planes y objetivos de desarrollo educacional y cultural, que permitan orientar el sistema educacional en todos sus niveles y modalidades y velar por su cumplimiento.
- Diseñar, proponer e implementar programas que contribuyan al desarrollo de las distintas áreas de conocimiento.



- Determinar, fijar, diseñar e implementar las políticas y programas de protección que se estimen necesarias y apropiadas para cautelar las garantías constitucionales que consagran el derecho a la educación y a la libertad de enseñanza y velar por la aplicación estricta de la normativa con tal objeto.
- Asignar, distribuir y fiscalizar los recursos de las subvenciones estatales y, adicionalmente, focalizar otros recursos o elementos necesarios para el desarrollo de los distintos niveles y modalidades de educación, en conformación con la normativa vigente.
- Diseñar, implementar, fiscalizar y evaluar los programas de mejoramiento e innovaciones educativas, que apoyen las políticas ministeriales.
- Estimular el desarrollo educativo de los alumnos, focalizando los recursos con el objeto de apoyar significativamente a aquellos de mayor vulnerabilidad, de conformidad a la ley.
- Gestionar, asignar y monitorear las ayudas estudiantiles.
- Diseñar, desarrollar y adoptar las medidas para la aplicación del marco curricular y los planes y programas de estudio para los niveles plebiscito, básico y medio y modalidades de enseñanza.
- Proponer, asignar y distribuir los recursos que la ley de Presupuestos consulta anualmente para las Instituciones de Educación Superior.
- Mantener un registro Nacional de Instituciones de Educación Superior.
- Diseñar, proponer e implementar programas de fortalecimiento y desarrollo de las Instituciones de Educación Superior, sin perjuicio de la autonomía de estas entidades.
- Establecer las condiciones y desarrollar la normativa que permita la existencia y funcionamiento de los mecanismos que aseguren la calidad de las Instituciones de Educación Superior.
- Cumplir las otras funciones que le encomiende la ley.



Cobertura, Beneficio, Radio de Acción

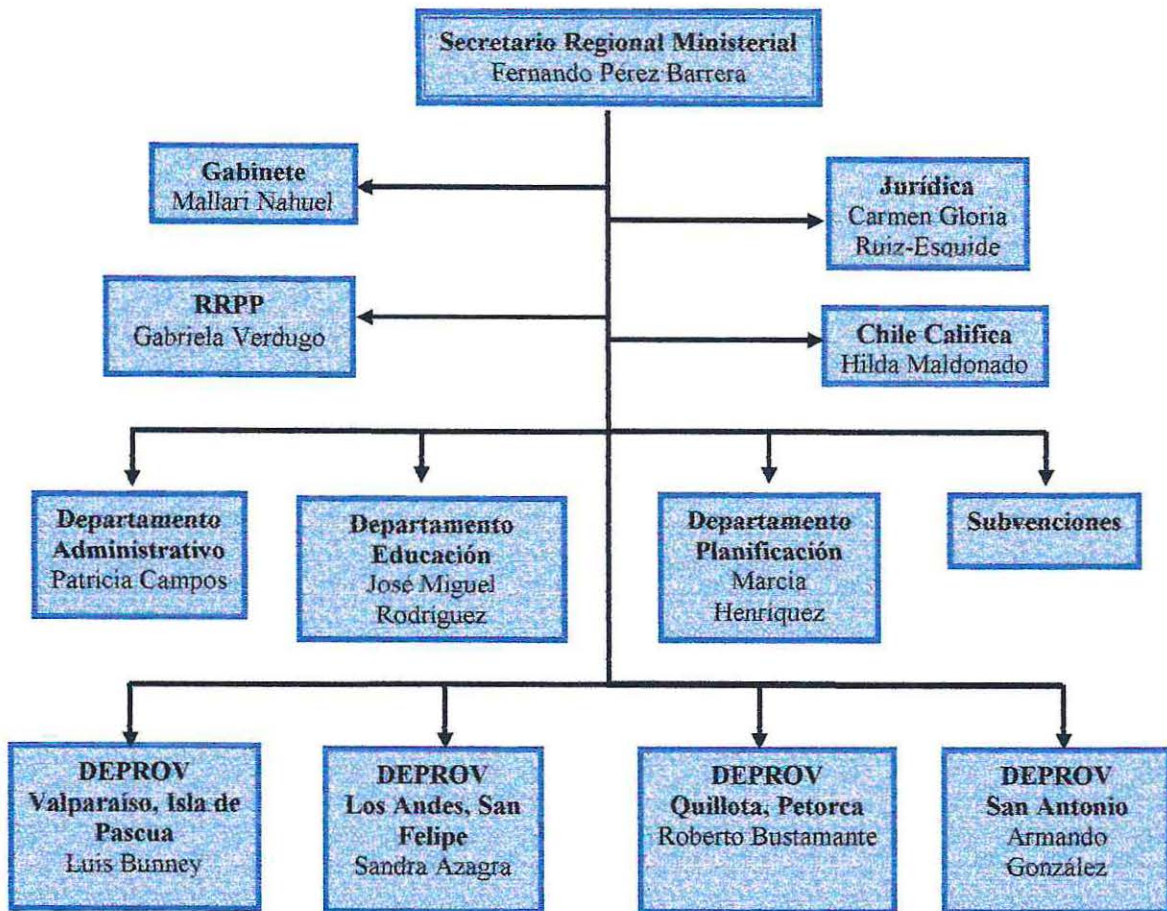
En cuanto a los objetivos generales, esta Secretaría, *diagnostica, planifica y evalúa las políticas educacionales implementadas por el Ministerio de Educación en la región, adecuándola tanto a las características de las 4 provincias de la V región, como en particular, a la de cada sector territorial.*

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

A través de sus 4 Departamentos Provinciales de Educación, a saber: Departamento Provincial de Educación Valparaíso e Isla de Pascua, Departamento Provincial de Educación Quillota-Petorca, Departamento Provincial de Educación San Antonio, Departamento Provincial de Educación San Felipe-Los Andes; esta Secretaría distribuye su radio de acción en toda la V Región fundamentalmente a través de los Departamentos de Subvención e Inspección y Supervisión que a través de Inspectores y Supervisores de terreno tienen como misión asesorar y supervigilar el desempeño técnico y administrativo de las escuelas y liceos de su jurisdicción.



Organigrama SEREMI de Educación





II. CONTEXTO TERRITORIAL

❖ República de Colombia

Ubicación: 10 Norte N°985, Viña del Mar

Fono: 2971738

1. Visión

El Colegio República de Colombia espera llegar a ser un centro educativo innovador y eficiente, para lo cual sus profesores aplicarán en su docencia metodologías activoparticipativas, que permitan y faciliten en sus alumnas aprendizajes significativos y pertinentes. Su eje deberá ser un organismo democrático, motivador y cohesionado, capaz de generar un ambiente de trabajo que permita el desarrollo de todos los integrantes de la comunidad en sus diferentes planos y en su conjunto. Sus apoderados participaran responsablemente apoyando y cooperando en actividades que vayan en directo beneficio de sus pupilas, de modo tal que la suma e intervención de todos los factores antes descritos posibiliten a nuestras alumnas un crecimiento armónico entre el desarrollo de sus aptitudes, valores e intelecto, que les faciliten enfrentar bien preparadas sus responsabilidades sociales o la continuación de sus estudios.

2. Misión

“Ser un Colegio Municipal no selectivo, de oportunidades, con una oferta educativa que dé respuesta a los intereses de las alumnas, en un ambiente de respeto a sus diferencias individuales, a su nivel de desarrollo y maduración, a través de metodologías innovadoras y recursos tecnológicos e informáticos usados por sus profesoras y profesores para facilitar en las alumnas un óptimo desarrollo de su creatividad, capacidad y potencialidades personales, teniendo su fundamento en valores socialmente aceptados y compartidos como la solidaridad, amistad, justicia, paz, honestidad y responsabilidad, posibilitándoles incorporarse con éxito a estudios superiores o a la vida laboral.”

3. Información General del Establecimiento

El Colegio República de Colombia de Viña del Mar, es un Colegio dependiente de la Corporación Municipal Viña del Mar para el Desarrollo Social, que entrega Educación Pre-básica, Básica, Educación Media Humanístico Científica y a partir del 2007 ofrece la modalidad Técnico Profesional, transformándolo en Colegio Polivalente.

El colegio República de Colombia posee una matrícula de 219 alumnas de enseñanza básica, desde pre kínder hasta octavo básico. La matrícula de enseñanza media es mayor debido a que poseen varios cursos del mismo nivel en donde existen 364 alumnas actualmente matriculadas



en el establecimiento. Entre los dos niveles el Colegio República de Colombia posee un total de 583 alumnas.

4. Reseña del Colegio

Colegio República de Colombia se funda el 29 de Febrero de 1928, según Decreto N°456, con el nombre de Escuela Segunda Clase de Niñas N°64, funcionando en el local de 10 Norte N°1171 y siendo su primera Directora la Sra. Sara Delgado Ramírez, que permanece en este cargo hasta el año 1946.

En 1962 se traslada de local, ubicándose en 10 Norte N°985 con el nombre de Escuela Superior de Niñas N°62. La estructura de la época se construyó proyectada para acoger a más de 600 alumnas.

En 1981 se dicta el Decreto N° 6943 del 23 de Septiembre de 1981 que traspassa la Escuela Básica D - 322 a la Municipalidad de Viña del Mar.

En 1985 con el documento exento N°002014 del 16 de Agosto de 1985, se le autoriza a contar del año lectivo 1985, el funcionamiento de la Enseñanza Media Humanístico-Científica en la Escuela 322 de Viña del Mar. Ese mismo año, con el documento exento N°003367 del 26 de Noviembre de 1985, se denomina “Colegio República de Colombia” a la Escuela 322 de la comuna de Viña del Mar.

El año 1990 asume la Dirección del Establecimiento nuestra actual Directora la Sra. Berenice Flores Olguín, con quien se inicia un nuevo proceso, de evidente progreso y desarrollo, en donde destacan la generación de Proyectos, particularmente los Proyectos de Mejoramiento Educativo para los diferentes niveles de educación. Así, en 1993 se desarrolló el P.M.E. “Jugando, creando aprendemos Matemática”, focalizado en el Primer Ciclo Básico, evidentemente en el Subsector de Educación Matemática, su estrategia estaba basada en la renovación de metodología y uso sistemático de material didáctico estructurado; luego en 1998 “Comunicados por la Imagen” en la Enseñanza Media en el Subsector Lenguaje y Comunicación, su estrategia utiliza un circuito de TV cerrado que desde la sala de emisión del Canal “TV Mujer” llega a todas las dependencias del Colegio.

En el año 1999 se comenzó a desarrollar el Tercer P.M.E. “El Poder de Expresarnos, Viva el Parlamento”, el cual desde la integración de todos los Subsectores, desarrolla habilidades y competencias en las alumnas del Segundo Ciclo Básico.

A partir de 1998, la Sala de Enlaces se implementa con dos Proyectos: Enlaces I para la Enseñanza Media y Enlaces II para la Enseñanza Básica, que en su conjunto, apoyados con banda dedicada para el acceso a internet, nos permite incorporar las nuevas tecnologías en el proceso Enseñanza Aprendizaje con nuestras alumnas.



En el año 2002, el Colegio República de Colombia fue galardonado con el Premio a la Excelencia Académica, otorgado por el Ministerio de Educación a los colegios mejor evaluados con el Sistema Nacional de Evaluación de Desempeño de Establecimientos. Se reconoce así, un gran avance en el mejoramiento de la calidad de los aprendizajes de nuestras alumnas y principalmente por ofrecer igualdad de oportunidades a todas nuestras alumnas que presentan altos índices de vulnerabilidad.

También el año 2002 el Colegio fue seleccionado como Colegio Anfitrión en el Programa de Pasantías Nacionales, al mostrar experiencias educativas significativas en el Ámbito de Gestión. En el año 2003 la Directora de nuestro Colegio recibió el más alto reconocimiento del Ministerio de Educación: Premio a la Excelencia Docente.

En Septiembre de 2004, se recibieron nuevas obras contemplando una gran infraestructura, nuevas implementaciones, cómodas aulas y dependencias repartidas en una moderna construcción de 4 pisos, que nos permitió ingresar en pleno a la Jornada Escolar Completa Diurna, en el año 2005.

En el año 2007, el Ministerio de educación, con la resolución Exenta N° 1996 del 29 de Junio, autoriza impartir dos especialidades: Atención de Párvulos y Atención de Enfermería.

Para ello, la atención educativa se constituye mucho más atractiva, pues se ofrecen posibilidades que facilitan a nuestras alumnas insertarse en el campo laboral o continuar estudios superiores.

Finalmente, el establecimiento educacional descrito con anterioridad, se identificará a lo largo del presente Seminario de Título con el nombre de Colegio Número 1. Esto, debido al principio de confidencialidad para con los establecimientos colaboradores con la Investigación llevada a cabo por las Alumnas.



Patio Principal del Establecimiento Educativo Número 1.



❖ **Guillermo Gronemeyer, Quilpué**

Ubicación: David Cortés 1015, Quilpué

Fono: 910050

1. Visión

El liceo Guillermo Gronemeyer es una institución educativa con un legado que admirar, preservar y reactualizar permanentemente a la luz de la lectura histórica, el contexto actual y los desafíos futuros, de modo que su práctica habitual debe consistir en la observación, reflexión y creación de su propio proyecto educativo.

Somos una institución Educativa, con sentido de Comunidad donde priman las relaciones humanas de sus miembros y se comparte un objetivo común integrador: su misión,

Un liceo con fuertes compromisos en el proceso educativo que enfatiza las virtudes y lo valórico, responsabilidad del conjunto de la comunidad escolar.

2. Misión

El liceo coeducacional Guillermo Gronemeyer, procura que sus alumnos logren un desarrollo como personas a través de relaciones humanas y prácticas pedagógicas que favorezcan la personalización, socialización, instrucción y formación ética. De modo que el alumno adquiera aprendizajes significativos para existir, ser y convivir.

Trabajaremos para crear un clima cálido, fraternal y de respeto, siendo nuestro objetivo principal formar alumnos responsables, conscientes, seguros y confiados de sí mismos, que valoren su entorno escolar, familiar y comunitario, de modo que desarrollen sus propios proyectos de vida personal y asuman con responsabilidad social su ciudadanía.

Nuestro esfuerzo diario y coherencia educativa se enmarca en la perseverancia, por desarrollar una educación incluyente, centrada en el desarrollo del ser, para el aprendizaje, sólida formación académica y profundo sentido democrático-social.

3. Información General del Establecimiento

En la actualidad asisten al Liceo un total de 550 alumnos y alumnas, divididos en 20 cursos, repartidos en 5 primeros, 5 segundos, 5 terceros y 5 cuartos. El promedio de alumnos por curso es de 30 alumnos.

La conformación sociológica del alumnado corresponde más bien a la clase media y baja, provenientes en su mayoría de los sectores de Villa Alemana, Quilpué y en menor medida de Viña del Mar.



El liceo Guillermo Gronemeyer es sin exclusión, por tanto propicia el respeto a la diversidad y tiene el deber de recibir a todos los alumnos que solicitan matrícula, sin hacer ningún tipo de selección de entrada, sin embargo esta misma característica opera en que nuestro Liceo debe recibir a todos los alumnos que han sido rechazados de otros liceos de la comunidad, ya sea por repitencia o por temas conductuales, lo cual representa un dato importante a considerar en términos de comprender como se construye incluso en la misma comuna una imagen del alumno del Liceo Gronemeyer.

4. Reseña Histórica

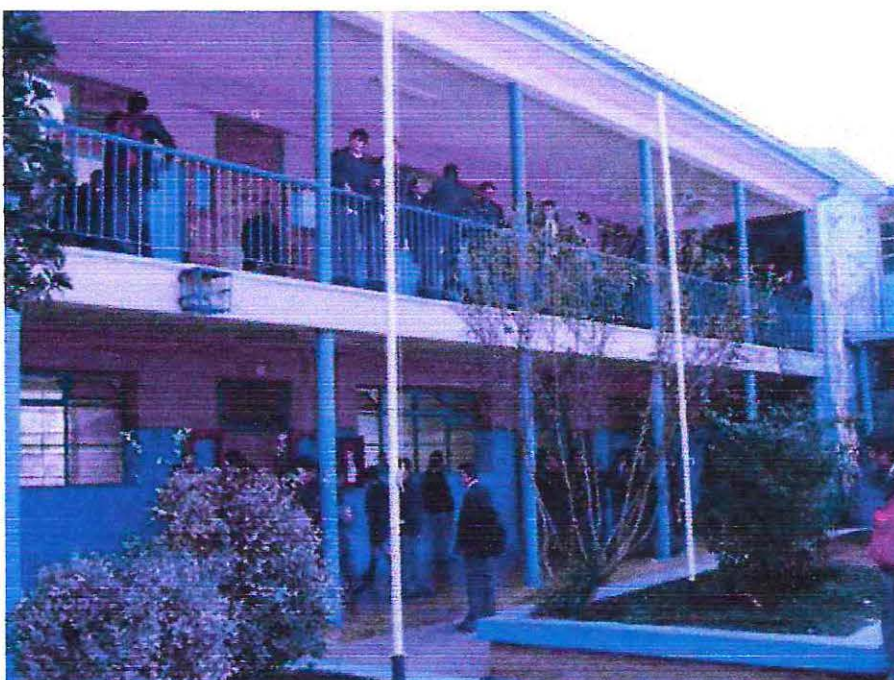
Hasta el año 1935 existió el Liceo Municipal de Quilpué, único Establecimiento Secundario no particular en la comuna.

El liceo Coeducacional inicia sus funciones como Liceo Fiscal el 1 de abril de 1946, con su decreto de fundación en la fecha 9 de junio del mismo año. El 12 de Marzo de 1947 fue incorporado al Plan de Renovación de la Educación Secundaria como Liceo Experimental, situación en la que se mantiene hasta el año 1996, año en que es incorporado al Plan de Reforma Educacional del presidente Eduardo Frei Montalva.

Por decreto de la Municipalidad N°9762 de Diciembre de 1981, el establecimiento educacional pasa a depender de la Corporación Municipal de Educación de Quilpué.

Desde su fundación hasta 1963, funciono en calle Condell Norte N°86, luego hasta la fecha, se encuentra ubicado en la David Cortes N°1015. Finalmente en el año 2002 el establecimiento educacional asume el carácter de Liceo para todos.

Como se nombró con anterioridad, el establecimiento educacional se identificará, con el nombre de Colegio Número 2. Basándose en el principio de confidencialidad para con los establecimientos colaboradores con la Investigación llevada a cabo por las Alumnas.



Patio Principal del Establecimiento Educativo Número 2.



III. SUJETO DE INTERVENCIÓN

Los sujetos de Intervención en el presente Seminario de Título, serán alumnos de los establecimientos estipulados con anterioridad, de los siguientes niveles educacionales:

7° Básico, 8° Básico, 1° año medio y 2° año medio.

Por otro lado, contaremos con la participación de docentes de los establecimientos educacionales, quienes actuarán sólo como sujeto de complemento de información de la presente tesis.

IV. POLÍTICA INSTITUCIONAL

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.

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, niña y joven.

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

En este contexto, el Ministerio de Educación, con el concurso de distintos actores, ha dado curso a un trabajo sostenido en la línea del equilibrio entre derechos y responsabilidades, dando relevancia a la construcción de proyectos comunes. Las acciones emprendidas en este sentido durante los últimos años, han sido numerosas: se han impulsado programas formativos complementarios, que se han hecho cargo de los temas transversales que han ido surgiendo en la dinámica escolar, como la prevención de conductas adictivas en los jóvenes; la formación para la democracia; el trabajo con la discriminación de género, de etnias; la estructuración e inserción de los Centros de Padres en la comunidad escolar; la educación para la sexualidad responsable; las prácticas de autocuidado. Desde los programas de Mejoramiento de la Calidad de la Educación, se ha impulsado la estructuración de grupos de gestión en trabajo colaborativo, así como la participación de los Centros de Alumnos en la comunidad educativa.



Estas acciones educacionales se fueron multiplicando: se crean los Comités de Convivencia Escolar Democrática en escuelas y liceos, crecen las instancias de desarrollo profesional docente en el ámbito de la resolución no violenta de conflictos; se llevan a cabo programas intersectoriales para abordar los problemas de violencia y de discriminación. Se convoca a diferentes actores del mundo educacional a reflexionar y proponer soluciones para estos temas. Se establece la Política de Participación de Padres; se fortalecen los programas para niños y niñas con necesidades educativas especiales; se potencia el trabajo colaborativo en el programa de educación rural. En fin, los objetivos formativos y las necesidades que surgen en la realidad de escuelas y liceos, llevan a la implementación de acciones, programas e iniciativas de gran valor. La práctica de los valores de convivencia en las escuelas ha llegado a ser, por su complejidad, una materia que requiere de formulación de objetivos, metas y planes de acción integrados que permitan articular y potenciar las acciones que diferentes programas e instancias realizan. De ahí la necesidad de diseñar una Política de Convivencia Escolar, que constituya una mirada unificadora de las diferentes acciones actualmente en marcha, y que haga una detección de necesidades para coordinar las acciones que vendrán.

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

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

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

La Política de Convivencia Escolar contiene las orientaciones éticas, valóricas y operativas, que permitirán disponer de un instrumento de planificación efectivamente sistémico, que contribuirá a instalar en la gestión educativa

la definición de cuál será la responsabilidad de cada uno de los actores involucrados, concordar y consensuar las orientaciones valóricas que nos inspiran, diseñar en conjunto las acciones que deben llevarse a cabo y definir compromisos compartidos.



Es necesario que las comunidades educativas hagan suyos estos propósitos en el marco de su proyecto educativo y que demanden del Ministerio de Educación todos los apoyos y acompañamientos que se explicitan a través de esta Política. Estos compromisos sólo podrán cumplirse en la medida en que trabajemos en forma interdependiente, garantizando eficiencia y eficacia en la protección integral de una convivencia sana y estimulante que favorezca el desarrollo de los niños, niñas y jóvenes, tanto en la calidad de sus relaciones interpersonales, como en mejoramiento de los aprendizajes, en su formación ciudadana y en el sentido que den a su quehacer y a su vida.¹

¹ Ministerio de Educación (2002), "Política de Convivencia Escolar"



Capítulo II

“Marco de Referencia”



I. LA CONVIVENCIA

El primer eje conceptual es la Convivencia. Este eje será desarrollado desde un sentido amplio, es decir, referida a la perspectiva de la sociedad en su conjunto en torno a esta temática. Específicamente se mostrarán algunas de las perspectivas que tiene la sociedad con respecto a la convivencia. Posteriormente se realizará un acercamiento más detallado a lo que es convivencia escolar, el cual es el tema que nos atañe.

En este sentido se entenderá como Convivencia a: *“vivir en compañía de otros y para poder hablar de compañía, se tiene que dar una participación en los sentimientos del otro, una empatía. En definitiva, cuando se habla de convivencia, se hace referencia a la vida que comparten individuos, familias y grupos en cuanto a intereses, inquietudes, problemas, soluciones a dichos problemas, expectativas, usos del espacio, servicios y todo aquello que forma parte de la existencia en sociedad”*

Siguiendo esta línea, puede decirse que la convivencia es la base o fundamento de toda sociedad, en ella supone la voluntad expresa y decidida de unos individuos de vivir con otros, no contra ellos ni a pesar de ellos. La convivencia implica, por lo tanto, estar al mismo tiempo y en el mismo lugar que otros, con los que se interactúa activa y creadoramente, con quienes se comparten aspectos comunes, y entre quienes se da un entendimiento, una empatía. Sin embargo, convivir, no significa estar de acuerdo en todo, sino la posibilidad de disentir, debatir y regular ese conflicto sin que ello suponga una ruptura, una desintegración o la pérdida de cohesión social.

La convivencia es el principio de la sociedad porque sin esta voluntad ninguna forma de organización social es posible: aceptar a los otros en medio de los cuales vivimos, es la base de civilidad. Por ello se llama civilizados a aquellos grupos o poblaciones convivientes cuyo trato mutuo se basa en la práctica de valores fundamentales como el reconocimiento, la tolerancia y la imparcialidad.

Estos grupos, que exhiben una larga tradición en esta cultura de la convivencia han podido conformar sociedades ordenadas, en las que la práctica de la convivencia es un supuesto tácito, introyectado y asimilado a través de una pedagogía social de vieja data, del cual ya ni se habla.

Por razones diversas y complejas, carecemos aún de este sustrato básico que nos permita arremeter con certidumbre nuestra responsabilidad de constituirnos en una sociedad ordenada y civilizada. Se ha señalado justificadamente, en efecto, que una de las principales carencias en el orden social, es la falta de convivencia. Y en los últimos años buena parte de los esfuerzos educativos se han volcado en esta dirección: formar a los niños, a los jóvenes y a los adultos para la convivencia. Ello significa que mientras no hayamos alcanzado este sustrato



básico de convivencia, será imposible organizarnos verdaderamente como sociedad política y como comunidad moral.

En este sentido, la convivencia puede entenderse como aquel estado en el cual una pluralidad de individuos diversos y diferentes se tratan entre sí en términos de reconocimiento, tolerancia e imparcialidad, pudiendo así vivir unos con otros de manera pacífica y segura.

Por importante que sea este sustrato básico, no es lo único y absoluto. La convivencia es, solamente, la base y fundamento para la vida social. Es preciso, para alcanzar los niveles superiores de la organización social, tales la vida política y la vida moral que requieren formas complejas de interacción en términos de normas, valores y fines, superar el mero reconocimiento por el respeto, la simple tolerancia por la comprensión y la debida imparcialidad por el genuino interés por el otro

En otras palabras, es necesario que de la convivencia pasemos a la cooperación, la participación y la solidaridad, formas superiores del relacionamiento humano, únicas que posibilitan la construcción colectiva de proyectos sociales como la familia, las instituciones educativas y políticas, la empresa, la nación, etc.

Dimensiones de la Convivencia

Para desarrollar más a fondo la convivencia se deben dar un conjunto de dimensiones entre los cuales se encuentran:

- ***Autoconocimiento:***

Esta capacidad permite una clarificación de la propia manera de ser, pensar, sentir, de los puntos de vista y valores personales, posibilitando un progresivo conocimiento de sí mismo, una valoración de la propia persona y en niveles superiores, la autoconciencia del yo.

- ***Autonomía y Autorregulación:***

La capacidad de autorregulación permite promover la autonomía de la voluntad y una mayor coherencia de la acción personal.

- ***Razonamiento Moral:***

Capacidad cognitiva que permite reflexionar sobre los conflictos de valor teniendo en cuenta los principios de valor universales y se organiza para actuar de acuerdo con ello.

- ***Capacidad de Dialogo:***

Estas capacidades permiten huir del individualismo y hablar de todos aquellos conflictos de valor no resueltos que preocupan a nivel personal y/o social.

- ***Capacidad para transformar el entorno:***



Esta capacidad contribuye a la formulación de normas y proyectos contextualizados en donde se han de poner de manifiesto criterios de valor relacionados con la implicación y el compromiso.

- **Comprensión Crítica:**

Implica el desarrollo de capacidades orientadas a la adquisición de la información moralmente relevante en torno a la realidad y la actitud y el compromiso para mejorarla.

- **Empatía y Perspectiva Social:**

Posibilita a la persona para incrementar su consideración por los demás, interiorizando valores como la cooperación y la solidaridad.

La progresiva descentralización posibilita el conocimiento y la comprensión de las razones, los sentimientos y los valores de las otras personas.

- **Habilidades Sociales para la Convivencia:**

Son el conjunto de comportamientos interpersonales que va aprendiendo la persona y que configuran su competencia social en los diferentes ámbitos de relación. Permiten la coherencia entre los criterios personales y las normas y principios sociales.

Convivencia Escolar

Se entenderá como convivencia escolar “La interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativas en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de alumnos y alumnas. Esta concepción no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción”². Se deberá promover y practicar relaciones respetuosas entre todos los miembros de la comunidad educativa; desarrollando el objetivo de 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.

La escuela es el primer escenario en el cual se vinculan los estudiantes con la sociedad y es por ello que se transforma en el modelo primario para el aprendizaje de la convivencia, la formación ciudadana y el ejercicio de valores, de respeto, tolerancia, no discriminación y democracia. Estos valores, actitudes y habilidades, debieran permear la vida cotidiana en los establecimientos educativos y de esta forma concretar el logro de los aprendizajes definidos.

² Ministerio de Educación (2002), “Política de Convivencia Escolar: hacia una educación de calidad para todos”. Santiago, Chile. Punto Impreso, Diciembre 2002.



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.

Parte constituyente de la cultura escolar son los estilos de interrelación entre los actores educativos, la presencia o ausencia del afecto en el trato; la manera de abordar las situaciones de sanción, la mayor o menor posibilidad de expresarse que tienen los estudiantes como apoderados y miembros de la comunidad educativa; la apertura de los espacios de la escuela o liceo para actividades no programadas de los alumnos y alumnas; la acogida o rechazo que alumnos, padres o docentes encuentren a sus propuestas o inquietudes, y así, tantos factores que hacen la vida cotidiana. Todos ellos van dando forma y calidad a la convivencia y serán elementos que incidirán fuertemente en el nivel de pertenencia de los miembros de la comunidad educativa.

El *Marco para la Buena Enseñanza*, documento consensuado entre el Colegio de Profesores, Ministerio de Educación y Asociación de Municipios, es quien define los estándares del buen desempeño docente y señala que uno de los 4 dominios que configuran el marco de excelencia en el desempeño es el de la creación de ambientes propicios para el aprendizaje. Y 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. Es necesario también que exista una mayor participación de la familia en el desarrollo escolar de sus hijos; que la comunidad educativa esté dispuesta a construir y reconstruir pedagógicamente su estilo de convivencia, considerando la importancia que tiene la delegación de atribuciones; otorgando confianza y creando oportunidades de mayor protagonismo en los canales de participación; estimulando una reflexión acerca de los valores que fundamentan las normas de convivencia y generando instancias de diálogo en torno al reglamento interno.

La Reforma Educacional es un espacio en donde tanto los marcos curriculares como los estilos de convivencia que de ellos se desprendan pueden otorgar los pisos básicos para una convivencia democrática, tolerante y habilitadora de ciudadanos íntegros.

Es así como el Ministerio de Educación ha diseñado diversas estrategias vinculadas a fortalecer la calidad de los aprendizajes. En este sentido se ha elaborado un sistema de aseguramiento de la eficacia de la gestión escolar el cual permitirá crear las condiciones para que todos los actores, ya sea, directivos, profesores(as), padres y apoderados, alumnos, asuman y fortalezcan las funciones y aportes que les correspondan.



Dentro de las áreas relevantes de los procesos de gestión de los aprendizajes, la convivencia escolar cobra un especial énfasis dando un fuerte impacto tanto en los procesos como en los resultados de los aprendizajes como también en la forma que la comunidad escolar se constituye en el espacio privilegiado para aprender y ejercitar habilidades ciudadanas y democráticas.³

La Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza fija los requisitos mínimos que deben cumplir los diferentes niveles de enseñanza y establece el deber del Estado de velar por su cumplimiento. En su Art. 2, 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 enmarcadas en nuestra identidad nacional capacitándolos para convivir y participar en forma responsable y activa en la comunidad”*.

Al examinar qué factores dificultan el logro de los objetivos señalados por la LOCE, es claro que en el contexto de los valores de convivencia y participación responsable y activa en la comunidad, las prácticas discriminatorias y abusivas son obstáculo serio para la formación de personas autónomas, respetuosas, solidarias y participativas, personas con valores, y habilidades que les permitan convivir íntegramente en la sociedad de hoy.

Las medidas que conduzcan a erradicar dichas prácticas discriminatorias y abusivas deben considerar y proteger los derechos de los estudiantes evitando concepciones, reivindicatorias y confrontacionales.

Por último es necesario mencionar que cada establecimiento educacional posee un Manual de Convivencia, el cual es una herramienta dinámica que contiene los lineamientos fundamentales de los establecimientos educacionales en general, teniendo en cuenta para guiar el proceso formativo de los estudiantes.

Calidad de vida

A lo largo del tiempo, el concepto de Calidad de Vida ha sido definido como la calidad de las condiciones de vida de una persona, como la satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales, como la combinación de componentes objetivos y subjetivos, es decir, Calidad de Vida definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta, y, por último, como la combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales, no obstante, se estarían omitiendo aspectos que intervienen directamente con la forma de interpretar o no las situaciones como positivas o no, es decir, aspectos que influyen la escala de valores y las expectativas de la personas: la cultura.

³ Guía de Autoevaluación de los Establecimientos Educativos. Unidad de Gestión. Ministerio de Educación, año 2003.



Pues bien, la calidad de vida es una categoría multidimensional, presupone el reconocimiento de las dimensiones materiales, culturales, psicológicas y espirituales del hombre, combate el concepto de hombre unidimensional y uniforme y obliga a desplegar mucha creatividad para aprender la diversidad humana. Lo anterior se acopla a la perfección a la mayoría de las tendencias actuales quienes rechazan el concebir al humano como ser lineal, ello se considera obsoleto, ya que desde su misma corporalidad la complejidad el ser humano es indescriptible, por ello acercarse a los procesos desde una forma holística permite mayor comprensión de esta madeja de factores mutuamente influyentes; por ello el concepto de Calidad de Vida depende en gran parte de la concepción propia de mundo que tiene el sujeto en particular: la interpretación y valoración que le da a lo que tiene, vive y espera. En otras palabras y a modo de síntesis se recalca el valor de la interpretación que se realiza a los hechos y lo objetivo que se tiene en la vida.

Calidad de Convivencia Escolar

Entre las condiciones para construir y mejorar la convivencia se destaca que debe partir de la propia aula, en todas y cada una de las materias, con el incremento de la capacidad del alumnado para escuchar y esforzarse, en la promoción de habilidades para practicar la democracia, la igualdad y la tolerancia, para contrarrestar el racismo, el sexismo y la xenofobia (aspectos sobre los que el informe detecta déficits relevantes), promover el diálogo intercultural, sobre todo con los grupos con los que se percibe mayor intolerancia ya sea, en la etnia gitana, mapuches, peruanos, entre otros, comprometer al alumnado con las normas, enseñar y aprender a resolver conflictos pacíficamente, crear contextos de colaboración con las familias, consolidar y extender medidas para erradicar lo acoso, mejorar la eficacia educativa de la disciplina.

Definimos una relación de calidad como una forma de interacción entre dos personas que produce mutua satisfacción y responde a las expectativas del contexto que los une. Por ejemplo, un matrimonio de calidad satisface a ambas personas y mantiene unido el matrimonio. Una relación profesor-alumno de calidad satisface a ambos y responde a las expectativas escolares en cuanto a aprendizajes y comportamientos esperados

Una relación profesor-profesor de calidad satisface a ambos y responde a las expectativas de trabajo en equipo del colegio.

Existen cinco condiciones que se requieren para generar las relaciones de calidad:

- **Confianza.** Las dos personas confían mutuamente entre sí, es decir, cada uno percibe que el otro tiene en cuenta su bienestar y, por esa razón, se expresan abiertamente, con seguridad y sin miedo. **Utilidad.** La interacción entre las personas se percibe como una experiencia que agrega calidad a sus vidas porque encuentran útil e interesante lo que hacen.



- **Autoevaluación.** Las personas autoevalúan sus trabajos y comportamientos teniendo en cuenta sus deseos, los de los demás y los del contexto. “Me he dado cuenta que las personas felices se evalúan a sí mismas constantemente y las personas desdichadas evalúan a otros constantemente” (William Glasser). Cada persona se enfoca en hacer juicios sobre su propio comportamiento y desempeño, recogiendo el sentir y los deseos de las personas con quienes se relacionan para ampliar continuamente sus percepciones.
- **Mejoramiento evidente.** Las personas involucradas perciben su mejoramiento personal y el de sus relaciones, y pueden demostrarlo con evidencias y explicaciones porque han recogido información de punto de partida para comparar su comportamiento y sus resultados a través del tiempo. Las situaciones de conflicto se aprovechan como oportunidades para aprender y crecer.
- **Bienestar.** Las personas se sienten bien con sus relaciones, perciben que su bienestar cuenta y que los problemas y las dificultades se resuelven satisfactoriamente para todos.

Es responsabilidad de todos los adultos de la comunidad escolar (padres, profesores, directivos y demás personal del colegio) modelar el comportamiento que generan estas cinco condiciones de calidad en las relaciones y la organización escolar.

Finalmente, la calidad de la convivencia escolar se evaluará de la siguiente manera:

- **Adecuada:** se puede entender como la ausencia de conflictos escolares entre los pares, como también entre los alumnos y profesores, y en general con toda la comunidad educativa. Relaciones respetuosas entre los miembros de la comunidad educativa, acatar reglas y normas de los establecimientos, resolución de conflictos por medio del diálogo, tomando en cuenta la opinión de ambas partes participantes.
- **Medianamente adecuada:** presenta la existencia de conflictos y tipos de conflictos que afectan directamente a la comunidad educativa, no obstante, de manera leve. No siempre existen relaciones respetuosas entre los miembros de la comunidad educativa, no se acatan del todo las reglas y normas de los establecimientos, la resolución de conflictos no siempre sería por medio del diálogo ni tomando en cuenta la opinión de ambas partes participantes.
- **Inadecuada:** presencia de tipos de conflictos, con consecuencias graves de tipo físico como psicológicos. No existe respeto entre los miembros de la comunidad educativa, no se acatan las reglas y normas de los establecimientos, resolución de conflictos por medio de la violencia, no se toman en cuenta la opinión de ambas partes en los conflictos.



Política de Convivencia Escolar

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

La política de convivencia escolar asume uno de sus compromisos institucionales en pro de la convivencia escolar democrática y en coherencia con los esfuerzos de aseguramiento de la calidad de la educación presentando el instrumento **“Estándares de calidad de la convivencia escolar”**. Éstos se formulan con el fin de evaluar la calidad de la convivencia escolar desde una perspectiva participativa y reflexiva considerando a todos los actores educativos. Los Estándares como concepto son modelos o patrones de referencia que se espera alcanzar. Son instrumentos necesarios para el sistema escolar en la medida que permiten garantizar que el Estado como responsable de guiar los ideales y fines de la educación y las comunidades escolares como gestionadora de la educación.

La convivencia escolar es una construcción colectiva y dinámica, constituida por el conjunto de interrelaciones humanas que establecen los actores educativos al interior del establecimiento. Así concebida, la calidad de la convivencia es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa, sin excepción. Asimismo, ella constituye un proceso transformador, dinámico y diverso. Por tanto, no admite un modelo único, no obstante es necesario explicitar un mínimo común para todas las comunidades educativas del país.

Principios orientadores de la Política de Convivencia Escolar

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.

Los derechos y las responsabilidades individuales se ponen en práctica en el diario convivir. Los derechos representan los límites y las normas que debieran ser explicitadas, informadas y difundidas a todos los miembros que forman la comunidad escolar

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

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 y jóvenes y familia, escuela, comunidad, sociedad, 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.

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

3. La educación como pleno desarrollo de la persona

El desarrollo pleno de la personalidad de los sujetos sólo es realizable en “la relación con otros” en un contexto plural y diverso que se enriquece en la heterogeneidad más que en la homogeneización de las relaciones. 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.

Se hace especial mención, en este principio, de la necesidad de abrir las escuelas y liceos a aquellos niños, niñas y jóvenes que naciendo con necesidades educativas especiales, también tienen derecho a la educación y al pleno desarrollo de su persona, a ser parte de nuestra Nación, a ser co-constructores de los espacios solidarios



4. Convivencia democrática y construcción en la institución escolar

La institución escolar es considerada como una institución de privilegio en la formación ciudadana de los estudiantes y, por consiguiente, en el fortalecimiento de la democracia en nuestro país. Por ello, la formación y desarrollo ciudadano es un eje intencionado en el marco curricular chileno, que involucra los distintos sectores de aprendizaje como distintos ámbitos de la vida 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.

La valoración del aporte de cada actor educativo —docentes, estudiantes, apoderados y para docentes— a la riqueza de la vida escolar, se logra con mayor facilidad en un contexto de convivencia escolar fundada en valores democráticos como la participación, la solidaridad, la justicia, la libertad, la no discriminación y la paz

En consecuencia, un contexto escolar participativo donde los sujetos tienen diversas oportunidades de ejercicio progresivo de sus derechos y consecuentes responsabilidades, posibilita desarrollar, en convivencia con otros, el respeto a los demás y la co-responsabilidad en la construcción del clima cooperativo necesario para aprender a ser, aprender a vivir juntos, aprender a hacer y aprender a aprender

5. La convivencia escolar: un ámbito de consistencia ética

La ética nos remite a los valores que la comunidad educativa ha establecido como valores fundamentales en el Proyecto Educativo. Son los valores que impregnan la misión y visión de la escuela o liceo; que configuran la relación entre los actores; orientan los sentidos de la normativa escolar; definen criterios frente a procedimientos de resolución de conflictos. Del mismo modo, es la ética consensuada, compartida, conocida, que unifica y da sentido al conjunto de acciones, saberes y lenguajes a los que los docentes dan vida a diario

La consistencia ética refiere a la coherencia entre los valores declarados y la vivencia de ellos en el ámbito escolar. En otras palabras, a la coherencia y consistencia entre el decir y el hacer pedagógico. A través de la convivencia escolar se transmiten modelos —consciente o inconscientemente— a los niños, niñas y jóvenes. Precisamente en las vivencias y expresiones del diario convivir,

La concordancia entre misión-visión del Proyecto Educativo y el estilo relacional que se promueve al interior de la comunidad educativa constituye un medio y un fin de aprendizaje en sí misma



6. Respeto y protección a la vida privada y pública, a la honra de la persona y su familia

El respeto a la honra y a la intimidad de las personas debiera ser pilar central de toda interacción humana al interior de cada establecimiento educacional. La honra es un valor y un derecho. La honra dice relación con el respeto que los integrantes de la sociedad deben tener por la imagen que cada persona ha construido ante sus semejantes y, al mismo tiempo, el legado que ella quiere dejar en la memoria de otros seres humanos.

El derecho a la honra y al respeto por la intimidad de las personas es un principio que debe orientar la explicitación necesaria de los límites de intervención entre escuela y familia como entre familia y escuela

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. Visibilizar este principio en el cuerpo normativo, en las conductas de la 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:

- **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.
- **La estigmatización y humillación:** 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 persona

7. Igualdad de oportunidades para niños, niñas, mujeres y hombres

La heterogeneidad de las personas que diariamente conviven en el espacio escolar representa en sí misma un gran valor y oportunidad de aprendizaje.

El ser hombre y ser mujer, el ser niña y ser niño es una expresión natural de diferencia, que obliga a mirar la cultura escolar, las prácticas pedagógicas, la distribución de oportunidades y del poder desde las diferencias y la igualdad de ambos géneros.

La promoción de justas e iguales oportunidades de desarrollo para hombres y mujeres, considerando la singularidad de género, y con ello contribuyendo a eliminar toda forma de discriminación entre los actores educativos en la cultura escolar, es sin duda una variable



estrechamente vinculada con la construcción de comunidades de aprendizaje en que la calidad del vivir juntos devela y valora las diferencias y aportes de todas las personas. }

8. Las normas de convivencia: un encuentro entre el derecho y la ética.

El punto de encuentro entre derecho y moral son los derechos humanos. Ellos se fundamentan en la ética como forma de realización histórica de la autonomía moral. Pero sin una legalidad, sin una normativa que los reglamente, son mera declaración de voluntad.

La entrada del derecho a la escuela y liceo se relaciona con este principio y con el cumplimiento de las responsabilidades frente a los otros miembros de la comunidad escolar. En consecuencia, este principio rector debiera plasmarse en las normas de convivencia, los procedimientos de abordaje de conflictos y las sanciones que defina la escuela o liceo en los respectivos Reglamentos de Convivencia.

Los principios anteriormente nombrados se basan principalmente en mantener una convivencia que se sustente en interrelaciones que respeten la privacidad del otro, ya sea hombre o mujer, sin hacer diferencias, y sean capaces de reconocerse como legítimos responsables, capaces de las personas en los distintos niveles a fin de convertirlos en ciudadanos democráticos.

II. ¿QUE ES CONFLICTO?

Etimológicamente hablando, según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española⁴ la palabra *Conflicto* procede de la voz latina *Conflictus* que significa lo más recio de un combate. Punto en que aparece incierto el resultado de una pelea. Antagonismo, pugna, oposición, combate. Angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Implica posiciones antagónicas y oposición de intereses.

Concepto Conflicto

Para definir el conflicto es necesario tener claro que para que se produzca un conflicto, las partes deben percibirlo, es decir, sentir que sus intereses están siendo afectados o que existe el peligro de que sean afectados.

Existen muchas definiciones, empero, para efectos de nuestra explicación tomaremos la que nos presenta Stephen Robbins, por ser una definición amplia y a la vez bastante clara para quien se inicia en el estudio del conflicto.

Stephen Robbins define el conflicto⁵, con estas palabras:

⁴ Real Academia Española; Diccionario de la Lengua Española, T. I, P.358. Vigésima Edición. 1984.

⁵ ROBBINS, Stephen P., Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap. XIII, P. 461. Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994



“Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”

Antes de continuar con nuestra explicación, es necesario recalcar que todo conflicto implica necesariamente dos o más personas o grupos que interactúan, es decir, que tienen una relación de doble sentido, donde A se comunica con B, y B se comunica con A.

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

Conflictos Funcionales y Disfuncionales

La teoría moderna de los conflictos sostiene que éstos no son ni buenos ni malos en sí, sino que son sus efectos o consecuencias los que determinan que un conflicto sea bueno o sea malo.

Conflictos Funcionales

Son aquellos conflictos que se presentan y son de intensidad moderada, que mantienen y, sobre todo, mejoran el desempeño de las partes; por ejemplo, si promueven la creatividad, la solución de problemas, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, estimulan el trabajo en equipo, fomentan el replanteamiento de metas, etc. Otro ejemplo podría ser cuando en una empresa se decide el otorgamiento de un bono económico a la mejor idea que se presente para resolver un problema específico o para la creación de un lema para el Programa de Calidad de la Empresa. Solo un trabajador o un grupo de trabajadores podrá obtener el bono ofrecido si la propuesta es la más original y representa mejor los objetivos del Programa de Calidad.

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

Conflictos Disfuncionales

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



Como es fácil concluir, los conflictos disfuncionales o negativos, constituyen el campo de acción del conciliador.

De todo lo anterior, podemos reiterar que los conflictos se distinguen entre sí, fundamentalmente, por sus efectos y consecuencias, los cuales determinan que un conflicto sea bueno o malo, funcional o disfuncional, positivo o negativo.

Concepciones del Conflicto

Desde que el conflicto fue objeto de estudio sistémico y materia de investigación para analizar sus causas y su naturaleza, y fundamentalmente, sus formas de resolución, hasta llegar al momento actual, se han dado tres corrientes o enfoques: el tradicional, el de relaciones humanas y el interactivo.

Enfoque Tradicional:

Tuvo vigencia en las décadas de 1930 y 1940. Defendía la idea de que todo conflicto es malo, que es sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad, y que por tanto había que evitarlo, porque afectaba negativamente a las personas, grupos y organizaciones. Para resolverlo o prevenirlo, plantea que sólo hay que atacar sus causas, que según este enfoque son la mala comunicación, la falta de franqueza y de confianza, entre otros. Este enfoque es el que la gran mayoría de nosotros tiene acerca del conflicto. No obstante ya hemos visto que no es así y que existen evidencias demostrables que no siempre el conflicto es negativo.

Enfoque de Relaciones Humanas

Este enfoque fue vigente desde fines de la década de 1940 hasta mediados de la década de 1970. Sostiene que su presencia en las relaciones humanas es un proceso natural y que por tanto es inevitable y que debemos aceptarlo como tal.

Sin embargo, plantea que no siempre es malo o negativo y que puede ser beneficioso para el desempeño de las personas y los grupos. Significó un avance en el manejo o gestión de conflictos.

Enfoque Interactivo

El enfoque interactivo acepta el conflicto como algo natural, pero además sostiene que es conveniente fomentarlo. Sostiene “que un grupo armonioso, pacífico, tranquilo y cooperativo, tiende a ser estático, apático y a no responder a las necesidades del cambio y la innovación.”. Recomienda estimular el conflicto en un grado manejable que incentive la creatividad, la reflexión, la forma más eficiente de tomar decisiones, el trabajo en equipo, la disposición al cambio y el establecimiento de metas ambiciosas y alcanzables, contribuyendo a un sentido de logro.



Análisis del Conflicto

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

Roger Fisher, sostiene que un elemento clave para comprender por qué suceden las cosas, es saber por qué las personas toman decisiones del modo que lo hacen⁶. Allí la importancia de analizar un conflicto, pues de lo contrario no se dispone de información necesaria para su solución. Para ello debemos conocer a los protagonistas del conflicto, su cultura para entenderlos mejor, los paradigmas que prevalecen, las causas que lo originaron, los problemas de comunicación subyacentes, las emociones, las percepciones de las partes, los valores y principios, formas de reaccionar, la influencia de los factores externos, y sobre todo, las posiciones, intereses y necesidades de los protagonistas.

Sociedad y Conflicto

El conflicto es parte natural de nuestra vida. Desde que el hombre apareció en la Tierra ha enfrentado el conflicto y ha ideado formas de solución desde las formas más primitivas hasta las más elaboradas en los tiempos actuales.

Podríamos afirmar que a lo largo de toda la historia los conflictos se han resuelto típicamente en dos formas: violenta y pacífica o amigable. Entre estos dos extremos se dan matices intermedios que conjugan ambas formas.

A manera de ejemplo citamos el conflicto que enfrentaron Adán y Eva en el Paraíso Terrenal, cuando Adán percibe que es tentado por su compañera y no desea comer el fruto del árbol de la Ciencia del Bien y del Mal. Sin embargo, Eva deseaba que Adán comiera el fruto que estaba prohibido. Definitivamente, sus intereses eran opuestos, lo cual pudo generar cierto nivel de desavenencia. Esta situación conflictiva, implicó cuatro elementos:

- Más de un participante
- Intereses opuestos
- Sentir o percibir la oposición
- Un objeto materia de la discordia.

En este caso, por lo conocido a través de los textos bíblicos, la solución natural que utilizaron las partes fue la pacífica o amigable, que se logró gracias a que Adán fue convencido de que al

⁶ FISHER, Roger. Mas allá de Maquiavelo. P.22 y 23. Edit. Gránica S.A. Edición 1996



comer el fruto prohibido estaba satisfaciendo su más caro anhelo: su inmortalidad. Esta comunidad de intereses entre Adán y Eva fue lo que permitió encontrar una vía pacífica o amigable de solución: que Adán comiera la fruta prohibida.

Parecería ser que el primer conflicto, fue entre un hombre y una mujer. Sin embargo, no siempre es así, y tampoco se logra siempre una solución pacífica, lo cual en la mayor parte de los casos significa resultados funestos para las partes.

Cuando en las eras primitivas los hombres se organizan en familias y posteriormente en clanes, como una necesidad de supervivencia, demarcan sus territorios, en donde sólo ellos podían cazar, pescar y recolectar. Cualquier intruso pagaba con su vida el intento de invasión y posesión. Así en forma violenta se resolvía el conflicto, cuyo objeto de discordia era una zona territorial anhelada en épocas de escasez.

Esta circunstancia hacía que los enfrentamientos fueran principalmente entre clanes, los cuales medían su poder en base al número, a la fortaleza de sus miembros y a los elementos de defensa que poseían, triunfando el más fuerte.

En este último ejemplo podemos ver que, además de los cuatro elementos señalados anteriormente, existe un quinto, que aclara la naturaleza del objeto de discordia: éste último *debe ser escaso*, por lo cual dos o más partes compiten por él.

Lo anterior, en lo referente a los elementos señalados, es válido para todos los tiempos y para todos los conflictos, desde los más sutiles hasta los de mayor gravedad. Esto es importante tener en cuenta para estudiar y analizar el conflicto.

De esta manera, es un fenómeno acerca del cual tenemos intensas vivencias, es parte de nuestra experiencia cotidiana. En algunas ocasiones de forma visible, su presencia acompaña nuestras interacciones diarias, de modo que podría decirse que el conflicto circula en nuestro entorno. Nuestra sociedad está atravesada por el conflicto, como en toda sociedad de clases. Se establecen relaciones de poder entre dominadores y dominados, donde aparece la opresión, el autoritarismo y la discriminación. En el mundo existen formas de conflictos entre ellos están: Las Guerras, los asesinatos, las torturas, entre otras, para las cuales se han buscado diferentes formas de combatirlas, sin embargo existe también conflictos en el ámbito familiar lo que nos demuestra por su condición desastrosa, que la sociedad no ha encontrado caminos de resolución suficientes.



III. ADOLESCENTE Y ENTORNO FAMILIAR

Como es sabido, la vida en familia es la que proporciona la influencia más temprana y duradera para el proceso de socialización y en buena medida determina las respuestas de sus integrantes entre sí y hacia la sociedad.⁷

La estructura de una familia está constituida por las pautas de interacción que se establecen entre sus miembros, quienes organizan sus relaciones dentro del sistema en una forma altamente recíproca, reiterativa y dinámica.

De este modo, la familia se percibe como entidad positiva que beneficia a sus miembros; de lo contrario, si el ambiente es negativo, existe menor control sobre ellos mismos. El adolescente es muy sensible a su entorno cultural; si su desarrollo es anormal, aparecerán dificultades en sus relaciones (familia, escuela, sociedad).

Cuando los hijos llegan a la adolescencia los problemas familiares pueden centrarse en la diferenciación de roles y en asuntos relacionados con la separación. Para los padres puede ser difícil desligarse de los hijos y establecer un nuevo equilibrio en el sistema conyugal. Las dificultades en la relación padres-hijos, pueden ocurrir principalmente alrededor de tres áreas: la autoridad, la sexualidad y los valores. La interacción entre el adolescente y sus padres frecuentemente se caracteriza por una pobre comunicación y una expresión afectiva negativa, que resultan en un manejo inadecuado de los recursos para el control de la conducta⁸.

La poca experiencia de los padres para llevar a cabo ésta etapa del desarrollo de sus hijos se demuestra cuando hay hostilidad e indiferencias por parte del adolescente. Lo principal puede ser conducta evasiva, agresión y rechazo de los valores de los padres con el consecuente pobre o nulo esfuerzo escolar, descuido de los atributos e higiene personal. Los adolescentes usan de manera abierta o enmascarada las conductas de rebelión.

Aquellos padres que poseen dificultades para disminuir gradualmente su "autoridad paternal" pueden contribuir a un problema de adaptación en el adolescente. Desgraciadamente muchos padres se muestran reticentes a dejar su rol protector y a permitir al adolescente adquirir autonomía por medio de la libertad y la responsabilidad, lo cual se convierte en un campo de conflicto, donde el adolescente se enfrenta de manera desorganizada y en muchas ocasiones autodestructiva a un autoritarismo sin concesiones. Como los padres evaden la confrontación directa, facilitan la expresión afectiva de rebeldía y desacuerdo en el adolescente por medio de conductas que sí toleran.

La pobre habilidad de los padres para manejar la crianza en esta etapa al parecer se relaciona con un ambiente adulto que se muestra indiferente o/y hostil a las necesidades del adolescente. Dentro de esta atmósfera, los jóvenes muestran un mayor deseo de escapar o agredir y un mayor rechazo a los valores de los padres, como el rendimiento escolar y un descuido de los atributos personales esperados para ellos. Lo anterior provoca un mayor enojo y hostilidad en

⁷ Minuchin S, Fishman HCh. Técnicas de terapia familiar. México: Editorial Paidós, 1996; 25-41.

⁸ F. Philip Rice, Adolescencia, Desarrollo y Relaciones y Cultura. Prentice hall, Madrid, 2000.



los padres, que empeora aún más la situación. En contraste, los padres que manejan adecuadamente la relación se caracterizan por mantener una comunicación directa y honesta, el interés franco por ayudar a resolver problemas, y el deseo de mantener un contacto emocional cercano; los adolescentes en este medio familiar son respetados en espacio, tiempo y privacidad y en los intereses que persiguen.⁹

Los adolescentes de manera abierta o encubierta utilizan las conductas de rebelión para: 1) probar los límites, 2) buscar autonomía y capacidad, 3) separarse de los parámetros y estándares parentales y 4) desarrollar un sistema de valores independiente. Según Erikson, el adolescente desarrolla su propia identidad por medio de asimilar sus experiencias pasadas y aplicarlas a las situaciones nuevas. Este autor considera que las oscilaciones en el afecto, las conductas impulsivas y la “marginación” social son el resultado de la dispersión del rol que acompaña esta forma de “probar” el mundo. A diferencia del adulto, el adolescente debe involucrarse en estos “excesos” porque no posee otro mecanismo para asimilarlos del exterior y ponerlos en orden.¹⁰

Concepto de adolescente

El término adolescente es empleado en dos sentidos diferentes. Aplicado al desarrollo físico se refiere al período que comienza con el rápido crecimiento de la pre pubertad y termina cuando alcanza una plena madurez física. En el sentido psicológico, la adolescencia es una situación anímica, un modo de existencia, que aparece aproximadamente con la pubertad y tiene su fin al alcanzar una plena madurez social.

Sin embargo, el tema central de la adolescencia es el de la identidad, el de llegar a saber quién es uno mismo, cuáles son sus creencias y sus valores, qué es lo que quiere realizar en la vida y obtener de ella.

Toda definición de adolescencia contempla una dimensión biológica, que inicia un proceso vital. Este proceso solo puede ser reconocido y representado como tal, en tanto vaya acompañado de hechos psicológicos.

También se conoce a la adolescencia como un periodo de transición en el desarrollo entre la niñez y la edad adulta. Por lo general se considera que comienza alrededor de los 12 o 13 años y termina a los 19 o 20 años. No obstante, su base física ha comenzado mucho antes y sus ramificaciones psicológicas pueden perdurar hasta mucho después.

En general, se considera que la adolescencia comienza con la pubertad, el proceso que conduce a la madurez sexual, conocido cuando la persona puede engendrar. Aunque los cambios físicos que ocurren en esta etapa son radicales, no se desatan de un golpe al final de la niñez, sino que la pubertad forma parte de un largo y complejo proceso que comienza con cambios biológicos, cambio en las proporciones y forma del cuerpo y el alcance de la madures sexual. Sin embargo, la adolescencia también es un proceso social y emocional.

⁹ Montemayor R. Family variation in parent adolescent storm and stress. *J Adolescent Res* 1986; 1: 15-31.

¹⁰ Erikson EH. *Identity: Youth and crisis*. NY, EUA: Norton, 1968; 36-70



Entorno Sociofamiliar

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, es de especial interés dado que la familia es la primera instancia de socialización para los seres humanos.

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 éstas 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 razones¹¹ (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.

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).¹²

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, recreación, entre otros.

Podemos resumir lo anterior en lo siguiente cuando la prioridad se da a los vínculos maritales, la disposición se denomina familiar nuclear. En centro familiar está formado por los esposos y 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: patriarcados; a las mujeres: matriarcados; o en forma igualitaria para ambos.

Las variaciones de familia están determinadas también por la presencia o ausencia de su padre, la psicóloga Eleanor Maccoby¹³ expresa que las familias con padre único especialmente

¹¹ Donald Light y otros "Sociología", 1980

¹² Opcit 11



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 porque su presencia puede alterar el equilibrio. Por lo general los padres constituyen un aporte financiero importante

Adolescente en Conflicto

Hoy, la adolescencia vuelve a ocupar un lugar en la planificación de las actividades como salud y educación, siendo esta última las que no interesa abordar.

A partir de los 12 años, los niños entran en una etapa que llamamos adolescencia, en donde se establece una relación entre dificultades en el desarrollo durante la infancia y desajustes en la vida adulta, “problemas y desajustes que van desde el fracaso académico, hasta alteraciones psiquiátricas severas, que incluyen cuadros de impacto social como también en el desarrollo cognitivo y emocional del adolescente”¹⁴

Este desarrollo de habilidades sociales encuentra tropiezo en la infancia y sus consecuencias negativas afloran con fuerza en la adolescencia, cuando se producen situaciones en apariencia inexplicables. Aparecen los miedos, la interpretación equivocada de las manifestaciones normales del desarrollo sexual, ocupándose de levantar la autoestima del adolescente, que casi siempre es frágil.

Desde 7° año básico a 4° año medio aproximadamente, los escolares se enfrentan a situaciones de conflicto con demasiada frecuencia. Además se agregan comportamientos que exponen a riesgos evidentes, como son el consumo de alcohol, marihuana y de estupefacientes, violencia en niños y adolescentes, además del alarmante aumento de casos de los niños golpeados, entre otras cosas.

Pero, ¿dónde se encuentra el conflicto? Los problemas pueden estar tanto en la persona misma del adolescente, como en algunos espacios de socialización: la familia, el colegio, grupos de amigos, la calle, entre otros. Es necesario identificar el foco principal para encontrar el fondo del trastorno.

Adolescencia y resolución de conflictos

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

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

¹³ Donald Light y otros “Sociología”. 1980

¹⁴ Paula Peláez y Ximena Luengo: “El Adolescente en Conflicto, Salud Integral”. Editorial Andres Bello, 2° Edición, 2000.



❖ Evitación, rechazo o negación del conflicto

- Hacer de cuenta que el conflicto no existe, evitando enfrentarlo
- No es importante
- No siento que necesite cambiar
- Ignorarlo es lo mejor

❖ Negociación informal

Buscar la resolución 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.

Escuela y Familia

Una alianza efectiva entre la familia y la escuela necesita de un vínculo positivo, nutritivo y respetuoso, en el que ambos sistemas entrelazan sus esfuerzos en pos de los niños y jóvenes. Una relación de estas características favorece y asegura un mejor rendimiento académico de los niños, así como un desarrollo integral de su persona, su autoestima y su actitud hacia el aprendizaje¹⁵.

“Los colegios que integran a las familias obtienen mejores resultados en términos de calidad de educación, por tanto, se ha transformado en una tarea fundamental que familia y educación

¹⁵ Corthorn & Pérez, 2005; Mineduc, 2004; Epstein, 2001; Ballen & Moles, 1994



aúnen esfuerzos y trabajen juntos desde el rol de cada uno, con la meta clara de mejorar los aprendizajes de los alumnos/as¹⁶.

La escuela necesita de los padres, requiere de su apoyo para el refuerzo de los contenidos trabajados en clases, para el cumplimiento de los aspectos formales que ésta exige y para asegurar que los niños reciban buenos tratos y afecto en sus hogares¹⁷. Los necesita, pues sin ellos no puede cumplir cabalmente su labor de entregar aprendizajes de calidad a los alumnos, no puede fomentar el compromiso de los estudiantes con sus estudios, complementar las enseñanzas en cuanto a hábitos y disciplina ni conocer la realidad de vida ni las características particulares de cada niño.

A la vez, las familias necesitan de las escuelas, requieren que en ellas se entregue una educación de calidad. Necesitan tener la confianza de que sus hijos están siendo bien formados y bien tratados, con todo el respeto y la dignidad que merecen. Requieren también sentirse bien acogidos y respetados en sus saberes, en sus experiencias y en su capacidad de ser un verdadero aporte a la educación de sus hijos. Piden a la vez ayuda de la escuela para saber cómo apoyar de manera efectiva a sus hijos en los aprendizajes, para manejar de forma correcta los cambios propios del desarrollo sexual de sus hijos, mejorar la comunicación con ellos y trabajar la disciplina y los hábitos de estudio.

Como vemos, son potentes los puntos en común y de convergencia que tienen las familias y las escuelas; ambas comparten la preocupación central de formar y educar a los niños. Con esto claro, el trabajo asociado debería ser una realidad en el diario vivir de cada comunidad educativa. Sin embargo, esto no siempre es así. Existen dificultades y prejuicios en los padres y los educadores, además de prácticas poco acogedoras por parte de las escuelas que hacen que esta relación sea un tema a veces omitido o problemático, y que repercute en los rendimientos y el bienestar de los niños y jóvenes¹⁸.

Las *Escuelas Efectivas* buscan conscientemente aprovechar todos los saberes de los padres, asumen que el rol de las familias es ser los primeros educadores de los niños y, por ello, comparten estrategias y enseñanzas para mejorar los aprendizajes de los niños. Los educadores de estas escuelas asumen que ellos son los “dueños de casa” y que, por lo tanto, el primer paso para fortalecer el compromiso de las familias con la educación, tomar la iniciativa, les corresponde a ellos.

Se señala como práctica común el que:

- Las familias son bien recibidas en la escuela y hay un trato respetuoso hacia ellas.
- Se informa en un lenguaje claro, y por diferentes medios (reuniones, llamados telefónicos, diarios murales, notas y otras), a los padres y apoderados de lo que ocurre en la escuela.

¹⁶ Mineduc, 2005a, p.5

¹⁷ Tchimino & Yañez, 2003.

¹⁸ Alcalay, Milicic & Torretti, 2005; UNESCO, 2004.



- Directivos y profesores son accesibles y están disponibles a las dudas y sugerencias de los padres.
- Se estimula la presencia de las familias por medio de espacios y actividades variadas, pensadas para los distintos intereses de las familias.

Lograr una sólida alianza centrada en el desarrollo y aprendizaje de los niños, no es fácil. Es una realidad que, en muchos casos, cuesta motivar y acercar a las familias. No obstante, como se ve en las *Escuelas Efectivas*, “la falta de apoyo de los padres no es una excusa para no producir cambios”. Es necesario partir con los que acuden a las invitación; esperando que en camino se sumen más personas a la convocatoria.

La escuela como agente socializador

Las escuelas son consideradas como uno de los principales agentes socializadores, puesto que desempeñan un papel relevante en los procesos de desarrollo del conocimiento, de adquisición de habilidades y de competencias, esto lo reconocen las docentes de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación, Gladys Villarroel Rosende y Ximena Sánchez Segura en su Artículo “Relación Familia Escuela: Un estudio comparativo en la ruralidad”, en éste expresan:

“Una de las funciones más importantes de la escuela, en lo relativo a su rol como agente socializador, es introducir a los niños y niñas a un amplio bagaje de conocimientos y oficios. Durante los primeros años de vida la escuela transmite elementos básicos tales como lectura, escritura y aritmética, con el fin de prepararlos gradualmente para adquirir conocimientos superiores especializados y oficios necesarios para mantener el funcionamiento de la sociedad. Así, en los diferentes niveles de enseñanza se va entrenando a los individuos para especializarse en los diferentes roles productivos y en la mantención de la sociedad”

De esta forma se puede comprender la importancia que tiene la escuela, o liceo, en nuestra sociedad, pues hoy se comprende que la familia no es suficiente como agente socializador único, el trabajo debe ser conjunto en pro del desarrollo de niños y niñas. Las autoras mencionadas anteriormente proponen en el mismo artículo, un compromiso real entre ambos agentes socializadores, pues, consideran que a pesar del importante rol que el Ministerio reconoce el los padres, erto no se logra percibir en la realidad de los establecimientos, a pesar de la implementación de la Reforma Educativa.

Convelio entre la Eqcuela y el Hogar

Los tres niveles y los 6 tipos de participación de los padres en la educación

1. *Crianza y educación de los niños:* Este nivel de participación se refiere a prácticas como: controlar las condi#iones y ambientes en el hogar para que apoyen y fomenten



el aprendizaje en cada nivel; participar en talleres sobre cómo mejorar sus habilidades como padres de familia y la crianza conforme a cada edad y nivel; participar en programas sociales o bien adquirir servicios probados, que permitan a la familia acceder a servicios de salud, nutrición, atención psicológica u otros servicios que se requieran para mantener una dinámica familiar adecuada.

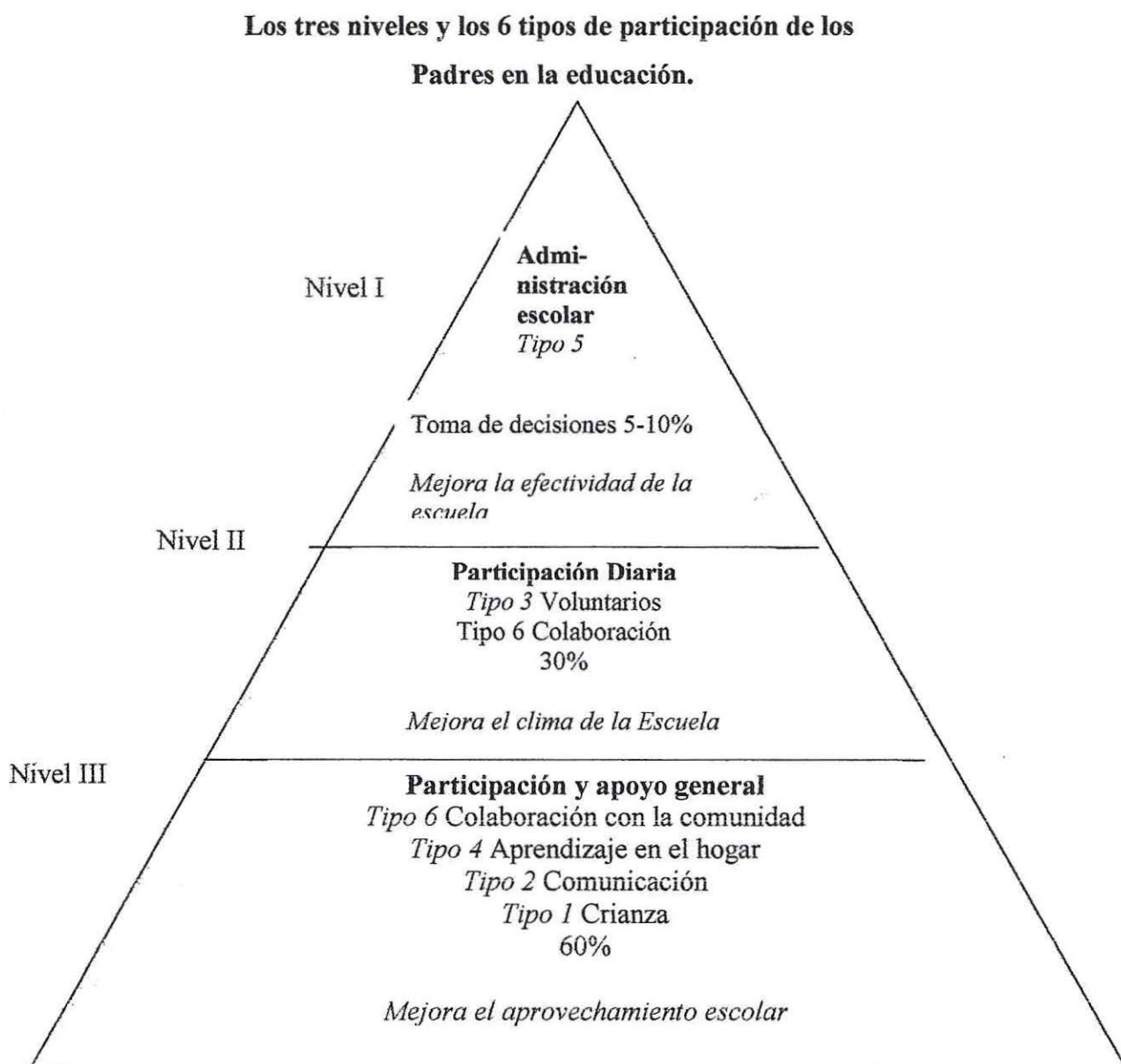
2. *Comunicación*: el segundo nivel de participación se refiere acciones como: efectuar conferencias con todos y cada uno de los padres de familia por lo menos una vez al año proseguir puntos discutidos conforme a las necesidades; ofrecer interpretes de lenguaje para asistir a las familias conforme a las necesidades; enviar a casa, ya sea o ir semana o por mes, una carpeta con el trabajo del estudiante para que sus padres puedan repararla y comentar sobre la misma; contar con una programación regular para el envío de avisos, correspondencia o boletines informativos; ofrecer información clara y preciso sobre cómo elegir cursos, programas y actividades escolares dentro de la misma escuela.
3. *Voluntarios*: El tercer nivel de participación, se refiere a: Programas de voluntarios para la escuela y el salón de clase para ayudar a los maestros, administradores, estudiantes y a otros padres de familia; salón para los padres de familia o centro familiar para el trabajo de lms voluntarios, reuniones y recursos para las familias; encuesta anual por medio de postales para asesorar los talentos disponibles, horarios y localización de voluntarios; padre representante de la clase, para los números telefónicos de los estudiantes, para proporcionar a todas las familias la información necesaria.
4. *Aprendizaje en el Hogar*: se refiere a información para los estudiantes y familias sobre las habilidades requeridas en todas las materias y en todos los cursos; Información sobre los procedimientos para las tareas y como supervisar y discutir el trabajo de la escuela en casa; Información sobre cómo ayudar a los estudiantes a que ellos logren mejorar sus habilidades en los asesoramientos que se administran en la clase y a nivel escolar; Tareas para la cual sea requerimiento que los estudiantes discutan y comenten con sus familias sobre qué es lo que están aprendiendo en clase; Calendarios, paquetes con actividades que los padres pueden hacer en casa con sus hijos y de aprendizaje para el verano; Actividades en la escuela para las matemáticas en familia, ciencia y lectura; Participación de la familia al establecer anualmente las metas educativas.
5. *Toma de decisiones*: La participación en la toma de decisiones se refiere a: Escuela de Padres, Centros de Padres, Comités de Convivencia Escolar u otras organizaciones activas para padres y apoderados, Grupos independientes que aboguen por los estudiantes para que trabajen por reformar y mejorar los programas escolares.



6. Colaboración: Por último este nivel de participación pretenden una colaboración de la escuela hacia la familia, referida a la entrega de información para los estudiantes y familias sobre programas o servicios que la comunidad ofrece de tipo cultural, recreativo, salud, apoyo social u otros, incluyendo programas de verano.

Estos niveles de participación, aunque no están adecuados a la realidad de nuestro país, sirven de base para formar una idea respecto del compromiso que debe existir entre escuela y familia. De esta forma contribuyen a proyectar con mayor claridad el ideal de participación en las escuelas y liceos.

Cabe considerar que la participación, es un factor importante en la implementación de la Política de Convivencia Escolar, ya que los buenos niveles de participación facilitan la implementación de la misma. Respecto de la tipología propuesta por Norma H. Gñez una participación que va del segundo nivel en adelante, ya contribuye enormemente a la intervención en la convivencia escolar.





IV. EXISTENCIA DE CONFLICTO EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Se habla de conflicto cuando se hace referencia a una situación difícil, que conlleva un enfrentamiento de intereses y valores considerados importantes. Por su condición desastrosa genera problemas tanto internamente a los individuos como con otras personas por diversos motivos considerados de urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos). En la confrontación u oposición resultante los contrincantes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales, incluso cuando la disputa sea de palabra (en tal caso se substituye la eliminación física por la búsqueda de humillación y vergüenza del rival)¹⁹

Según Magendzo²⁰ 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.

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 escolar

Existen diversas conductas que llevan al conflicto y se describen como el hostigamiento, el acoso y/o 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 alumnos y alumna 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 estudiantes, tan comunes y generalizadas en

¹⁹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>

²⁰ Abraham Magendzo K "La intimidación entre estudiantes: una realidad presente en los establecimientos educacionales". Mayo, 2001



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 más sutiles como por ejemplo, causar el aislamiento social de un alumno o alumna 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 injuriosas o imponerle el aislamiento social a su víctima.

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: ²¹ ***“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 práctica como se resuelven los conflictos”.***

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”.

Según el planteamiento de MINEDUC²² 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.

²¹ MINEDUC “Contenidos Fundamentales de Derechos Humanos para la Educación”. Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación. 1996

²² Marta Darino y Mirta Gómez. Resolución de conflictos en las escuelas. Espacio 2002.



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 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.

Roles en una situación de agresión

Víctima: definida como las personas que reciben las agresiones y ofensas por parte de compañeros del establecimiento, referidos a golpes, burlas, insultos, entre otras. Son personas pasivas.

Victimario o Agresor: éstos son referidos a las personas quienes empiezan la agresión ya sea física o verbal. Mostrando además una actitud positiva hacia la violencia y los conflictos, manifestándose de forma violenta con más asiduidad que sus iguales en el establecimiento.

Espectador: descritos como las personas que no se integran activamente en la agresión, pretenden no tomar posición alguna en la misma, son quienes observan los ataques o provocaciones, adoptando la actitud de “lo que sucede no me incumbe”, mostrándose indiferentes.

Sin duda, sabemos por las estadísticas que los conflictos asociados a los roles de agresión, ocurren en una gran parte de los establecimientos de nuestro país, la mejor forma de medir los tipos de conflictos escolares es por medio de la Escala Tipo Likert, que se desarrollará a continuación.

Escala tipo Likert²³

Las escalas son instrumentos de medición o pruebas psicológicas que frecuentemente son utilizadas para la medición de actitudes. Summers (1982) define el término actitud como la “suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas,

²³ P. Morales Vallejos, B Urosa Sanz, A. Blanco Blanco. “Construcción de Escalas de Actitudes Tipo Likert N°26”. Editorial la Muralla, Año 2003.



“suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico,” La actitud se expresa por medio de opiniones.

La Escala tipo Likert consiste en *un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos*²⁴; en este caso en particular se requiere la opinión de los alumnos eligiendo éstos, uno de los cinco puntos de las escalas del cuestionario realizando, denotando de esta forma su acuerdo o desacuerdo frente a las aseveraciones presentadas. Es así como se puede vislumbrar la apreciación favorable o positiva y desfavorable o negativa que tienen los jóvenes acerca de las afirmaciones entregadas.

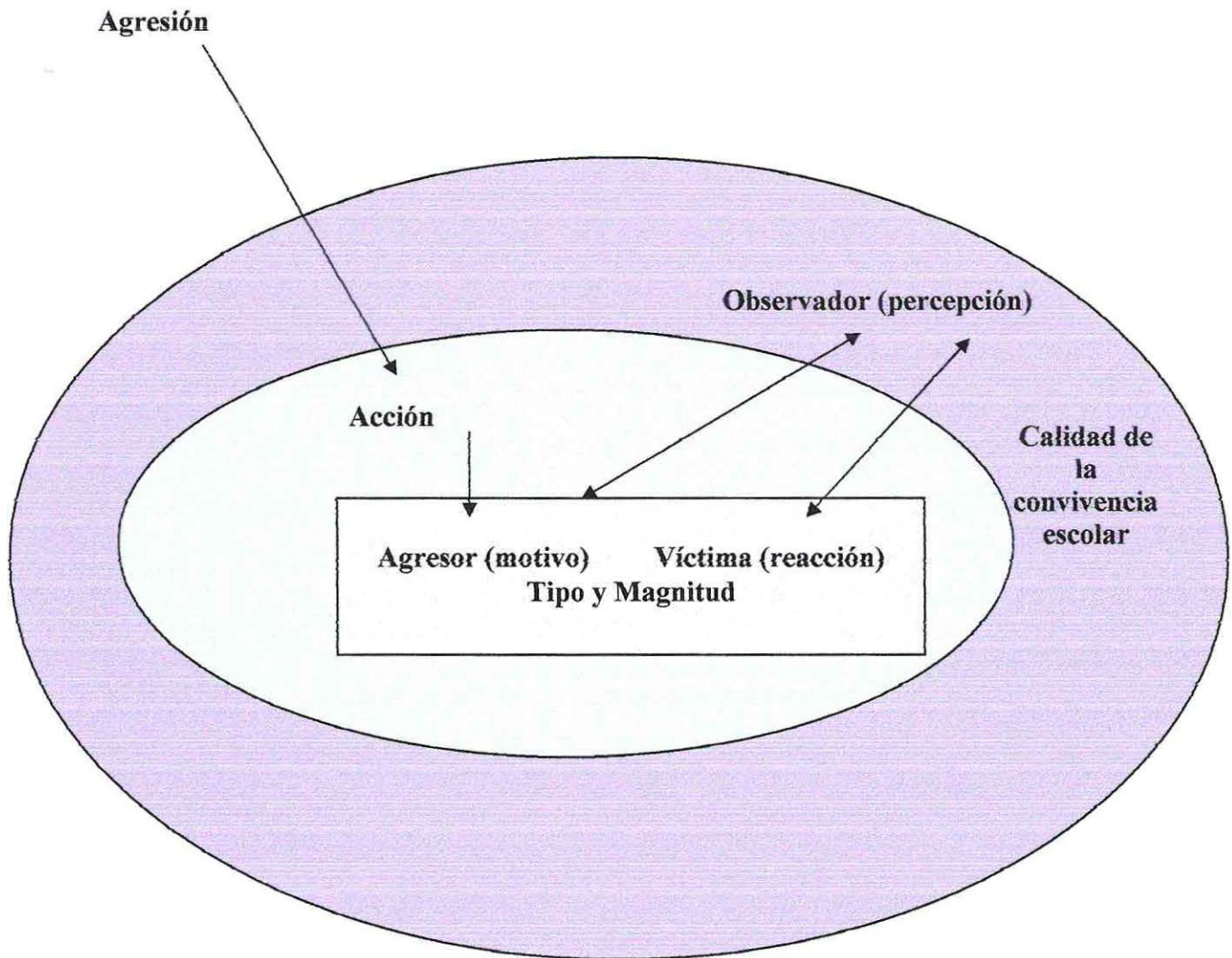
En este tipo de escala las puntuaciones se obtienen sumando los valores obtenidos respecto a cada frase, dados por los cinco puntos de éstas, por tanto es de clara y expedita lectura, y se adecua de buena forma al trabajar con jóvenes, pues al ser *autoadministrada* (se le entrega la escala al respondiente y éste marca respecto a cada afirmación, la categoría que mejor describe su reacción o respuesta, es decir, marcar su respuesta)²⁵, tiene un margen claro con respecto a sus límites.

Si bien, nuestra investigación no está enfocada a medir las actitudes de los estudiantes, es la que más se acomoda al instrumento de investigación creado para recoger la información.

²⁴ Hernández S. Roberto, Fernández C. Carlos, Baptista L. Pilar. “Metodología de la Investigación”, Editorial Megraw-México 1998. 2º Edición

²⁵ Opcit 24.

**Mapa conceptual explicativo de los conflictos escolares:
Víctima, Victimario y Espectador.**



Origen de los Conflictos Escolares

La causa de las actitudes conflictivas o violentas entre los escolares son múltiples, estas actitudes tendrían su origen en:

Factores Personales

Tales como: la pérdida de control del impulso que lleva a actuar y decir cosas irreflexivamente. La impulsividad es un factor innato que dificulta el dominio sobre el propio control de la agresividad en la interacción con otros niños.

Este control, que debe producirse a lo largo del desarrollo, permite sustituir la respuesta agresiva física por la verbal, y por estrategias tales como explicar, razonar, discutir. Sin embargo, en los niños impulsivos el proceso es más lento y requiere una acción educativa constante que les ayude a controlar sus impulsos.



Otro factor es la empatía, es decir, la respuesta emocional que resulta del reconocimiento del estado emocional de la otra persona y su condición, y consiste en sentir un estado emocional similar al percibido en la otra persona.

Algunos estudios subrayan la relación, inversa entre la empatía y la agresividad.

Adaptación Escolar. Se trata de otro factor individual relacionado con la conducta violenta. Se ha detectado una estrecha asociación entre problemas de índole escolar como la obtención de notas bajas, el pobre rendimiento escolar, repetir curso y ser expulsado del centro, las conductas agresivas de los adolescentes (peleas, llevar armas y delincuencia). Los alumnos con un bajo nivel en el dominio de habilidades básicas escolares tienen casi el doble de probabilidad de sufrir violencia, tanto como agresores, víctimas o ambas cosas. O sea el alumnado ya marginado por su bajo rendimiento escolar corre el riesgo de sufrir todavía un mayor grado de exclusión a través de la violencia ejercida por ellos o sobre ellos.

Aunque concurren otros factores personales, lo importante es que sin una intervención educativa, estas características pueden multiplicarse y desembocar en problemas de déficit de concentración, frustración académica, escasas estrategias de solución de problemas y bajas expectativas de poder resolver los problemas por medios no agresivos.

Factores Familiares

Las deficiencias en la socialización. La estructura de muchas familias dificulta la transmisión de normas de convivencia elementales y la fijación de límites a los muchachos y muchachas. Padres y madres que trabajan fuera del hogar en jornadas laborales de mañana y tarde dejan a los hijos a merced de la calle, donde los valores aprendidos son claramente negativos, sobretodo en barrios marginales y conflictivos.

Las actitudes emocionales básicas de los padres hacia el niño durante los primeros años. Una actitud emocional negativa, caracterizada por falta de calor e implicación, incrementa el riesgo de que el niño puede mostrarse agresivo y hostil con los iguales.

Una exposición crónica a la violencia en la familia origina reacciones agresivas y antisociales en los adolescentes y los jóvenes

La permisividad y tolerancia hacia la conducta agresiva del niño sin establecer límites claros que controlen esa conducta agresiva con hermanos, iguales y adultos, contribuyen a que aumente el nivel inicial de conducta agresiva del hijo.



El uso de métodos de disciplina autoritarios y de ostentación de poder, tales como el castigo físico y las explosiones emocionales negativas pueden estimular la conducta agresiva en los hijos.

Finalmente, nos encontramos con niños o adolescentes cuyas familias están muy alejadas socioestructuralmente de la organización escolar y sus objetivos, lo que provoca en ellos falta de motivación, pues piensan que los objetivos escolares son inalcanzables para ellos. Los alumnos expresan en la escuela todos estos conflictos y además reflejan en ella pautas sociales aprendidas que fomentan racismo y la xenofobia, sexismo o la intolerancia, siendo sus compañeros o los profesores las víctimas de sus agresiones, insultos y amenazas.

Las relaciones con los iguales

En cualquier caso, pero más aun si la familia no puede proporcionar buenos patrones de socialización, el colegio representa una oportunidad única para que los alumnos aprendan habilidades y usos sociales que puedan servirle para integrarse en interacciones laborales y sociales. Y en cualquier caso, el contexto escolar tiene sus propias potencias y posibilidades, pues permite unas relaciones sociales en su seno que constituyen el núcleo de la sociedad infantil, y en sus clases, a lo largo de la escolaridad, se fragua el autoconcepto y la autoestima, redes de apoyo y amistad importantes en la vida social del alumno, estrategias aprendidas por la experiencia para resolver problemas con sus compañeros.

Pero estas interacciones también pueden ser negativas. Impulsividad, temperamento activo, dificultades de aprendizaje escolar, inadaptación a la escuela, necesidades educativas especiales, raíces sociales deprimidas o pertenencia a una minoría étnica son algunos de los múltiples factores que pueden debilitar la posición del niño en el grupo de iguales y dificultar su adaptación.

La Influencia del Centro Docente

En el Informe Elton recogido por Trianes (2000) se argumenta que “el clima del centro puede ser crucial en el proceso de cambio de conductas antisociales, ya que esa atmósfera puede estimular los valores prosociales y sancionar claramente las conductas *bullying* o violentas, e incentivar un papel más activo de los compañeros espectadores contra los episodios violentos. Por el contrario, en los centros con una atmósfera agresiva, en los que los episodios de violencia no son evaluados ni sancionados, es probable que exista presión sobre los compañeros que observan la violencia, para que, incluso aunque sientan simpatía por las víctimas, decidan abstenerse de intervenir y se insensibilicen ante el sufrimiento ajeno”.



Es evidente que las características de organización, las dimensiones de la escuela, la distribución de espacios y la antigüedad del edificio pueden ser determinantes en el clima de violencia del centro. Así, los problemas de violencia interpersonal y vandalismo se concentran fundamentalmente en centros masificados, con una escasa organización y dotados con aulas reducidas, con unas dependencias envejecidas y descuidadas y carentes de atractivos y de espacios para el recreo, para el ocio o la formación de los alumnos. También parece evidente que largas jornadas lectivas con cambios de profesorado cada hora, sobre contenidos excesivamente academicistas, impartidos con metodologías pasivas para el alumnado, sin planteamientos serios de atención a la diversidad y con fórmulas rígidas y unidireccionales de la disciplina, no favorecen el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Pero no sólo estos condicionantes físicos o de organización se asocian a la violencia, sino que las reglas de funcionamiento, la orientación del centro autoritaria o democrática, las relaciones docentes y la oportunidad de participación e implicación de los alumnos determinan o no la aparición de este tipo de problemas. En principio, los centros mejor dotados para evitar hechos graves de violencia interpersonal son aquellos que propician la participación de los alumnos en la definición de su reglamento, que se esmeran por cuidar la relación docente, admitiendo camaradería y acercamiento pro parte del alumnado, que elaboran atractivos programas interdisciplinarios de formación, que ofrecen alternativas a la valoración pro el rendimiento en las materias escolares y que inducen a actividades de voluntariado, ayuda y mediación en los conflictos.

Factores Contextuales

La pobreza y la baja calidad de vida familiar con problemas económicos y sociales, constituyen un caldo de cultivo para el estrés, la frustración y la inestabilidad familiar, problemas todos ellos vinculados a conductas agresivas en adolescentes varones.

Guerra (1995) encuentra conductas diferenciadas entre alumnos procedentes de barrios marginales y de aquellos que proceden de un contexto urbano acomodado, ya que los primeros muestran más altos niveles de conducta agresiva. Además los niños de ambientes más empobrecidos es probable que tengan más experiencia con acontecimientos estresantes, en su interacción con vecindarios violentos. También es más previsible que adopten creencias que justifican la agresión. Tanto el estrés percibido como las creencias que justifican la agresión anticipan posteriores conductas violentas.

Es posible utilizar la escuela como plataforma para influir en las familias, atrayéndolas hacia actividades de formación. Se trata de una vía fructífera que, cuando además se da una acción combinada con asistentes sociales que se desplazan hasta las casas, puede mejorar aspectos



relevantes de la dinámica familiar, como las relaciones padres-hijos, los modos de manejar los problemas de la crianza de los hijos, etc.”

Valores Ambientales

La existencia de valores es una de las características que históricamente han definido a una comunidad en un contexto determinado. Teóricamente se apuesta por la libertad, la solidaridad y la tolerancia, pero en realidad, los valores sociales vigentes son la competitividad, la ley del más fuerte para solucionar los conflictos.

El niño o niña perciben esta dualidad como una manifestación de hipocresía social o familiar, por lo que no se socializa con los valores positivos sino con una especie de relativismo sumamente negativo para la educación²⁶

VI. MAGNITUD Y TIPOS DE CONFLICTOS

Magnitud

La Escuela de hoy no es siempre el espacio de convivencia deseado para nuestros niños y adolescentes, en ella se organizan y planifican la influencia curricular y la no curricular con el objetivo de fortalecer y construir valores de convivencia, de solidaridad y de diálogo entre los sujetos.

El hombre tiene una naturaleza convivencial, pero esto no niega que las relaciones sociales puedan deteriorarse, nos referimos a los conflictos en las relaciones humanas que ocurren en cualquiera de los escenarios sociales. Los desacuerdos, las tensiones interpersonales, los enfrentamientos intra o intergrupales que pueden adoptar un carácter violento o destructivo, o que dañen la convivencia y la salud humana. Es con respecto a estos conflictos en donde nos enmarcaremos.

Existen diferentes niveles en donde se encuadra la magnitud de los conflictos que se viven en las salas de clases, pasando desde los hechos más aislados los cuales suceden en ocasiones puntuales como también aquellos que se caracterizan por la gravedad de los hechos, es por esto, que se clasificaran de la siguiente manera:

Leve: Serán todas aquellas situaciones conflictivas que se generan entre pares, o compañeros de otros niveles, en exiguas ocasiones y en donde la gravedad del conflicto no pasó más allá de un altercado verbal, sin llegar a los golpes, referidos a insultos. Generalmente se dan debido a desacuerdos sobre ideas, informaciones, teorías u opiniones. Las personas implicadas en el conflicto conciben un mismo fenómeno de forma diferente.

²⁶ Federación de Enseñanza de CC.OO. los problemas de la Convivencia Escolar: Un enfoque práctico. Madrid, Federación de Enseñanza de CC.OO, Diciembre, 2001



Mediano: Hace referencia a las situaciones conflictivas que suceden en los establecimientos escolares en sus distintas tipologías, pasando de las agresiones verbales a los golpes no dejando daño físico importante en la víctimas, son los casos en que el agresor deja “moretones” u otras marcas temporales. Estos pueden suceder entre compañeros de curso, como también entre estudiantes de diferentes niveles, en donde las consecuencias de los eventos dejan secuelas en las víctimas.

Grave: Conflictos escolares en donde se encuentra comprometido daño físico importante, como lo son las lesiones que necesitan de intervención o tratamiento médico para su rehabilitación. Este punto se refiere a golpizas, utilización de armas, entre ellas las más utilizadas son las armas blancas como las navajas, cuchillos y cartonero, heridas abiertas y huesos rotos.

En la solución de un conflicto de modo constructivo se han de conocer la posición y las motivaciones del oponente, así como propiciar una comunicación adecuada, una actitud de confianza con él y definir el conflicto como un problema de las partes implicadas.

Las características del ambiente en clases, si es predominantemente cooperativo o competitivo afecta las percepciones, la comunicación, las actitudes y la orientación respecto de la tarea de las personas cuando enfrentan situaciones de conflicto.

Tipos de Conflictos

Los conflictos en los establecimientos educacionales pueden manifestarse de las siguientes formas:

- **Tipo físico:** Toda conducta que directa o indirectamente está dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico sobre la persona, este caso, sobre algún alumno o alumna de los establecimientos educacionales. Este tipo está referido a: golpear, empujar, dar patadas, golpear un objeto, mechonear, rasguñar, dar cachetadas, romper la propiedad del otro (cuaderno, trabajos, mochila, etc.).
- **Tipo verbal:** Se refiere a amenazas, insultos, sobrenombres y expresiones dañinas, ignorar (hacer el vacío), excluir (dejar de lado), emitir comentarios o rumores ofensivos, amenazar (intimidar), coercionar, ridiculizar por defectos físicos, robar. Esta es sin duda la más usual y por ellos la más repetida y visceral.²⁷

²⁷ Fernández, Isabel. “Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos. España, Editorial Narcea, 1998.



VII. CONSECUENCIAS DEL FENÓMENO

Los conflictos y agresiones que se presentan en los establecimientos educacionales traen consigo diversas consecuencias para todos y todas las víctimas y agresores. Esto es un problema del conjunto, de la escuela, tanto del alumnado como el profesorado, además repercute en el círculo más cercano de los jóvenes, es decir, en las familias, amistades, entre otros.

- Consecuencias físicas: fracturas, hematomas, magulladuras, quebraduras, entre otras.
- Consecuencias psicológicas: aislamiento, depresión, imagen negativa de sí mismos, entre otras.

En las víctimas de este fenómeno, las secuelas que se manifiestan pueden ser graves y persistentes, puesto que este tipo de violencia produce una merma importante en la autoestima, la experiencia de un rechazo masivo por parte del grupo durante la infancia y adolescencia va a condicionar las relaciones sociales en el futuro. Las víctimas se sienten aliviadas durante el fin de semana o en vacaciones, y pueden manifestar rechazo en volver al colegio, además de una disminución en su rendimiento escolar, así como también dificultades académicas.

Gracias al estudio *de* Dan Olweus, de la Universidad de Bergen, Noruega y el informe Cisneros VII de España, sobre violencia escolar, se puede concluir que:

Un estudiante humillado tiene cuatro veces más riesgo de intentar suicidio, asimismo el ser víctima de violencia frecuente produce:

- una imagen negativa de sí mismo (37%),
- depresión (36%),
- ansiedad (36%),
- introversión social (25%) y
- somatizaciones (14%).

Además el clima del aula tiene efectos directos sobre el rendimiento escolar, tiene más incidencia que los recursos materiales y personales o la política escolar respectiva.

De igual forma, otras de las consecuencias que afectan a las víctimas de manera psicológica, son:

- Vulneración de derechos a temprana edad
- Los niños victimizados disfrutan menos de ir a la escuela, tienen menos amigos, encuentran menos utilidad en lo aprendido
- Los comportamientos disruptivos en la sala de clases dificultan el aprendizaje de todos los alumnos



- Constituyen un factor de riesgo para el desarrollo de conductas violentas u otros comportamientos de riesgo
- Afecta la formación ciudadana
- Angustia y ansiedad
- Inseguridad e indecisión
- Resentimiento
- Neurosis
- impotencia

Los victimarios, quienes realizan los actos de violencia, muchas veces son vistos como líderes naturales dentro de los establecimientos educacionales, al imponer su opinión y/o creencias a través de la fuerza hacia sus demás compañeros, sobretodo en aquellos que no comparten su manera de pensar.

En cuanto a las emociones y su manera de actuar, en cualquiera de sus formas, tiene que ver con la necesidad de ejercer un poder sobre el otro, es decir, un poder sobre sus pares. Bien sea para defenderse, dominar, escarmentar, atemorizar, etc. En definitiva para demostrar al otro, al grupo, o a uno mismo la valentía personal y el sentimiento de dominio sobre terceros, sin importar las consecuencias que esto traiga consigo, para él o bien, para la víctima de sus agresiones.

El perfil de los agresores puede identificarse según las siguientes características:

- Sentirse con poder y control de los demás.
- Buscar dominar y manipular compañeras.
- Es muy popular y envidiado por sus compañeros.
- Podría ser físicamente más grande y fuerte que los demás del grupo.
- Es impulsivo. Le encanta ganar en todo. Odia perder a toda costa.
- En ambas cosas, mal ganador y mal perdedor.
- Parece que deriva placer del dolor, miedo, sienten incomodidad de otros.
- Parece sobré limitar la línea de respeto.
- Logra ser respetado con miedo.

Por último, hay que tener presente que el maltrato se alimenta con el silencio, el silencio de quienes lo producen, el silencio de quienes lo padecen y el silencio de quienes lo ven y no hacen nada.



Capítulo III:

“Marco Metodológico”



II. FUNDAMENTACION DEL ESTUDIO

Con la Reforma Educacional se incorporan a los objetivos tradicionales del sistema educativo, los Objetivos Fundamentales Transversales del Currículum, los que ponen énfasis en la entrega de una formación integral a los alumnos, expresada en la entrega de contenidos valóricos, éticos y competencias básicas para aprender a ser y a vivir junto a otros en contextos diversos y a veces también adversos.

Es aquí donde toma importancia la Política de Convivencia Escolar, entendiendo convivencia escolar como lo que ocurre entre las personas que interactúan en un recinto educacional, normalmente se asocia a las problemáticas que en la escuela se generan y las maneras en que éstas discrepancias son resultas. Aunque muchas veces, estos cambios realizados por la Reforma Educacional no tienen los resultados esperados, debido al grado de complejidad que poseen los establecimientos educacionales municipalizados, ya que, es dificultoso crear un ambiente de armonía y clima saludable tanto para el alumnado como para la comunidad escolar en general, así como también inculcar una adecuada socialización acerca de la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. Por lo tanto comienzan a establecerse respuestas negativas ante el conflicto, trayendo consigo comportamientos inadecuados, caracterizados por la agresividad y la violencia.

A partir de esto la sociedad cada vez más cambiante y globalizada en que vivimos exige el desarrollo de habilidades que nos permitan aprender a convivir con otros aceptando nuestras diferencias más como oportunidades que como amenazas. Es así que la primera gran meta que se ha planteado el Estado en su rol educador es "La necesidad de una educación que contribuya a la formación valórica de los ciudadanos para convivir en una sociedad democrática con respeto a las legítimas diferencias; una formación sustentada en una conciencia ética de valores universales y en sentimientos de pertenencia y de identidad nacional" (Reforma en marcha, buena educación para todos", Ministerio de Educación, Chile, 1998).

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



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

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

Finalmente, las alumnas pretenden conocer de manera empírica la existencia y el modo en que se presentan los tipos de conflictos y la convivencia escolar en general dentro de los establecimientos educacionales municipalizados.



III. DEFINICION DE OBJETIVO DE ESTUDIO

Formulación del problema

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

Este no es un tema simple, si consideramos que la escuela es una institución tensionada cuando es exigida a mostrar eficiencia y calidad en el proceso de formación y convivencia humana.

La Política de Convivencia Escolar del Ministerio de Educación cumple una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores educativos emprenden y emprenderán a favor de la formación y ejercicio de los valores de convivencia en la cultura escolar.

Frente a la problemática presente a nivel nacional, las alumnas seminaristas definen que es preciso investigar la Convivencia Escolar y sus Tipos de Conflictos utilizados como métodos de resolución de conflictos dentro de los establecimientos educacionales.



IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

Objetivo General

“Conocer la existencia, magnitud y consecuencias de los tipos de conflictos escolares, que influyen en la calidad de convivencia escolar, en los alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educacionales de Viña del Mar y Quilpué, dependiente de las Corporaciones Municipales para el Desarrollo Social de cada comuna”

Objetivos Específicos

1. Identificar la existencia de conflictos escolares que influyen en la calidad convivencia escolar en alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educacionales de Viña del Mar y Quilpué.
2. Establecer los tipos de conflictos que se manifiestan en los alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, que inciden en la calidad de convivencia escolar, en Establecimientos Educacionales de Viña del Mar y Quilpué.
3. Describir la magnitud de los tipos de conflictos escolares, que influyen en la calidad de convivencia escolar en alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educacionales de Viña del Mar y Quilpué.
4. Identificar las consecuencias de los tipos de conflictos que inciden en la c calidad de convivencia escolar en los alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educacionales de Viña del Mar y Quilpué.
5. Identificar la calidad de convivencia escolar en alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educacionales de Viña del Mar y Quilpué



V. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La siguiente Investigación puede definirse como: **Exploratoria-Descriptiva**.

Exploratoria, debido a que las variables asociadas a la convivencia escolar y a los tipos de conflictos que se manifiestan al interior de las comunidades educativas, son una temática que está muy poco estudiada aún en nuestro país. Al mismo tiempo los resultados obtenidos, se espera puedan servir como base o antecedentes a otras investigaciones o intervenciones en la misma área.

Descriptiva, ya que como en nombre lo indica, se describieran y/o graficaran como se manifiestan determinados fenómenos asociados a la convivencia escolar como los conflictos y tipos de conflictos que se dan al interior de la comunidad.



VI. UNIDAD DE ANALISIS

Universo

Todos los alumnos que se encuentren cursando desde 7° básico a 2° año de enseñanza medio, de los establecimientos educacionales República de Colombia de Viña del Mar, y Guillermo Gronemeyer de Quilpué.

El universos fue registrado a través de fichas de matriculas y libros de clases facilitados por sus respectivos establecimientos.

El criterio de selección para la elección del Universo se basó en lo siguiente:

- Existencia de conductas agresivas al interior de los cursos antes nombrados en ambos establecimientos educacionales. Esta información fue proporcionada por profesores jefes y Dirección de cada establecimiento educacional.

Tipo y Tamaño de la muestra

Muestra no probabilística, de tipo accidental, la muestra quedo compuesta por 157 alumnos pertenecientes a 7°, 8° año básico y 1° y 2° año medio de los establecimientos educacionales República de Colombia de Viña del Mar y Guillermo Gronemeyer de Quilpué.

VIII. TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

Las técnicas de investigación utilizadas en la recolección de datos, son las siguientes:

- Cuestionario
- Encuesta simple
- Archivos o registros institucionales

IX. PLAN DE ANALISIS

El plan de análisis se llevará a cabo, a partir de la información recolectada por medio de los instrumentos y técnicas cuantitativas, en este caso el Cuestionario, en donde se utilizará para su tabulación de los datos el programa SPSS, a partir de lo cual se interpretarán los datos obtenidos a través de la utilización de gráficos, elaboración de tablas de contingencias una variable por cada lado y análisis propiamente tal.



Capítulo IV:

“Análisis”

1. ANALISIS POR OBJETIVOS

El presente análisis se halla realizado sobre la base de la información obtenida por la investigación. Las cifras expuestas son analizadas según tendencias, por lo que los datos son agrupados con el fin de conseguir un estudio más acabo de los objetivos.

Objetivo Específico N° 1

“Identificar la existencia de conflictos escolares que influyen en la convivencia escolar en alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educativos de Viña del Mar y Quilpué”

Tabla Pórcental N° 1 “Existencia”, Colegio: Número 1

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
En el establecimiento cuento con buenos compañeros	9.2%	39.9%	42.1%	5.3%	3.9%
Los alumnos/as respetan a los profesores/as	5.3%	13.2%	30.3%	34.4%	17.1%
Los alumnos se respetan entre sí	2.6%	9.2%	47.4%	23.7%	17.1%
Tengo una buena relación con mis profesores	43.4%	35.5%	15.8%	1.3%	3.9%
Tengo buena comunicación con mis profesores	23.7%	51.3%	17.1%	6.6%	1.3%
Los profesores nos tratan con respeto	28.9%	36.8%	23.7%	6.6%	3.9%
Los profesores/as hacen bien su trabajo	26.3%	44.7%	23.7%	3.9%	1.3%
Hay un profesor/a con quien puedo contar si tengo un problema personal	36.8%	15.8%	18.4%	13.2%	15.8%



Establecimiento número 1

De acuerdo a lo expuesto en el marco de referencia, los conflictos escolares se pueden definir como aquella situación difícil que conlleva enfrentamiento de intereses y valores considerados importantes, lo que genera problemas no solo a los individuos en su ámbito interno, sino también a otras personas. La génesis de ellos se explica por motivos considerados de urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos). Las partes resultantes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales, incluso aunque la disputa sea de palabra.

Según la información obtenida mediante la investigación, y a través de las preguntas relacionadas con el objetivo N° 1, se observan diferentes grados de conflicto en ambos establecimientos educacionales, entre los cuales destacamos:

Habida consideración del análisis a las respuestas de los alumnos, se puede enunciar que un gran porcentaje (91,2%) dice contar con buenos compañeros dentro del establecimiento, mostrando una tendencia bastante positiva en este punto. Si bien un porcentaje menor de jóvenes se encuentra en desacuerdo (9,2%), ello mueve a preocupación debido a que los conflictos provienen de pequeñas problemáticas entre compañeros, las cuales, de no ser abordadas adecuadamente, podrían derivar en conflictos mayores.

Lo anterior se contradice con el ítem vinculado con el respeto, pues se observa una inclinación negativa en este aspecto tanto hacia los profesores (81,8%) como entre pares (88,2%). El respeto se define como uno de los principios básicos de la Política de Convivencia Escolar y es el pilar fundamental para una relación de calidad. Su carencia crea conflictos entre los alumnos y con sus profesores y la comunidad educativa en general.

De lo anterior se infiere que no obstante considerar que cuentan con buenos condiscípulos (elemento de gran ayuda para la ausencia de conflictos), los alumnos no se respetan entre sí ni acatan a sus profesores, lo cual trae aparejados problemas que interfieren en una convivencia escolar de calidad.

Con respecto a la percepción que tienen los alumnos de los profesores, se observa una tendencia positiva en cuanto a comunicación (75%), el trato con respeto (65,7%) y en la relación profesor-alumno (79%), así como también en el buen desempeño de los docentes (71%) y la confianza que les inspiran los mismos (52,6%).

Según los porcentajes anteriores, lo que motiva a la comunidad educativa en la búsqueda de proyectos enmarcados en la prevención del conflicto es la necesidad de mejorar el modelo de relaciones interpersonales y el fortalecimiento de la asertividad entre el personal docente y los



alumnos, donde el profesor se encuentre capacitado -tanto afectiva como cognitivamente- para proveer el apoyo solicitado por el estudiante. En el marco de estas ideas, resulta básico que el proyecto educativo reconozca que la comunicación, el respeto mutuo y la confianza sustentan el desarrollo social, emocional y académico de los adolescentes, porque al ser considerados por un otro se reduce el riesgo de conflictos.

Sin embargo, hay un porcentaje no menor de estudiantes que manifiesta su inclinación negativa hacia lo referido al trato con respeto (10,5%) y la confianza que les entregan los profesores (29%). Estos resultados preocupan, debido a que los adolescentes se encuentran en una etapa complicada de su desarrollo -con abundantes cambios físicos y emocionales-, por lo que necesitan de su entorno más cercano apoyo, confianza, soporte y cariño, y el establecimiento educacional, junto con la familia, se constituyen en los pilares más importantes en la tarea de salir airoso en este proceso.



Tabla Porcentual N° 1 "Existencia", Colegio: Número 2.

	Muy de acuerdo			De acuerdo			Ni de acuerdo ni en desacuerdo			En desacuerdo			Muy en desacuerdo		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
En el establecimiento cuento con buenos compañeros	13,6 %	4,9%	18,5 %	18,5 %	17,3 %	35,8 %	14,8 %	22,2 %	37,0 %	0%	4,9%	4,9%	2,5%	1,2%	3,7%
Los alumnos/as respetan a los profesores/as	2,5%	0	2,5%	9,9%	4,9%	14,8 %	12,3 %	11,1 %	23,5 %	17,3 %	22,2 %	39,5 %	7,4%	12,3 %	19,8 %
Los alumnos se respetan entre sí	3,7%	0	3,7%	11,1 %	6,2%	17,3 %	16% %	22,2 %	38,3 %	13,6 %	14,8 %	28,4 %	4,9%	7,4%	12,3 %
Tengo una buena relación con mis profesores	9,9%	21%	30,9 %	24,7 %	18,5 %	43,2 %	9,9% %	9,9% %	19,8 %	3,7% %	1,2% %	4,9% %	1,2% %	0	1,2%
Tengo buena comunicación con mis profesores	11,1 %	13,6 %	24,7 %	18,5 %	21% %	39,5 %	12,3 %	11,1 %	23,5 %	4,9% %	3,7% %	8,6% %	2,5% %	1,2% %	3,7% %
Los profesores nos tratan con respeto	8,6%	17,3 %	25,9 %	28,4 %	25,9 %	54,3 %	7,4% %	6,2% %	13,6 %	3,7% %	1,2% %	4,9% %	1,2% %	0	1,2%
Los profesores/as hacen bien su trabajo	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T



	14.8 %	17.3 %	32.1 %	21%	21%	42%	11,1 %	9,9%	21%	1,2%	2,5%	3,7%	1,2%	0	1,2%
Hay un profesor/a con quien puedo contar si tengo un problema personal	M 16%	F 17.3 %	T 33.3 %	M 11.1 %	F 16%	T 27.2 %	M 6,2%	F 4,9%	T 11,1 %	M 4,9%	F 7,4%	T 12.3 %	M 9.9%	F 4.9%	T 14,8 %



Establecimiento Número 2

Basados en el objetivo principal nombrado al comienzo, en los datos obtenidos según la Tabla N° 1 de Existencia de conflictos dentro del centro educativo y en la información del marco de referencia se establece que la existencia de conflictos implica hostigamiento, amenazas -entre otras cosas- por parte de un alumno(a) hacia otro alumno(a), y también por parte de un alumno(a) hacia un profesor o par docente, y viceversa.

A la luz de las respuestas de los alumnos, se puede enunciar que gran porcentaje (91,5%) declara que cuenta con buenos compañeros. Además, se observa una tendencia positiva hacia este ítem, factor positivo cuando a enfrentar la problemática de conflictos escolares se refiere. En contradicción a las respuestas referidas al respeto, donde se muestra una inclinación negativa en cuanto al respeto entre ellos (79%) y a los profesores (59,3%).

Como se explicó con anterioridad, el respeto es la base de toda relación humana, ya sea entre pares como entre dependientes y superiores; su ausencia trae consigo focos de conflictos escolares y, por qué no decirlo, de violencia escolar. Ello es tremendamente perjudicial para los alumnos y para los establecimientos educacionales en su conjunto, que, al no ser tratado y abordados adecuadamente, puede acarrear nefastas consecuencias para profesores, directivos y alumnos, y asimismo para el ámbito familiar del educando.

En cuanto a la percepción hacia los profesores, se observa una tendencia positiva en lo que respecta a comunicación (64,2%), el trato con respeto (80,2%) y en la relación profesor-alumno (74,1%), así como también en el buen desempeño de los docentes (74,1%) y la confianza con los mismos (60,5 %).

En este punto, hemos de decir que las escuelas son consideradas los principales agentes socializadores, puesto que desempeñan un papel relevante en los procesos de desarrollo del conocimiento, en la adquisición de habilidades y competencias. Aquí es donde los docentes asumen un papel fundamental en la vida de los alumnos, por lo que será de gran importancia la percepción que los jóvenes tengan de estos profesionales. La comunicación efectiva va de la mano con la buena relación entre un alumno y su profesor, lo que sin duda potencia la calidad de la convivencia escolar y asegura una escasa probabilidad de conflictos entre estudiantes y docentes.

Empero, existe un porcentaje de alumnos que muestra una inclinación negativa a la buena comunicación con los profesores (12,3%) y a establecer confianza con ellos (27,1%). Estos



porcentajes mueven a inquietud, pues los conflictos y problemáticas provienen de estas mínimas proporciones, que aunque se les considere hechos aislados, son más comunes de lo que se piensa.

A pesar de los parámetros anteriores, se refuta la información arrojada por las respuestas de los alumnos participantes, pues, a pesar de que se expresan en forma negativa hacia el respeto entre ellos y con sus profesores, por otro lado dicen tener buena relación, buena comunicación y confianza con los mismos. Y para que existan estas variables, en las relaciones interpersonales debe subyacer el respeto, con lo que los datos se contradicen totalmente.

Por otro lado, pesar de los elevados porcentajes positivos (por tanto, inexistencia de conflictos escolares) en cuanto a la existencia de buenos compañeros y la percepción que muestran los alumnos hacia sus profesores, no podemos dejar de lado otros porcentajes en sentido opuesto, los cuales, aun no siendo elevados, sí causan ruido a la hora de analizar dicho objetivo y contradicen lo estipulado con anterioridad, pues por la negatividad de las respuestas revelan una inclinación hacia la existencia de conflictos

Finalmente, como corolario al análisis del trabajo efectuado en los Establecimientos Educativos Número 1 y Número 2 podemos decir que sí existen conflictos escolares en ellos, los que influirían en la calidad de la convivencia escolar de cada institución educativa.



Objetivo Específico N° 5

Identificar la calidad de convivencia escolar en alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educativos de Viña del Mar y Quilpué

Tabla Porcentual N° 2 “Convivencia escolar”, Colegio: Número1.

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca
Me entregan información acerca de las normas de convivencia	26.3%	25.0%	25.0%	15.8%	7.9%
Me entregan información sobre mis derechos y deberes	23.7%	19.7%	28.9%	15.8%	11.8%
Respeto las normas del establecimiento	31.6%	31.6%	25.0%	9.2%	2.6%
En general, los alumnos/as respetan las normas del centro	5.3%	21.1%	34.2%	21.1%	18.4%
La opinión del alumno/a se tiene en cuenta frente a un problema	15.8%	15.8%	36.5%	23.7%	7.9%
Se utiliza el diálogo para solucionar los conflictos	15.8%	26.3%	22.4%	14.5%	21.1%
Tengo tranquilidad para dejar mis cosas en la clase	11.8%	14.5%	27.6%	10.5%	35.5%
En conflictos entre profesor/a y alumno/a se solicita la versión de ambos	30.3%	6.6%	25.0%	18.4%	19.7%



Establecimiento Número 1.

Como se establece en el marco de referencia, el manual de convivencia escolar es un instrumento fundamental dentro de la organización del establecimiento. Su práctica debe conducir a evitar interpretaciones erróneas frente a los diferentes estamentos en cuanto a la convivencia y al clima organizacional de la comunidad escolar. Por otro lado, equivale al documento que establece los parámetros y orientaciones para facilitar el desarrollo de actividades y las relaciones de las personas que interactúan entre sí.

Según las respuestas de los encuestados a las variables información de convivencia escolar (51,3%), derechos y deberes de los alumnos (72,3%) y respeto a las normas (62,2%), se observa una inclinación positiva. Por tanto, en el establecimiento se les informa acerca del orden jerárquico, las líneas de autoridad, los canales de comunicación, los derechos, funciones, deberes y compromisos de los diferentes estamentos de un centro educativo; se presentan modos para conciliar intereses, necesidades, asegurar el logro de los objetivos estipulados dentro de un ambiente armónico, pacífico y productivo.

Pero un porcentaje significativo de alumnos manifiesta una inclinación negativa hacia la información de derechos y deberes (27,6%) y normas de convivencia (23,7%), por lo que a los jóvenes no les asistiría claridad acerca de las normas por las que deben regir su comportamiento dentro del establecimiento educacional.

De otro lado, se observa que en el ítem respeto hacia las normas del centro por parte de los demás jóvenes del establecimiento y a la intranquilidad de dejar las pertenencias dentro de la sala de clases debido a los robos y a la destrucción de las mismas la opinión de los alumnos se sitúa en las opciones más preocupantes del cuestionario, bordeando los dos el 73%.

Debemos destacar que se manifiestan dos declaraciones inquietantes: al preguntarles a los alumnos si respetaban las normas del establecimiento sus respuestas fueron muy positivas; no así cuando se les consultó si los demás hacían lo propio. En este caso, la opción fue totalmente negativa, lo que generó cuestionamientos a la hora de analizar los resultados.

En lo atinente a la forma de resolución de conflictos existen dos variables: el diálogo entre las partes y la opinión de los alumnos referente a conflictos entre pares o entre alumno-profesor,

En cuanto al diálogo entre las partes, éste se encuentra en el límite de ambos, no presentando grandes diferencia entre las dos tendencias. Por otro lado, la opinión de los alumnos referente a conflictos entre pares se encamina hacia el extremo negativo, mientras que la opinión de los



mismos frente a conflictos con profesores, si bien el mayor porcentaje se manifiesta positivamente, al momento de agrupar las alternativas la tendencia negativa se sobrepone alcanzando porcentajes muy cercanos entre sí.

Sin duda, los conflictos escolares influyen de manera significativa en la calidad de la convivencia escolar dentro de las aulas y en el centro educacional en general. Los conflictos más significativos se vinculan con que no existe tranquilidad para dejar las pertenencias en las aulas, con que la utilización del dialogo al momento de resolver conflictos no esta del todo claro y con el incumplimiento de la normativa escolar.



Tabla Porcentual N° 2 “Convivencia escolar”, Colegio: Número 2.

	Siempre			A menudo			A veces			Rara vez			Nunca		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Informan acerca de las normas de convivencia	12.3 %	6,2%	18.5 %	13.6 %	21%	34.6 %	8.6%	14,8 %	23.5 %	11,1 %	8,6%	19.8 %	3.7%	0	3.7%
Me entregan información sobre mis derechos y deberes	6,2%	3.7%	9.9%	16%	19.8 %	35.8 %	%	19.8 %	33.3 %	6,2%	2,5%	8.6%	7.4%	4.9%	12.3 %
Respeto las normas del establecimiento	11,1 %	7,4%	18,5 %	12,3 %	18,5 %	30,9 %	%	16%	28,4 %	8,6%	6,2%	14.8 %	4,9%	2,5%	7.4%
En general, los alumnos/as respetan las normas del centro	1,2%	2,5%	3.7%	12,3 %	0	12,3 %	6,2%	13,6 %	23.5 %	13,6 %	22,2 %	35.8 %	12,3 %	12,3 %	24.7 %
La opinión del alumno/a se tiene en cuenta frente a un problema	4.9%	4.9%	9.9%	12.3 %	11,1 %	23.5 %	%	23.5 %	42.0 %	11,1 %	8.6%	19.8 %	2,5%	2,5%	4.9%
Se utiliza el diálogo para solucionar los conflictos	6,2%	4.9%		9.9%	6,2%	16%		16%	32,1 %	12.3 %	16%	28,4 %	4,9%	7.4%	12,3 %



Establecimiento Número 2.

Sobre la base de lo que se establece en el Marco de Referencia acerca de Convivencia Escolar es necesario promover y practicar relaciones respetuosas entre todos los miembros de la comunidad educativa, desarrollando el objetivo de 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.

En la Tabla N° 2, “Convivencia Escolar” en el establecimiento Número 2, en relación a información de normas de convivencia escolar (53,1%), derechos y deberes de los alumnos (45,7%) y respeto a las normas (49,4%) por parte de los encuestados se observa una inclinación positiva.

No obstante, si hablamos del respeto a las normas se genera una diferencia porcentual en las diferentes visiones de los encuestados. Desde el punto de vista del alumno, un alto porcentaje considera que sí cumple y respeta las leyes de los centros; sin embargo, desde el punto de vista de sus pares, la mayoría de los alumnos no lo considera así (49,4%).

Como bien enuncia la Política de Convivencia Escolar: “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”

Para resolver un conflicto de forma equitativa, debe estar presente el diálogo y escuchar las versiones de ambas partes, ya sea dificultades entre pares o de alumnos con profesores. Esto conlleva una resolución pacífica de los conflictos.

La tendencia positiva se puede observar en la opinión del alumno frente a un problema; así como también en que se tomen en cuenta las versiones tanto de los estudiantes como de los profesores frente a una disputa. Mientras, el diálogo se inclina hacia el extremo negativo, porque los alumnos manifiestan que éste no es utilizado en la resolución de conflictos. Esto resulta preocupante, pues el diálogo se constituye en una de las herramientas más importantes frente a este tipo de desencuentros.



Una de las dimensiones de la convivencia escolar menciona la capacidad de diálogo y dice que ésta permite huir del individualismo y hablar de todos aquellos conflictos de valor no resueltos y que preocupan a nivel personal y/o social.

El porcentaje más sobresaliente, si hablamos desde las tendencias, se refiere a la intranquilidad de dejar las pertenencias en las aulas, donde se muestra una inclinación totalmente negativa. Gracias a la presente investigación se pudo establecer que los robos son más cotidianos de lo que se piensa y que el círculo escolar es susceptible a actos de esta naturaleza, los que se propagan dentro de los establecimientos. Sin duda, corresponde a un tema difícil de abordar, aunque no menos preocupante por su incidencia en la convivencia escolar de los colegios.

Finalmente, hemos de decir que entre ambos colegios no se observan muchas diferencias frente a la convivencia escolar. Y lo importante son sus puntos fuertes vinculados con la buena información acerca de las normas de convivencia, el respeto hacia las normas por parte de los encuestados y que la opinión tanto de alumnos como de profesores se toma en cuenta a la hora de resolver conflictos.

Por otro lado, se observa que si bien los alumnos evalúan positivamente su desempeño en el ítem respeto de las normas del establecimiento, no dimensionan de la misma forma a sus demás compañeros. Además, manifiestan una intranquilidad al dejar sus pertenencias en las salas de clases, pues éstas son víctimas de robos y destrucción.

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

De esta manera, se percibe que existe una calidad de convivencia medianamente adecuada, pues se presentan tipos de conflictos que afectan de manera leve a la comunidad educativa. Por ejemplo, no siempre son posibles relaciones respetuosas entre los miembros de la comunidad educativa, no se acatan del todo las reglas y normas de los establecimientos, la



resolución de conflictos no siempre sería por medio del diálogo ni tomando en cuenta la opinión de ambos participantes.



Objetivo específico N° 2

“Establecer los tipos de conflictos que se manifiestan en los alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, que inciden en la calidad de convivencia escolar, en Establecimientos Educacionales de Viña del Mar y Quilpué”

Tabla Porcentual N° 3 “Conductas Agresivas”, Colegio: Número 1.

	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
Te han empujado a propósito	40,8%	22,4%	25%	6,6%	5,3%
Te han agredido físicamente (golpe, patadas, combos, zancadillas)	73,7%	11,8%	10,5%	2,6%	1,3%
Te han amenazado	64,5%	21,1%	9,2%	3,9%	1,3%
Han difundido mentiras y comentarios dañinos sobre ti	42,1%	25%	19,7%	6,6%	6,6%
Te han ridiculizado, se han burlado o reído de ti	36,8%	32,9%	19,7%	6,6%	3,9%
Te han insultado, te dicen sobrenombres que no te gustan	42,1%	23,7%	21,1%	7,9%	5,3%
Te han quitado/robado algún objeto personal	43,4%	14,5%	18,4%	14,5	9,2%
Te han roto o estropeado algún objeto personal (mochila, cuadernos, libros, ropa...)	71,1%	17,1%	7,9%	2,6%	1,3%
Han jugado con tus cosas (escondido, tirado,...)	53,9%	25%	15,9%	2,6%	2,6%
Te han dejado solo, te han ignorado para hacerte daño	61,8%	27,6%	6,6%	0	3,9%
Te has sentido rechazado (tú no juegas, no vienes...)	65,8%	21,1%	10,5%	1,3%	1,3%
Has tenido pelea con algún compañero	35,5%	25%	27,6	3,9%	7,9%



Establecimiento Número 1

Existen conflictos, conductas agresivas y violentas en los alumnos que asisten a establecimientos educacionales básicos y medios, lo que afecta las relaciones interpersonales y, por ende, el ambiente escolar. Esto se asocia a diversos factores: familia, entorno escolar y entorno social.

Los conflictos en los colegios pueden manifestarse de forma física (golpear, empujar, dar patadas, golpear con un objeto, mechonear, rasguñar, dar cachetadas) o de forma verbal (con amenazas, insultos, sobrenombres y expresiones dañinas, ignorar, excluir, emitir comentarios o rumores ofensivos, amenazar, ridiculizar, robar)

Basándonos en los datos recogidos en el Colegio Número 1 -presentados en la Tabla N° 3, "Conductas agresivas" de que son víctimas los alumnos de dicho establecimiento-, se demuestra que la tendencia es negativa, pero que no existen mayores conductas agresivas por parte de los compañeros, sean del mismo curso, de niveles paralelos o de estudiantes en general. Es así como los porcentajes más altos de negatividad se focalizan en las agresiones físicas, las amenazas, a romper o estropear objetos personales, ignorar o aislar y rechazar al encuestado.

Sin embargo, no se pueden pasar por alto algunas afirmaciones que muestran una leve tendencia positiva; entre las más altas: quitar o robar objetos personales (23,7%), difundir mentiras o comentarios dañinos (13,2%), poner sobrenombres (13,2%), empujar (11,9%), ridiculizar o burlar (10,5%). La mayoría de estos puntos se enfocan a conflictos de tipo verbal. Y como se expuso con anterioridad, se inclinan hacia la violencia psicológica, lo que trae consecuencias graves hacia las víctimas de estos actos, quienes pueden presentar un constante aspecto contrariado, tristeza, depresión, aislamiento, una imagen negativa de sí mismo, baja autoestima, entre otras. Lo anterior lleva a un mal rendimiento, deserción escolar y, en el peor de los casos, atentados contra la propia vida.

En conclusión, se presenta un número mínimo de casos de conflicto, pero no por esto deja de ser importante este tema. Si bien no existen amplios porcentajes, hay un número significativo de jóvenes que padece violencia diariamente -en su mayoría verbal-, lo que traerá consigo consecuencias psicológicas y afectará en gran medida la calidad de la convivencia escolar dentro de los establecimientos.



Tabla Porcentual N° 3 “Conductas Agresivas” Colegio: Número 2

	Nunca			Rara vez			A veces			A menudo			Siempre		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Te han empujado a propósito	16%	24,7%	40,7%	12,3%	9,9%	22,2%	12,3%	9,9%	22,2%	1,2%	2,5%	3,7%	7,4%	3,7%	11,1%
Te han agredido físicamente (golpe, patadas, combos, zancadillas)	29,6%	39,5%	69,1%	11,1%	8,6%	19,8%	4,9%	0	4,9%	2,5%	0	2,5%	1,2%	2,5%	3,7%
Te han amenazado	30,9%	37%	67,9%	9,9%	8,6%	18,5%	3,7%	1,2%	4,9%	2,5%	1,2%	3,7%	2,5%	2,5%	4,9%
Han difundido mentiras y comentarios dañinos sobre ti	25,9%	23,5%	49,4%	14,8%	12,3%	27,2%	2,5%	6,2%	8,6%	4,9%	2,5%	7,4%	1,2%	5	7,4%
Te han ridiculizado, se han burlado o reído de ti	23,5%	28,4%	51,9%	18,5%	16%	34,6%	4,9%	3,7%	8,6%	1,2%	1,2%	2,5%	1,2%	1,2%	2,5%
Te han insultado, te dicen sobrenombres que no te gustan	21%	25,9%	46,9%	13,6%	16%	29,6%	7,4%	4,9%	12,3%	4,9%	2,5%	7,4%	2,5%	1,2%	3,7%



Te han quitado/robado algún objeto personal	M 33,3 %	F 32,1 %	T 65,4 %	M 9,9% %	F 11,1 %	T 21,0 %	M 1,2% %	F 7,4% %	T 8,6% %	M 3,7% %	F 0 %	T 3,7% %	M 1,2% %	F 0 %	T 1,2% %
Te han roto o estropeado algún objeto personal (mochila, cuadernos, libros, ropa...)	M 33,3 %	F 43,2 %	T 76,5 %	M 8,6% %	F 3,7% %	T 12,3 %	M 3,7% %	F 2,5% %	T 6,2% %	M 1,2% %	F 0 %	T 1,2% %	M 2,5% %	F 1,2% %	T 3,7% %
Han jugado con tus cosas (escondido, tirado,...)	M 24,7 %	F 34,6 %	T 59,3 %	M 17,3 %	F 6,2% %	T 23,5 %	M 6,2% %	F 6,2% %	T 12,3 %	M 0 %	F 1,2% %	T 1,2% %	M 1,2% %	F 2,5% %	T 3,7% %
Te han dejado solo, te han ignorado para hacerte daño	M 39,5 %	F 43,2 %	T 82,2 %	M 6,2% %	F 4,9% %	T 11,1 %	M 0 %	F 1,2% %	T 1,2% %	M 0 %	F 1,2% %	T 1,2% %	M 3,7% %	F 0 %	T 3,7% %
Te has sentido rechazado (tú no juegas, no vienes...)	M 35,8 %	F 38,3 %	T 80,2 %	M 8,6% %	F 4,9% %	T 13,6 %	M 2,5% %	F 0 %	T 2,5% %	M 1,2% %	F 1,2% %	T 2,5% %	M 1,2% %	F 0 %	T 1,2% %
Has tenido pelea con algún compañero	M 23,5 %	F 23,5 %	T 46,9 %	M 14,8 %	F 11,1 %	T 25,9 %	M 6,2% %	F 9,9% %	T 16% %	M 1,2% %	F 1,2% %	T 2,5% %	M 3,7% %	F 4,9% %	T 8,6% %



Establecimiento Número 2.

En la experiencia escolar se ha visto cómo algunos alumnos y alumnas son objeto de amenazas o burlas, de abuso físico, empujones, patadas y/o golpes, de indiferencia, de rechazo. Los actos violentos incluyen desde ofensas sutiles hasta violencia física, en forma reiterada: no hablamos de agresiones esporádicas, sino de acciones repetitivas y permanentes.

Es importante tener claro que al hacer mención a actos violentos se incluyen en esta categoría actos tan generalizados en las escuelas como bromas o pequeñas provocaciones, malas relaciones entre estudiantes. Y hay conflicto cuando un miembro del grupo recibe más ofensas que los demás y/o es reiteradamente excluido del grupo.

Teniendo en vista los datos arrojados en la Tabla N° 3 (conductas agresivas sufridas por alumnos del Liceo Número 2), podemos señalar que al preguntarles a los jóvenes sobre sus experiencias personales dicen que nunca han sido víctimas e inclinan sus preferencias hacia alternativas negativas, las más altas de las cuales son: sentimiento de rechazo (93,8%), ignorar o dejar de lado (93,3%), robar o estropear algún objeto personal (88,8%), agresión física (88,9%)

Cabe mencionar que hay una leve tendencia positiva referida a la existencia de conflictos, entre los que se pueden destacar: difundir mentiras o comentarios dañinos (14,8%), empujar (14,8%), insultar (11,1%), pelear con algún compañero (11,1%). En este caso, vemos una equivalencia entre conflictos de tipo físico y verbal, donde ninguno se sobrepone al otro en grandes porcentajes. Ello trae consigo consecuencias no sólo de tipo psicológico para quienes los padecen -tristeza, baja autoestima, depresión, aislamiento, imagen negativa de sí mismo, entre otros-, sino también de tipo físico (hematomas, fracturas, esguinces, etcétera).

Los niños generalmente se involucran en los métodos más directos de agresión: los conflictos de tipo físico; mientras que las niñas utilizan modos más indirectos y sutiles, como por ejemplo propagar rumores, aislamiento social de la víctima, comentarios dañinos y mentiras.

Aunque presentan un número mínimo de casos de conflicto, no podemos ignorar esta verdad que esta aconteciendo cada vez con más frecuencia. En el caso del Establecimiento Número 2, los conflictos de tipo físico y verbal presentan porcentajes similares, por lo que no existe mayor diferencia entre ellos. Pero lo anterior afecta en gran medida la calidad de la convivencia escolar dentro de los establecimientos.

En la disminución de este problema es necesario que la comunidad escolar establezca normas de respeto en los establecimientos escolares, que incluyan las relaciones entre alumnos/as,



profesores/as, apoderados/as, directivos/as, administrativos/as y personal de salud escolar. Es importante llegar a un consenso sobre la disciplina que se impondrá sobre ciertos actos que dañan a los niños, socializándolos con las familias y los jóvenes que integran la comunidad escolar.

A todas las personas que interactúan en la comunidad escolar les cabe responsabilidad en la implementación de acciones que favorezcan la convivencia: pesquisando las conductas agresivas e identificando a agresores y víctimas para establecer medidas protectoras y tratamientos oportunos, estableciendo una comunicación permanente con los niños, fomentando el respeto y creando ambientes agradables para el aprendizaje, educando con afecto y firmeza. Sólo con la participación de toda la comunidad escolar se puede prevenir y/o tratar este problema que afecta la salud y la educación de los niños.

Tabla Porcentual N° 4 “Lugar de Agresión”, Colegio: Número 1

Explicar dónde sucedieron	Sí	No
En la entrada y/o salida del establecimiento	22,4%	77,6%
En los pasillos	36,8%	63,2%
En la calle	14,5%	85,5%
En el recreo	55,3%	44,7%
En clases	39,5%	60,5%
Otro	11,8%	88,2%

Establecimiento Número 1

De acuerdo a los datos obtenidos en la Tabla N° 4 (“Lugar de agresión”), los alumnos hacen referencia a los sectores donde con mayor frecuencia se suceden los actos de violencia. El porcentaje más sobresaliente es el recreo: aquí suelen producirse las agresiones físicas, las peleas, las discusiones, insultos, entre otras. Otro de los sectores comprometidos son los pasillos. En ambos lugares se generan conflictos provocados por alumnos de cursos diferentes, ya sea menores como también mayores, que los transforma en espacios de encuentro para cometer actos agresivos y generar conflictos entre pares.

Por otro lado, la sala de clases asimismo aparece como uno de los lugares importantes donde se producen agresiones verbales y físicas (insultos, molestar, acosa a algún compañero/a, romper o robar cosas en el aula). Esto resulta curioso, pues aquí debería existir una mayor vigilancia por parte de los profesores, y no obstante se da una variedad de situaciones conflictivas.



Situados ahora en la alternativa “Otro”, los alumnos manifiestan que uno de los lugares más recurrentes para agresiones son “los baños”, porque se tornan un lugar más bien privado en donde los alumnos suelen resolver sus conflictos sin la posibilidad de intervención de profesores o de paradocentes. Así también “los camarines”, donde los alumnos del mismo curso resuelven sus problemas a puertas cerradas, sin la intervención del docente del ramo.

Desde el punto de vista del equipo seminarista, estos últimos lugares (baños y camarines), serían sectores peligrosos en cuanto a agresiones, puesto que los profesores o paradocentes no suelen intervenir por falta de información, y solo llegan a conocer estos actos o situación de conflicto una vez que las consecuencias quedan a la vista.

Establecimiento Número 2

Tabla Porcentual N° 4 “Lugar de Agresión”, Colegio: Número 2

Explicar dónde sucedieron	Sí			No		
	M	F	T	M	F	T
En la entrada y/o salida del establecimiento	7,4%	7,4%	14,8%	42%	43,2%	85,2%
En los pasillos	8,6%	4,9%	13,6%	40,7%	45,7	86,4%
En la calle	9,9%	8,6%	18,5%	39,5%	42%	81,5%
En el recreo	23,5%	14,8%	38,3%	25,9%	35,8%	61,7%
En clases	24,7%	25,9%	50,6%	24,7%	24,7%	49,4%
Otro	2,5%	2,5%	4,9%	47%	48,1%	95,1%

Los datos obtenidos no difieren sustantivamente de los obtenidos en el Colegio Número 1.

Como se puede apreciar en la Tabla N° 4 (“Lugar de agresión”), el lugar donde suelen ocurrir las peleas es en las salas de clases. Al menos así lo cree la mitad del total de los alumnos que participaron de la investigación.

La segunda instancia más conflictiva la representa el recreo, mientras que los pasillos y la entrada al centro educativo se consideran, a pesar de todo, los lugares más seguros al momento de enfrentar algún tipo de conflicto escolar que derive en agresiones.



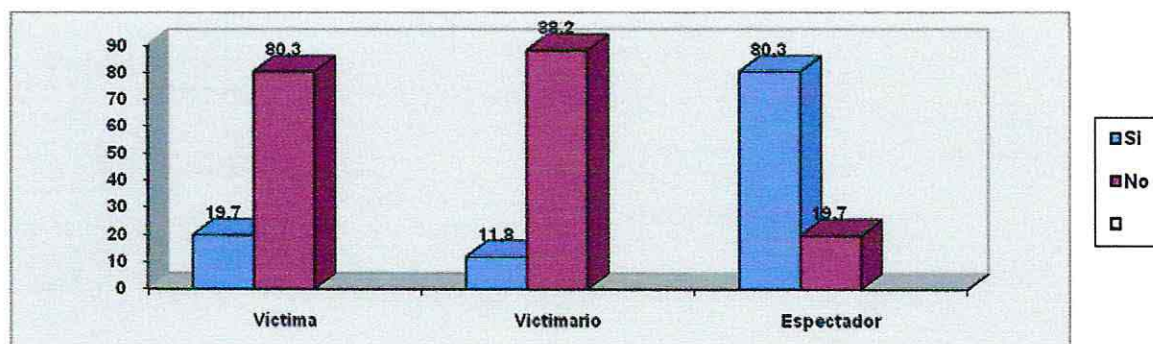
Los datos son más bien similares a los aportados en el Establecimiento Número 1, en cuanto a percepciones sobre dónde suceden con más frecuencia las agresiones. De esta manera, se repiten los nombrados en ambos colegios para la alternativa “Otro”: “los baños” y los “camarines”.

La mayoría de los estudios de conflictividad-agresividad coinciden en resaltar la relación que existe entre la manifestación de conductas violentas y el género, de modo que los alumnos que suelen pelearse, amenazar a otros, robar cosas, insultar, acosar -entre otras- son de sexo masculino; mientras que las mujeres sobresalen en conflictos de tipo verbal, como la exclusión, difundir mentiras y rumores, hablar mal de otros, ignorar, etc.

Por lo tanto, las formas de agresión directa suelen ser típicas de varones y las psicológicas, privativas de las damas.

Resumiendo: se puede inferir que en los establecimientos existe carencia de supervisión en los distintos espacios donde suceden los actos violentos. Y esto debería ser un punto importante dentro de los colegios, pues no se puede permitir que los alumnos se agredan de esta manera dentro de los centros educativos.

Gráfico N° 5 “Autocalificación”, Colegio: Número 1



Establecimiento Número 1

Al momento de enfrentar una situación violenta o conflictiva los alumnos asumen diferentes papeles, lo que permite definir el actuar de cada persona. Estos son: Victima, Victimario y Espectador.

Las Víctimas son los alumnos que reciben agresiones por parte de compañeros del establecimiento, tales como golpes, burlas, insultos. Se las reconoce por presentar un perfil más bien de personas pasivas.



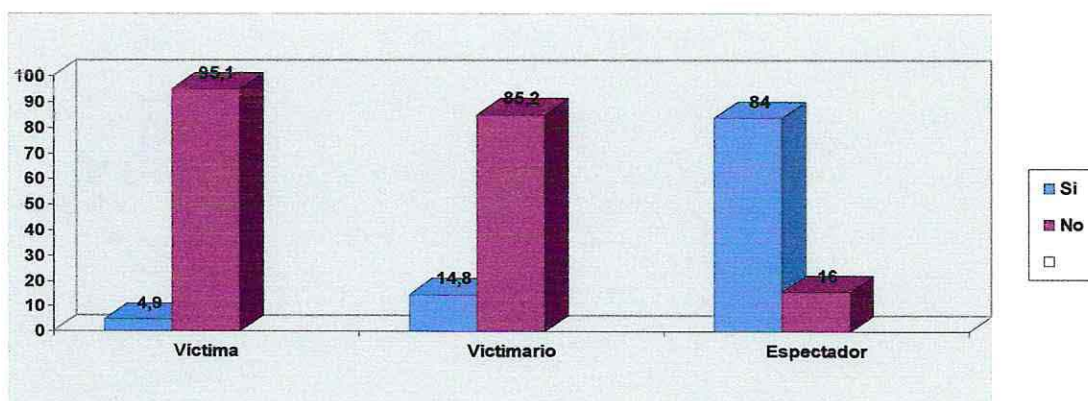
En el Gráfico N° 5, “Autocalificación”, el 19,7% de los alumnos se clasificarían como víctimas de las agresiones definidas anteriormente. Frente a esto, muy pocos educandos poseen la confianza para comentar los hechos con algún profesor. Y, como se demostró en tablas anteriores, los estudiantes prefieren confiar este problema a amigos que hablar con padres o docentes. El silencio se utiliza como refugio para que la humillación no se convierta en pública, actuando así gran cantidad de jóvenes que en alguna ocasión han sido víctimas de actos violentos en el establecimiento.

Por otro lado, los Victimarios corresponden a aquellos alumnos que comienzan la agresión o situaciones conflictivas. Muestran una actitud positiva hacia la violencia, manifestándose de forma agresiva con sus iguales. Como muestra el Gráfico N° 5, “Autocalificación”, un 11,8% se considera y califica como Victimario. En cuanto al género, queda demostrado que las alumnas hostigan a través de la exclusión social, inventando rumores, mentiras y ridiculizando, en una dinámica de acoso psicológico.

Los victimarios siempre están burlándose de otros, son irrespetuosos, autoritarios. Además, les gusta pelear, no toleran una equivocación, no tienen reparo en mentir y no confían en los demás.

Los Espectadores son aquellos que pretenden no tomar posición alguna; sólo observan las agresiones, adoptando la actitud de “lo que sucede no me incumbe”. Los testigos o espectadores aplican la ley de silencio debido al miedo a convertirse en víctimas si acusan o hablan con los adultos sobre lo que pasa. En el Gráfico se presenta un gran porcentaje de testigos de escenarios agresivos y resulta común que no se entrometan en las peleas o conflictos.

Gráfico N° 5 “Autocalificación”, Colegio: Número 2





Establecimiento Número 2

No muy lejano a lo descrito con anterioridad, en el Establecimiento Educativo Número 2 se puede percibir la misma situación que en el colegio anterior, aunque el porcentaje decae en relación a ser calificado como Víctima (4,9%), muy inferior al observado empíricamente por el equipo seminarista, pues muchos encuestados comentaron verbalmente sentirse víctimas de abusos y agresiones por parte de sus propios compañeros de curso, como también de estudiantes de otros niveles.

En relación al Victimario, el porcentaje aumenta considerablemente (14,8%). Resulta preocupante esta alta cifra, si la contrastamos con las personas que dicen ser víctimas de éstos, lo que refleja que muchas de las víctimas no lo dan a conocer por miedo a más agresiones o a ser foco de burlas de sus propios compañeros.

Los Espectadores ayudan indirectamente al agresor, pues son quienes observan los ataques y los aprueban e incitan. Se muestran neutrales y no quieren implicarse, pero al callar están tolerando los conflictos y agresiones. En muchas ocasiones, el miedo a ser agredido o acosado hace que el resto de los compañeros no respalde a la víctima. Sin embargo, los espectadores resultan muy eficaces en el término del maltrato, ya que éste puede continuar sólo si los espectadores lo toleran.

Es notable la diferencia que existe entre Víctima y Victimario, y los propios alumnos prefieren etiquetarse como los últimos antes que como los primeros. Hay que tener en consideración, además, que muchas víctimas prefieren no hacer referencia a estos temas, por miedo a las consecuencias. En todo caso, "se considera que un estudiante se convierte en víctima de acoso escolar cuando está expuesto, de forma reiterada y a lo largo de un tiempo, a acciones negativas llevadas a cabo por otro u otros estudiantes".

**Objetivo N° 3:**

“Describir la magnitud de los tipos de conflictos escolares, que influyen en la calidad de convivencia escolar en alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educacionales de Viña del Mar y Quilpué”.

Tabla Porcentual N° 6 “Participación en Conductas Agresivas”. Colegio: Número 1

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca
Agresiones físicas	1,3%	2,6%	5,3%	17,1%	73,7%
Ayudar a algún compañero en las tareas de clase	21,1%	28,9%	32,9%	13,2%	3,9%
Ayudar a algún compañero con los problemas personales	18,4%	34,2%	21,1%	17,1%	9,2%
Amenazar o insultar	1,3%	2,6%	5,3%	28,9%	61,8%
Obligar a hacer cosas que otro no quiere	1,3%	1,3%	1,3%	9,2%	86,8%
Oponerse a tratos negativos hacia otros	5,3%	6,6%	13,2%	14,5%	60,5%
Robar dinero o material	2,6%	0	2,6%	7,9%	86,8%
Trabajar en grupo	40,8%	25,0%	28,9%	3,9%	1,3%
Reírme de otra persona	9,2%	5,3%	17,1%	36,8%	31,6%
No tener en cuenta a algún compañero y excluirlo de mi grupo de amigos	6,6%	1,3%	7,9%	28,9%	55,3%
Decir mentiras o rumores sobre alguien	1,3%	1,3%	3,9%	22,4%	69,7%



Establecimiento Número 1

Existen diferentes niveles para encuadrar la magnitud de los conflictos que se viven en las salas de clases, de acuerdo a su reiteración -suceden en ocasiones puntuales- o su gravedad. Según lo anterior, se clasificarán en: Magnitud leve, mediana, y grave.

A partir de esta nomenclatura se dará respuesta al objetivo específico que nos ocupa.

Considerando los datos recogidos en el Establecimiento Número 1 en relación con la participación de los alumnos en conductas agresivas -presentados en la Tabla N° 6-, los datos permiten vislumbrar que no existe gran cantidad de intromisión en conductas agresivas por parte de los estudiantes.

Las preguntas acerca de agresión física y verbal tienen en gran mayoría una tendencia negativa, pues los alumnos dicen no participar en ellas. Alcanzan un porcentaje de más de la mitad del total de la muestra.

Las preguntas formuladas apuntan a obligar a un estudiante a hacer cosas que no quiere, excluirlo del grupo de amigos o compañeros. También se hace mención a decir mentiras o inventar rumores o reírse de algún joven del establecimiento, además de robar material o dinero de otros

A pesar de que la tendencia se inclina mayoritariamente hacia el extremo negativo de la sucesión de agresiones dentro del Establecimiento Número 1, no debemos descuidar los leves porcentajes, importantes para conocer la magnitud de los conflictos de tipo verbal que se dan dentro del establecimiento: reírse de otra persona (31,6%) y no tener en cuenta a algún compañero y excluirlo del grupo de amigos (15,8%). Esto es sintomático, pues se presenta como un foco más dentro del tema de la agresión y asimismo trae consigo diversas consecuencias psicológicas dañinas para la salud mental de las jóvenes que allí estudian.

La afirmación “Oponerse a tratos negativos hacia otros” presenta una clara inclinación hacia la alternativa negativa. Los alumnos no se oponen ni intervienen en los conflictos con el objetivo de ponerles fin, donde el porcentaje fue más de la mitad del total de la muestra.

Lo anterior se relaciona estrechamente con lo expuesto en el Gráfico N° 5, “Autocalificación”, puesto que se presentan cifras que corroboran la existencia de gran número de espectadores en el escenario de conflictos escolares, quienes no participan ni se entrometen para darle su



apoyo a víctima ni a victimario, a fin de no arriesgarse a tratos negativos como los que presencia.

A partir de los datos arrojados por la Tabla N° 6 y vistos los diversos tipos de magnitud expuestos en el marco de referencia, se puede concluir que el Establecimiento Numero 1 presenta una magnitud leve, en su mayoría referida a conflictos de tipo verbal. Se presentan situaciones conflictivas entre pares o compañeros de otros niveles, en exiguas ocasiones y donde la gravedad del conflicto no pasa más allá de un altercado verbal, sin llegar a los golpes ni a los insultos. Generalmente, los conflictos suscitados han tenido su génesis en desacuerdos sobre ideas, informaciones, teorías u opiniones. Las personas implicadas conciben un mismo fenómeno de modo diferente, lo que afecta la calidad de la convivencia escolar del establecimiento foco de estudio, puesto que trae consigo diversas consecuencias psicológicas para quien las padece, como depresión, aislamiento social, imagen negativa de sí misma, etcétera.



Establecimiento Número 2.

El hombre tiene una naturaleza convivencial, pero esto no niega que las relaciones sociales puedan deteriorarse. Los conflictos en las relaciones humanas ocurren en cualquiera de los escenarios sociales. Y los desacuerdos, las tensiones interpersonales, los enfrentamientos intra o intergrupales pueden adoptar un carácter violento o destructivo, que dañan la convivencia y la salud humana.

En estos conflictos enmarcaremos nuestra exposición.

La magnitud de los conflictos, como se enunció en la Tabla anterior, se dividen en: leve mediana y grave.

Tomando como referencia los datos arrojados por la Tabla N° 6 (“Participación en Conductas Agresivas” en el Establecimiento Número 2), se puede apreciar que no existen mayores discrepancias con lo expresado por los integrantes del Establecimiento Número 1, observándose una inclinación negativa hacia la participación de los alumnos en conductas agresivas físicas y verbales, entre como: obligar a otros a hacer cosas que no quiere, amenazar o insultar, excluir y decir mentiras.

Pese a que se expresa una tendencia negativa hacia la participación en agresiones, hay porcentajes no menos importantes que demuestran la existencia de conflictos de diversa magnitud, donde participan alumnos y alumnas del presente Establecimiento. Las más comunes corresponden a las de tipo verbal: amenazar o insultar (27,2%), reírse de otros (33,3%) y la exclusión de compañeros (17,2%).

Por otro lado, una cifra preocupante es el poco compañerismo entre los alumnos, pues 38,3% no ayuda a sus pares en la clase, lo que no favorece la buena convivencia escolar. El poco compañerismo entre los alumnos hace que éstos no le den la importancia que merece al trabajar en equipo y que no ayuden a otros en lo personal y en lo académico, en este caso.

“Oponerse a tratos negativos hacia otros” muestra una inclinaciones hacia las alternativas más alarmantes del cuestionario, porque los alumnos siempre son espectadores de estos tratos, no participando ni ayudando a las víctimas cuando son agredidas por los victimarios, asumiendo una total indiferencia frente a estos sucesos, como bien se estipuló en el análisis del Establecimiento Número 1. Lo anterior trae consigo diversas consecuencias psicológicas dañinas para la salud mental de las jóvenes que allí estudian.



A la luz de los datos arrojados por la Tabla N° 6, se puede enunciar que en este Colegio existen conflictos de mediana magnitud, referidos a situaciones de distinta tipología que suceden en los establecimientos escolares. En este caso van de las agresiones verbales a los golpes que no dejan daño físico importante en la víctima, sino “moretones” u otras marcas temporales. Pueden suceder entre compañeros de curso y también entre estudiantes de diferentes niveles, con secuelas para las víctimas. En este caso particular, las agresiones verbales son las más comunes y alarmantes.



Objetivo Específico N°4

“Identificar las consecuencias de los tipos de conflictos que inciden en la calidad de convivencia escolar en los alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educacionales de Viña del Mar y Quilpué”.

Tabla Porcentual N° 7 “Consecuencias”, Colegio: Número 1

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca
Las víctimas de violencia faltan a clases	13,2%	15,8%	32,9%	17,1%	21,1%
Las víctimas de violencia son más tranquilos	23,7%	17,1%	21,1%	15,8%	22,4%
Las víctimas de violencia se manifiestan y participan en clases	6,6%	11,8%	27,6%	26,3%	27,6%
Las víctimas de violencia se aíslan (andan solos)	11,8%	21,1%	26,3%	17,1%	23,7%
Las víctimas de violencia presentan golpes en su cuerpo	15,8%	7,9%	18,4%	22,4%	35,5%
Las víctimas de violencia presentan hematomas (moretones) en su cuerpo	27,6%	26,3%	18,4%	3,9%	23,7%
Los victimarios presentan signos de arrepentimiento	31,6%	30,3%	19,7%	9,2%	7,9%
Los victimarios son los líderes, los que “la llevan”	19,7%	11,8%	17,1%	19,7%	31,6%



Establecimiento Número 1

Como se estableció en el marco de referencia, los conflictos escolares conllevan distintas consecuencias y, sin duda, afectan la calidad de la convivencia escolar de la comunidad educativa sujetos de estudio, como también de los establecimientos en general. Las consecuencias se establecieron en dos tipos, psicológicas y físicas.

Las alumnas seminaristas se abocan a este aspecto, a fin de conocer las consecuencias de los tipos de conflictos de los dos establecimientos educacionales en cuestión.

Los datos arrojados por la Tabla N° 7 permiten observar que las consecuencias más significativas para las víctimas de los conflictos son: no se manifiestan ni participan en las clases (53,9%), presentan hematomas (53,9%) y son personas más tranquilas que el resto (40,8%).

Esta información contrasta con lo estipulado en el marco de referencia, donde se hace mención a que: “Las víctimas de violencia suelen ser más tranquilos, es otra afirmación que nos ayuda a comprender y conocer las consecuencias de los conflictos escolares, a esto la mayoría de las alumnas manifiesta la respuesta siempre, considerando que las víctimas de las agresiones suelen ser adolescentes tímidos, los que presentan una evidente baja autoestima, actitudes pasivas, trastornos emocionales, problemas psicósomáticos, depresión, ansiedad, entre otras cosas”.

En relación a los victimarios, quienes ejercen agresión sobre sus compañeros, los hallazgos se presentan en dos puntos importantes: el arrepentimiento y el liderazgo de los mismos. En cuanto al arrepentimiento, se observa que 61,9% muestra signos de este sentimiento por los actos llevados a cabo, lo que se manifiesta como una característica positiva dentro de los conflictos escolares. Es decir, los alumnos tienen conocimiento de que los actos agresivos no son aceptados como conducta apropiada dentro del establecimiento educacional.

Por otro lado, el marco de referencia hace mención a que la personalidad de los victimarios se caracteriza por un fuerte liderazgo, información que es refutada por los datos arrojados en la investigación, ya que 51,3% expresa que la calidad de victimario no se relaciona con el liderazgo, sino que son personas con un perfil normal dentro del Establecimiento

En conclusión, las consecuencias para las víctimas de agresiones se orientan mayoritariamente hacia el plano psicológico: participan poco en clases, corresponden a personas más tranquilas. De esta manera, manifiestan una pérdida de interés por las cuestiones relativas a los estudios,



lo cual puede desencadenar en fracaso escolar, como también en la aparición de trastornos fóbicos de difícil solución.

Muchos alumnos, por miedo al rechazo o a recibir burlas de sus pares, prefieren mantenerse al margen de la clase, no interviniendo mediante acotaciones o preguntas al profesor.

Por ello, se puede detectar a una víctima de conflictos escolares porque presenta un constante aspecto contrariado, triste, deprimido o afligido, porque falta frecuentemente a clases y porque tiene miedo en el aula o exhibe bajo rendimiento escolar.



Tabla Porcentual N° 7 “Consecuencias”, Colegio: Número 2

	Siempre			A menudo			A veces			Rara vez			Nunca		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Las víctimas de violencia faltan a clases	7,4 %	4,9 %	12,3 %	9,9% %	7,4 %	17,3 %	14,8 %	11,1 %	25,9 %	6,2 %	11,1 %	17,3 %	6,2 %	14,8 %	21% %
Las víctimas de violencia son más tranquilos	11,1 %	9,9% %	21% %	8,6 %	8,6 %	17,3 %	16% %	12,3 %	28,4 %	6,2 %	14,8 %	21% %	7,4 %	4,9 %	12,3 %
Las víctimas de violencia se manifiestan y participan en clases	8,6 %	8,6 %	17,3 %	7,4 %	17,3 %	24,7 %	12,3 %	14,8 %	27,2 %	11,1 %	8,6 %	19,8 %	9,9% %	1,2% %	11,1 %
Las víctimas de violencia se aíslan (andan solos)	14,8 %	3,7% %	18,5 %	2,5% %	4,9 %	7,4 %	8,6 %	14,8 %	23,5 %	14,8 %	12,3 %	27,2 %	8,6 %	14,8 %	23,5 %
Las víctimas de violencia presentan golpes en su cuerpo	4,9 %	1,2% %	6,2 %	6,2 %	7,4 %	13,6 %	13,6 %	16% %	29,6 %	12,3 %	9,9% %	22,2 %	12,3 %	12,3 %	24,7 %
Las víctimas de violencia presentan hematomas (moretones)	1,2% %	2,5% %	3,7% %	2,5% %	3,7% %	6,2 %	13,6 %	11,1 %	24,7 %	13,6 %	9,9% %	23,5 %	18,5 %	19,8 %	38,3 %



Los victimarios presentan signos de arrepentimiento	M	4,9	%	T	4,9	%	M	6,2	%	F	2,5%	T	8,6	%	M	7,4	%	F	7,4	%	T	14,8	%	M	14,8	%	F	18,5	%	T	33,3	%	M	16%	F	22,2	%	T	38,3	%	
	M	14,8	%	T	27%	M	8,6	%	F	4,9	%	T	14,8	%	M	11,1	%	F	11,1	%	T	22,2	%	M	9,9%	F	11,1	%	T	19,8	%	M	4,9	%	F	11,1	%	T	16%	%	
Los victimarios son los líderes, los que “la llevan”	M	14,8	%	T	12,3	%	M	8,6	%	F	4,9	%	T	14,8	%	M	11,1	%	F	11,1	%	T	22,2	%	M	9,9%	F	11,1	%	T	19,8	%	M	4,9	%	F	11,1	%	T	16%	%
	M	14,8	%	T	12,3	%	M	8,6	%	F	4,9	%	T	14,8	%	M	11,1	%	F	11,1	%	T	22,2	%	M	9,9%	F	11,1	%	T	19,8	%	M	4,9	%	F	11,1	%	T	16%	%



Establecimiento Número 2

Los conflictos y agresiones que se presentan en los establecimientos educacionales traen consigo diversas consecuencias para todos y todas las víctimas y agresores. Esto es un problema del conjunto, de la escuela, tanto del alumnado como del profesorado. Además, repercute en el círculo más cercano de los jóvenes: familias, amistades, entre otros.

Las consecuencias serán divididas en: consecuencias físicas (fracturas, hematomas, magulladuras, quebraduras, entre otras) y consecuencias psicológicas (por ejemplo, aislamiento, depresión, imagen negativa de sí mismos)

Habida consideración de los datos de la Tabla N° 7, las consecuencias que presentan las víctimas de agresiones se caracterizan porque: las víctimas son más tranquilas (66,7%) y no participan en clases (69,2). Ambas cifras son alarmantes y se vinculan expresamente con agresiones de tipo psicológico.

Otra secuela que requiere atención es el aislamiento de las víctimas, porque la tendencia oscila entre los dos extremos y las cifras no tienen gran diferencia entre sí.

En relación a los victimarios, a diferencia del Establecimiento Número 1, los alumnos establecen que los agresores nunca demuestran algún tipo de arrepentimiento frente a situaciones de conflicto escolar, con consecuencias sean físicas o psicológicas. Además, son percibidos como líderes dentro del grupo de amigos, y como reciben refuerzo a su comportamiento basado en el poder agresivo, tenderán siempre a autojustificarse, disminuyendo su capacidad de comprensión moral.

En conclusión, las consecuencias se identifican como repetitivas y están relacionadas con el ámbito psicológico. En las víctimas de este fenómeno, las secuelas que se manifiestan pueden ser graves y persistentes, puesto que este tipo de violencia produce una merma importante en la autoestima; la experiencia de un rechazo masivo por parte del grupo durante la infancia y la adolescencia condicionará las relaciones sociales en el futuro. Las víctimas se sienten aliviadas durante el fin de semana o en vacaciones y pueden manifestar rechazo en volver al colegio. Asimismo, se visualiza una disminución en su rendimiento escolar, así como dificultades académicas.

Las consecuencias más sobresalientes en ambos establecimientos, en cuanto a las víctimas de agresiones, se presentan a la hora de participar en clases y en su conducta, puesto que quienes padecen estos ataques son percibidas como personas más tranquilas que el resto de



los compañeros, siendo excluidas del grupo por sus compañeros y presentando, muchas veces, algunos hematomas en su cuerpo.

Los conflictos escolares ocurren en un contexto social y no sólo afectan a las víctimas, sino también a toda la comunidad educativa. Ante un episodio de conflicto escolar, los padres y familia de las víctimas son los más afectados.



Capítulo V:

“Conclusiones, Hallazgos y Propuestas”



CONCLUSIONES

En virtud del proceso de investigación realizado por el equipo seminarista, se realizará a continuación un análisis a partir de las variables ordenadas, que fueron, para efecto de un mejor ordenamiento, divididas a fin de que se logre una mejor comprensión de las conclusiones logradas.

En relación a la temática Convivencia Escolar

a) Respecto a la implementación de la Política de Convivencia Escolar.

Si bien, la convivencia escolar ha sido una gran preocupación para el Ministerio de Educación en los últimos años, lo que se evidencia en la gran cantidad de documentos que guían la implementación de la Política, lamentablemente estos textos que promocionan la temática en los establecimientos, en un alto porcentaje no son trabajados con los alumnos y alumnas. Lo anterior se puede definir como una de las principales problemáticas de la Implementación de la Política de Convivencia Escolar.

b) Respecto al Rol que cumple el Ministerio de Educación como defensor de la Política de Convivencia Escolar.

El Ministerio cumple con el rol de diseñar y difundir orientaciones pedagógicas que contribuyan a la gestión de la convivencia, sin embargo no siempre existe en la institución escolar las características que el Ministerio asume en los documentos. Es en éstas escuelas donde resulta más difícil incluir la temática, pues no existe, participación, interés, ni recursos (económicos y/o humanos) para destinar al tema.

c) Respecto a los Ámbitos que incluye la Política de Convivencia Escolar

La convivencia escolar, no sólo se orienta hacia la creación de un ambiente adecuado para transmitir los conocimientos, sino que busca un ambiente capaz de traspasar otros aspectos valóricos, sociales y culturales, que permitan a los niños y niñas lograr un desarrollo integral. Los establecimientos educativos debieran dedicarle mas tiempo al tema, dentro de actividades cotidianas planificadas curricularmente, aspectos relacionados por una parte con la convivencia (qué es, cómo se debe fortalecer, etc.) y por otra, el desarrollo de habilidades interaccionales que favorezcan las buenas prácticas de convivencia escolar como son la aceptación, el pluralismo , el respeto, el auto-control, la empatía, el uso del diálogo, la tolerancia, entre otras.



d) Clima y Convivencia Escolar

El deterioro del clima escolar, los problemas de relación entre miembros de diferentes sectores de la comunidad escolar, la irrupción de conductas violentas dentro o fuera de los centros, la violencia de género y otras pautas antisociales, justifican sobradamente nuestras propuestas, que serán presentadas más adelante en el documento.

La convivencia escolar, en los establecimientos, indudablemente se ve afectada y en constante fragilidad, amenazada, violentada por los conflictos que se desarrollan al interior de la escuela, por tanto, ésta, debe basarse en normas claras que faciliten dicho proceso, es por esto que cada uno de los integrantes de los centros educativos debe tener definidas y especificadas sus funciones, atribuciones y canales comunicativos.

e) Convivencia Escolar y dimensiones del Problema en los establecimientos Educativos

Existen casos aislados, los problemas de convivencia escolar no alcanzan en los establecimientos estudiados niveles de alarma. Sin embargo, los conflictos van aumentando, con lo cual creemos hallarnos ante una situación preocupante y que demanda, por tanto, la intervención activa de las administraciones en general y educativas en particular, así como de la comunidad educativa.

Las causas de los fallos en la convivencia de los centros son atribuibles a la esfera personal, al ambiente familiar, los medios de comunicación social, el entorno socioeconómico y cultural y el propio centro. Es necesario poner en marcha Planes Integrales de Convivencia Escolar que contemplen medidas que incidan en todas esas instancias.

Los alumnos y alumnas con riesgo de fracaso escolar intervienen frecuentemente en la generación de problemas de convivencia y a su vez estos problemas acentúan la desventaja de dicho alumnado. Por tanto, las medidas que favorezcan la integración y el desarrollo de habilidades escolares en todo el alumnado repercuten en la mejora de la convivencia y viceversa.

Síntesis

A modo de síntesis de los aspectos antes mencionados:

Los colegios y liceos con características como: escasos recursos, alumnos y alumnas en riesgo social, escasa participación de las familias, déficit de canales comunicacionales, entre otras; integran en menor medida la temática de convivencia escolar, a través del envío de documentos, por lo que es necesario otro tipo de trabajo, que trascienda la práctica general,



es decir, la creación de talleres, motivando a la participación en el sistema educativo, puesto que así podrán integrar la temática y formar la base para una posterior intervención.

El actual grado de compromiso de la mayoría de las administraciones educativas autonómicas y del propio Ministerio de educación, son aún insuficientes. Urge, por tanto, la adopción de medidas que mejoren la convivencia escolar tanto desde un punto de vista preventivo como paliativo

En relación a la investigación

La institución donde se realizó la investigación, fueron dos establecimientos educacionales Municipalizados.

Las alumnas seminaristas pudieron observar empíricamente que el proceso de investigación no es lineal, éste sigue un orden lógico adecuado, pero siempre debe estar volviendo atrás para cerciorarse de que todo avance de manera adecuada.

De igual manera, ocurre al estar en alguna de las etapas de investigación, se debe volver a la anterior ya que surge nueva información significativa para la realización de ésta, es por lo anterior que el profesional debe ser flexible en cuanto al modelo que se ocupa, debido a que las personas muchas veces no comparten toda la información necesaria en un primer acercamiento, por lo que las fases se harán paralelamente.

El objetivo principal de esta investigación se presenta como: “Conocer la existencia, magnitud y consecuencias de los tipos de conflictos escolares, que influyen en la convivencia escolar, en los alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio, pertenecientes a Establecimientos Educativos de Viña del Mar y Quilpué, dependiente de las Corporaciones Municipales para el Desarrollo Social de cada comuna”. Para cumplir con éste, se elaboró un cuestionario estructurado, lo que ayudó en gran medida a su trabajo, debido a que poseían un número importante de niños a quienes aplicarle dicho instrumento, su posterior análisis fue positivo, rápido y eficaz al utilizar el programa SPSS al momento de la tabulación de los datos y para medir la relación de las variables por medio de Chi-cuadrado.

Una de las problemáticas que tuvo que enfrentar el equipo seminarista durante el proceso de investigación, está referido a la veracidad de las respuestas otorgadas por los alumnos y alumnas encuestados(as), puesto que, las declaraciones entregadas de manera escrita en el instrumento de recolección de datos, discrepaba de lo que ellos mismos manifestaban y lo



que las alumnas pudieron advertir en la dinámica diaria en los establecimientos educacionales. Por este motivo el grupo seminarista se sintió muchas veces dubitativo con algunos resultados, por la discrepancia entre lo escrito y la realidad observada.

El apoyo de la comunidad educativa en ambos colegios donde se realizó la investigación, proporcionado a integrantes de la hora de proponer horarios para la implementación del cuestionario, facilitó el logro de los objetivos propuesto en un comienzo.

a) Respetto a la formación de Valores

La escuela como institución educativa aporta valores y lineamientos socializadores a los alumnos y alumnas, a través de todos los procesos interaccionales (tanto explícitos como implícitos) que en ella se desarrollan.

En el Colegio, se pudo constatar que si bien las relaciones en su interior de ambos establecimientos educacionales no se manifestaban elevados tipos de conflictos, se pudo observar que la relación que se establece en el proceso educativo, entre docente y alumnos, basados en las exigencias que el establecimiento, existe un espacio amplio para la mejora y la reflexión respecto a valores “positivos” como el respeto, la tolerancia, la empatía o la asertividad, sino que por el contrario, se entregan diariamente pautas de comportamiento que se enfocan hacia la competitividad, una rigidez en los planos relacionales, escasos canales de comunicación informales, los que podrían generar patrones erróneos de socialización en los alumnos

b) El colegio como Instancia de Protección Social

Los establecimientos educacionales, son planteados como agentes socializadores para los y las jóvenes, como un lugar de protección y refugio frente a la adversidad del entorno social en que se desarrollan.

Aquí, el trabajo de los docentes cobra gran importancia, pues ellos se relacionan de forma personalizada con sus alumnas, y son quienes favorecen a la adquisición prematura de herramientas en los jóvenes a fin de prevenir conductas indebidas.

El proceso de socialización se realiza por una parte a través de la adquisición de conocimientos teóricos básicos para la etapa del desarrollo en la que los jóvenes se encuentran; y desde el punto de vista implícito, a la entrega de valores pertinentes al entorno en el que está inserto el establecimiento educacional, tomando atención en reforzar la conducta positiva en los alumnos y alumnas.



En relación al trabajo social

Un punto que debemos tener en consideración al trabajar empíricamente en las instituciones educacionales que atienden a alumnos con familias en riesgo social es la necesidad que presentan, respecto del trabajo realizado por los Asistentes Sociales, pues estos profesionales abarcan diversas problemáticas referidas a adolescentes, familias, educación, entre otras, temas que están muy presentes en la realidad educativa actualmente. Siguiendo con la línea anterior, al no tener bajo sus filas a profesionales capacitados, los docentes de los establecimientos se ven sobrecargados, debido a que no sólo se preocupan de lo que involucra el trabajo en aula, consejos de profesores y reuniones de apoderados, sino también de sobrellevar los problemas familiares y sociales que presentan los alumnos y sus familias. Es por lo anterior que el trabajo del Asistente Social en este ámbito es cada vez más necesario, pues los profesores no están del todo aptos para realizar trabajos de intervención si fuese el caso.

De acuerdo a lo dialogado con personal docente y directivos de ambas unidades educativas, el equipo seminarista, que son escasos los Trabajadores Sociales que se desempeñan en establecimientos educacionales como profesionales de planta, y que, en general, son los propios docentes y paradocentes los que realizan labores como orientadores o desarrollan actividades y escuelas para padres.

a) En relación al rol del Trabajo Social en el ámbito de la Educación

La labor que un Asistente Social en los Establecimientos Educativos, según los niveles de intervención, que a grandes rasgos y sin desmerecer otros específicos, las situaciones de cada Establecimiento educacional, según los niveles que se pueden potenciar sería:

Caso:

- Evaluación socioeconómica de los alumnos para diversos beneficios entregados por el Ministerio de Educación
- Trabajo de caso con niños, niñas y sus familias con alto riesgo social

Grupo:

- Creación de talleres según interés de la comunidad escolar (convivencia escolar, mediación de conflictos, sexualidad, entre otros)
- Promover la capacitación y reflexión de los docentes en torno a temáticas sociales que contribuyan con su labor



Comunidad:

- Formar redes de apoyo, a fin de vincular al establecimiento educacional en cuestión con otras instituciones (Consultorios, ONG, Municipalidades, etc.)
- Implementar políticas, programas y proyectos del Ministerio de Educación.

El papel del Asistente Social dentro de los establecimientos educativos sería de gran importancia, pues otorgaría apoyo para tratar diversas temáticas sociales que enfrentan los estudiantes y sus la familias.

Del trabajo realizado se develan la importancia de fortalecer los roles para el Trabajo Social en los establecimientos educativos, que a nuestro parecer son relevantes tales como:

- Educador Informal: Al igual que el docente, los Asistentes Sociales son educadores, pero respetando que formalmente son los primeros quienes cumplen esta función. No se pretende reemplazar al profesor, sino que apoyarlo desde el plano de la formación y capacitación de líderes, formación en diversas temáticas como convivencia escolar, sexualidad, mediación de conflictos, en base a talleres, entre otras.
- Promotor: Este rol hace hincapié en el desarrollo de planes, programas y proyectos relacionados con la promoción al interior del establecimiento.
- Prevención: A partir de este rol, permitir una mejor eficiencia de las actuales políticas diseñadas en este sentido, sobre todo en relación con sexualidad y vulnerabilidad social (delincuencia, drogadicción, alcoholismo).
- Guía: No sólo de los procesos, sino también de los cambios que se generan al interior del establecimiento, como reconocimiento de una realidad que es dinámica y cambiante.
- Facilitador: Este rol se relaciona con el anterior y se centra en la idea de que el Asistente Social no impone procesos ni cambios, sino que facilita y apoya los propios procesos.
- Informador: De las actividades que se desarrollan a todos los estamentos y elementos que constituyen el establecimiento educacional.



La escuela es una institución que por su universalidad acoge a una realidad compleja, por tanto es más que un lugar donde sólo se enseña, es un sistema inserto en la sociedad, que no puede aislarse del contexto social donde se enmarca.

Se conforma como un espacio comunitario, favoreciendo al crecimiento de los niños, jóvenes y adultos, donde se entrega diversos tipos de apoyo social para quienes están inmersos en ésta.

Los establecimientos deben ser conscientes de los recursos con los que ~~cuenta~~ y la realidad del sector donde esta ubicada, por lo anterior, serían de gran ayuda el aporte de que pudiesen realizar los Asistentes Sociales.

Escuela
de la
Universidad



HALLAZGOS

Los hallazgos encontrados en la investigación, serán divididos de la siguiente manera:

Existencia:

- El respeto es la base para toda relación interpersonal adecuada, siendo uno de los principios básicos de la Política de Convivencia Escolar, a partir de lo anterior se infiere que si bien los alumnos consideran que cuentan con buenos compañeros, lo que sería de gran ayuda para la ausencia de conflictos, no se respetan entre sí y no respetan a los profesores lo cual trae consigo problemas que interfieren en la convivencia de calidad. Lo anterior es preocupante debido a que los adolescentes se encuentran en una etapa complicada en su desarrollo, con abundantes cambios físicos y emocionales, por lo que necesitan el apoyo, confianza, soporte y cariño, de su entorno más cercano, siendo el establecimiento educacional junto con la familia los pilares más importantes, a fin de salir airoso de dicha etapa.
- A pesar de los hechos nombrados con anterioridad, se refutan la información arrojada por los alumnos participantes, pues, se expresan de forma negativa hacia el respeto entre ellos y con sus profesores, mientras que por otro lado, dicen tener una buena relación, comunicación y confianza con los mismos, siendo estos datos totalmente contradictorios pues para que existan dichas variables en las relaciones interpersonales se necesita como base primordial el respeto

Convivencia

- Se rescatan dos declaraciones que generan inquietud puesto que existe gran contradicción: al preguntarle a los alumnos si ellos respetaban las normas del establecimiento existen respuestas muy positivas hacia este punto, sin embargo al preguntarles, si los demás las respetaban, la opción es totalmente negativa, siendo esto materia de cuestionamiento a la hora de analizar.
- Con respecto al diálogo, se pudo percibir que no siempre es utilizado al momento de resolver los conflictos que se dan entre alumnos de los Establecimientos.
- En cuanto a la resolución de conflictos profesor-alumno, no existe un porcentaje que sobresalga, puesto que los alumnos enuncian que la opinión de ellos es tomada en cuenta en la mitad de los casos, siendo porcentajes muy similares, en ambos colegios.
- Un punto preocupante dentro de los hallazgos, es referido a la intranquilidad que tienen los alumnos de dejar sus pertenencias en las salas de clases, debido a los robos y la destrucción de los mismos.



Tipos de conflictos:

- Los conflictos de mayor índole, están relacionados a conflictos verbales, entre ellos se pueden destacar: difundir comentarios dañinos de otro compañero, poner sobrenombres, ridiculizar, insultar o burlar, entre otros. En menor medida, se encuentran los físicos: pelear con un compañero, empujar, quitar o robar pertenencias.
- Los niños generalmente se involucran en los métodos más directos de agresión, es decir, en los conflictos de tipo físicos, mientras que las niñas utilizan métodos más indirectos y sutiles, como por ejemplo, propagar rumores, aislamiento social a su víctima, comentarios dañinos y mentiras.

Lugar:

- Los lugares donde en su mayoría suceden los conflictos escolares, dentro de los centros educativos, son: el recreo y la sala de clase, en esta última, los alumnos debiesen tener mayor supervisión, puesto que, estarán bajo el cuidado de profesores.
- Según expresan los propios alumnos, a la hora, de preguntarles su opinión acerca de lugares donde suceden agresiones, éstos enuncian que tanto los baños como los camarines, son sitios comunes donde se presentan agresiones.

Autocalificación

- La gran mayoría de los jóvenes se presenta como espectadores, quienes pretenden no tomar posición alguna en los conflictos, observan las agresiones, adoptando la actitud de “lo que sucede no me incumbe”. Los testigos o espectadores aplican la ley de silencio debido al miedo de acusar o hablar con los adultos sobre lo que pasa, por temor a convertirse en víctimas y así ser agredidos.

Magnitud

- Con respecto a la magnitud, se enuncia en su mayoría que las respuestas están referidas a reírse y excluir a los compañeros del grupo de amigos. Esto es sintomático, pues se presenta como un foco más dentro del tema de la agresión y asimismo trae consigo diversas consecuencias psicológicas dañinas para la salud mental de las jóvenes que allí estudian.
- Los alumnos no se oponen ni intervienen en los conflictos, con el objetivo de poner fin a los mismos, donde el porcentaje fue más de la mitad del total de la muestra, puesto que se presentan cifras que corroboran la gran existencia de espectadores en



el escenario de conflictos escolares, quienes no participan, ni se entrometen darle su apoyo a víctima ni victimario, sin oponerse a tratos negativos como estos.

Consecuencias

- Se pueden identificar que las consecuencias de los conflictos son mayoritariamente psicológicas, para las víctimas de las mismas, participando poco en clases, siendo personas más tranquilas, manifestando así una pérdida de interés por las cuestiones relativas a los estudios, lo cual puede desencadenar una situación de fracaso escolar, así como la aparición de trastornos fóbicos de difícil resolución.
- Los espectadores ayudan indirectamente al agresor, pues son quienes observan las agresiones y las aprueban e incitan, se muestran como neutrales y no quieren implicarse, pero al callar están tolerando los conflictos y agresiones. En muchas ocasiones es el miedo a ser agredido o acosado lo que hace que el resto de compañeros no respalde a la víctima. Sin embargo, los espectadores resultan muy eficaces en la solución del maltrato ya que éste puede continuar sólo si los espectadores lo toleran.



APRENDIZAJES DESDE LA VISIÓN DE LAS INVESTIGADORAS TESISISTAS:

Nuestro seminario de tesis corresponde a una investigación descriptiva y exploratoria sobre convivencia escolar en establecimientos municipalizados de la provincia de Valparaíso, producto de la cual obtuvimos los siguientes aprendizajes:

- **La Convivencia Escolar desde la mirada del Equipo Directivo**

Podemos aseverar que si bien los equipos directivos de los colegios enuncian verbal y por escrito su preocupación por desarrollar y mantener una buena convivencia escolar al interior de sus organizaciones, la implementación dista mucho en la realidad. De acuerdo a lo anterior, consideramos realmente efectivo, para el manejo de los conflictos, la participación consensuada de todos los actores de la comunidad escolar en la especificación de sus responsabilidades y derechos.

- **La Convivencia Escolar desde la mirada de los alumnos**

La percepción de los estudiantes con respecto a convivencia escolar en sus establecimientos y específicamente en lo que se refiere a tipos de conflictos, hace que la califiquen como “medianamente adecuada”. De ello se desprende que si bien existen conflictos, estos son manejados apropiadamente por los docentes. Sin embargo, lo anterior se contradice con los comentarios que los propios alumnos hicieron al desarrollar el cuestionario. Ellos expresan: “Nos agarramos a pelear en la cancha” o “le ponemos sobrenombres para reírnos de nuestros compañeros y entonces nos enojamos y nos agarramos a pelear”. Lo anterior no hace más que ratificar nuestra primera percepción y aprendizaje: Una Convivencia Escolar de Calidad es aquella que nace al alero del trabajo mancomunado de todos los actores que conviven en un establecimiento educacional. Así, entonces, cada estamento del colegio debe analizar cuáles son sus derechos y sus responsabilidades y, basados en estos, establecer puntos según la importancia de las relaciones humanas efectivas en el marco del respeto, de la resolución pacífica de conflictos y de la tolerancia. Consideramos que de esta forma mejorará no sólo la comprensión y el entendimiento entre los que cohabitan una institución educacional, sino también los aprendizajes de los alumnos en general.

- **La Convivencia Escolar desde la mirada del Ministerio de Educación**

El Ministerio de Educación de Chile ha focalizado parte de su quehacer en el desarrollo de estrategias y programas de acción tendientes a mejorar la Convivencia Escolar al interior de las escuelas y liceos de nuestro país. Esta preocupación ministerial por subsanar los altos índices de violencia al interior de las aulas escolares se ha desagregado en una política de Estado que busca apoyar el quehacer

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL
BIBLIOTECA



de las organizaciones educativas en torno al respeto por los Derechos Humanos de todos los representantes de los colegios. Por lo anterior, creemos ciertamente que, existiendo todas estas herramientas que aportan al desarrollo por mantener buenos niveles de entendimiento entre escolares, docentes, padres y apoderados y asistentes de la educación, necesariamente los equipos directivos de los establecimientos educacionales deben transitar hacia una Gestión de Calidad en lo que se refiere a Convivencia Escolar, analizada y consensuada por todos los responsables de la misma en una organización educativa.

- **La Convivencia Escolar desde la mirada del Equipo Seminarista.**

La experiencia investigativa sobre Convivencia Escolar en establecimientos educacionales de la provincia de Valparaíso nos permitió conocer de manera certera la relación que manifiestan los adolescentes, tanto entre pares, como entre alumno y profesor. Este conocimiento nos posibilita aseverar que si bien los establecimientos educacionales cuentan con herramientas para desarrollar una convivencia escolar de calidad, ésta se trabaja tomando sólo en consideración el análisis de algunos actores de la comunidad escolar, lo que deviene en un Reglamento no consensuado, pero conocido por los estudiantes. Así entonces, afirmamos que aunque un número importante de alumnos mantiene una particular visión de lo que significa el respeto en su núcleo familiar; la práctica de la reflexión, el diálogo y el análisis entre pares, apoyado por docentes y expertos en el tema, es lo que aportará a la constitución de acuerdos sobre derechos y responsabilidades dentro de una unidad educativa. La participación activa de todos los actores de una comunidad escolar, cada uno en su área de trabajo, constituye el factor decisivo que debe gestionar el equipo directivo para mejorar los niveles de respeto, tolerancia y resolución pacífica de los conflictos y, en definitiva, construir una Convivencia Escolar de calidad.



PROPUESTAS

Dirigidas a los colegios

- Realizar estudios diagnósticos que ayuden a conocer el estado actual de las relaciones de convivencia en la comunidad escolar en los establecimientos educacionales
- Potenciar de las actividades complementarias y extraescolares como medio, entre otros, de favorecer la convivencia y facilitar la integración escolar.
- Realizar talleres de autocontrol para agresores, a fin controlar su agresividad.
- Gestionar jornadas de reflexión y análisis por curso sobre las responsabilidades y los derechos de los estudiantes tanto al interior del aula, como en la relación con todos los actores del establecimiento.
- Gestionar que las redes de apoyo psicosocial con que cuentan los establecimientos educacionales desarrollen programas de trabajo consensuado con los estudiantes en el subsector de Orientación y Consejo de Curso a fin de promover, desarrollar y mantener una Convivencia escolar de calidad tanto al interior del aula como fuera de ella.
- Crear e implementar la estrategia de tutoría a grupos de alumnos, por curso, que permita reflexionar y analizar temáticas de desarrollo personal propia de los adolescentes.

Dirigidas a Ministerio de Educación:

- Promocionar campañas de sensibilización para profesores, padres y alumnos, respecto a la calidad de convivencia escolar y hacia los conflictos que se dan en los establecimientos educacionales.
- Dotar a los centros educativos que lo requieran de la ayuda necesaria en recursos humanos, pedagógicos y materiales, para que establezcan sus propios planes de convivencia.



- Elaborar Planes Integrales de atención a la diversidad, con la participación de los sectores de la comunidad educativa.
- Dotar de servicio psicopedagógico a los centros de Educación Infantil y Primaria para, entre otros cometidos, colaborar en la detección precoz de conductas de riesgo y patología psíquica.



Bibliografía



BIBLIOGRAFIA

- ALCALAY, L., MILICIC, N. y TORRETTI, A. (2005) “*Alianza Efectiva Familia – Escuela: Un programa audiovisual para padres*”. En Revista PSYKHE, Escuela de Psicología PUC. Vol. 14, Nº 2.
- BALLEEN, J., y MOLES, O. (1994). “*Strong families, strong schools: Building community partnerships for learning*”. Washington, DC: U.S. Department of Education
- CORTHORN, C., y PÉREZ, L.M. (2005). “*Educación de Calidad para nuestros hijos: Guía de apoyo para la familia*”. Santiago, Chile: MINEDUC – UNICEF
- DARINO, M., y GOMEZ, M. (2002). “*Resolución de conflictos en las escuelas*”. Editorial: Espacio.
- ETXEBERRÍA, F., ESTEVE, J.M., y JORDÁN, J.A. (2001). La escuela y la crisis social. En Ortega, P. (coord) “*Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación*”. Murcia. Cajamurcia.
- ERIKSON, E H. (1968) “*Identity Youth and crisis*” Nueva York, EE.UU: Norton.
- EPSTEIN, J. (2001). “*School, Family, and Community partnership: Preparing educators and improving Schools*”. Boulder CO: Westview
- FEDERACION DE ENSEÑANZA DE CC.OO. (2001). “*Los problemas de la Convivencia Esoclar: Un enfoque práctico*”. Madrid, Federación de Enseñanza de CC.OO.
- FERNÁNDEZ, ISABEL. (1998) “*Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos*”. España, Editorial Narcea.
- FISHER, Roger. (1999) “*Mas allá de Maquiavelo: Herramientas para afrontar Conflictos*” EE.UU: Published Ediciones Granica, S.A.
- GONZALEZ MUÑOZ, F., (2006), “*Una Experiencia de Intervención Social, en la Convivencia Escolar*” (Seminario de Título para optar al grado académico de



Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social)
Valparaíso, Chile Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social.

- HERNANDEZ, R., FERNANDEZ, C., y BAPTISTA, P. (1998). *“Metodología de la Investigación”*. México, Editorial: Megraw
- LIGTH, D., CALHOUN, C., y KELLER, S. (1980) *“Sociología”* México, Editorial: McGraw-Hill
- LUENGO, X., PELAEZ, P. *“El Adolescente en Conflicto, Salud Integral”*. Santiago, Chile, Editorial: Andrés Bello.
- MAGENDZO K, Abraham. (2001) *“La intimidación entre estudiantes: una realidad presente en los establecimientos educacionales”*. Mayo, 2001
- MINISTERIO DE EDUCACION. (1996) *“Contenidos Fundamentales de Derechos Humanos para la Educación”*. Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2002), *“Política de Convivencia Escolar: hacia una educación de calidad para todos”*. Santiago, Chile, Editorial: Punto Impreso.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2004), *“Convivencia Escolar, Metodologías de trabajo para Escuelas y Liceos Comprometidos por la calidad de la Educación”*. Santiago, Chile, Editorial: Punto Impreso.
- MINISTERIO DE EDUCACION (2004). *“Reuniones de Padres, Madres y Apoderados/as: Un espacio de aprendizaje mutuo. Todos comprometidos con la calidad de la educación”*. Santiago, Chile: MINEDUC, Serie Crecer en Familia
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, (2005), Unidad de Gestión y Mejoramiento Educativo *“Guía de Autoevaluación de los Establecimientos Educativos”*. Santiago, Chile.
- MINISTERIO DE EDUCACION, (2005). *“¡Cuenta Conmigo 3! Ayudar a nuestras hijas e hijos en su trabajo escolar”*. Santiago, Chile, MINEDUC, Campaña LEM.



- MINUCHIN, S., y FISHMAN, CH. (1996) *“Técnicas de Terapia Familiar”*. México: Editorial Piados
- MONTEMAYOR, R. (1986) *“Family variation in parent adolescent storm and stress”*, Journal of Adolescent Research, EE.UU.
- MORALES VALLEJOS, P., UROSA SANZ, B., BLANCO BLANCO, A. (2003). *“Construcción de Escalas de Actitudes Tipo Likert N°26”*. Editorial: La Muralla
- NOVOA MANCILLA, PAOLA. (2002) *“Estudio y tratamiento de las variables asociadas a la convivencia escolar, para promover e implementar la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, al interior de la comunidad educativa”*. (Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social) Valparaíso, Chile Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social.
- PHILIP RICE, F. (2000), *“Adolescencia, Desarrollo y Relaciones y Cultura”*. Madrid, Editorial: Prentice hall.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (1984) *“Diccionario de la Lengua Española”*, T.I, Vigésima Edición.
- ROBBINS, Stephen P. (1994) *“Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones”* Sexta Edición, México, Editorial: Prentice-Hall Hispanoamericana
- TCHIMINO y YAÑEZ (2003) *“Manual para trabajar con Padres y Apoderados”*. Santiago, Chile: PIIE
- TORREGO, JUAN CARLOS. (2000) *“Manual para la formación de mediadores”*, Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid: Narcea
- UNESCO (2004). *“Participación de las Familias en la Educación Infantil Latinoamericana”*. Santiago, Chile: UNESCO / OREALC
- WIKIPEDIA *“Conflicto”* [en línea] enciclopedia de contenido libre [Agosto, 2009]. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>



Anexos



ANEXOS

1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable Dependiente:

- ❖ Calidad de la Convivencia Escolar en los alumnos de entre 7° año básico y 2° año medio en establecimientos educacionales de Valparaíso, Viña del Mar y Quilpué.

Variable Independiente:

- ❖ Existencia
- ❖ Magnitud
 - Leve
 - Mediano
 - Grave
- ❖ Consecuencias del Fenómeno.
 - Consecuencias físicas: fracturas, hematomas, quebraduras, entre otras.
 - Consecuencias psicológicas: aislamiento, depresión, entre otras.

Operacionalización de variables

Existencia: Existen diversas conductas que llevan al conflicto y se describen como el hostigamiento, el acoso y /o amenaza sistemática de parte de un estudiante o de un grupo de estudiantes hacia un alumno o alumna.

En el Establecimiento educacional donde estudio...

PREGUNTAS	Muy Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
En el establecimiento cuento con buenos compañeros	5	4	3	2	1
Los alumnos/as respetan a los profesores/as	5	4	3	2	1



Los alumnos se respetan entre ellos	5	4	3	2	1
Tengo una buena relación con mis profesores	5	4	3	2	1
Tengo buena comunicación con mis profesores	5	4	3	2	1
Los profesores nos tratan con respeto	5	4	3	2	1
Los profesores/as hacen bien su trabajo	5	4	3	2	1
Hay un profesor/a con quién puedo contar si tengo un problema personal	5	4	3	2	1

Desfavorable: 30 – 40 puntos

Medianamente Favorable: 19 – 29 puntos

Muy favorable: 8 – 18 puntos

Convivencia Escolar: La interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativas en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de alumnos y alumnas.

En el Establecimiento educacional donde estudio...

PREGUNTAS	Nunca	Rara Vez	A Veces	A Menudo	Siempre
Me entregan información acerca de las normas de convivencia	5	4	3	2	1
Me entregan información sobre mis derechos y deberes	5	4	3	2	1
Respeto las normas del establecimiento	5	4	3	2	1
En general, los alumnos/as respetan las normas del centro	5	4	3	2	1
La opinión del alumno/a se tiene en cuenta frente a un problema	5	4	3	2	1
Se utiliza el dialogo para solucionar los conflictos	5	4	3	2	1
Tengo tranquilidad para dejar mis cosas en la clase.	5	4	3	2	1
En conflictos entre profesor/a y alumno/a se solicita la versión de ambos	5	4	3	2	1



Nunca: 30 – 40 puntos

Medianamente: 19 – 29 puntos

Siempre: 8 – 18 puntos

Tipos de conflictos:

¿Has recibido alguna de las siguientes conductas en tu establecimiento? Señala la frecuencia

PREGUNTAS	Nunca	Rara Vez	A Veces	A Menudo	Siempre
Te han empujado a propósito	1	2	3	4	5
Te han agredido físicamente (golpe, patadas, combos, zancadillas)	1	2	3	4	5
Te han amenazado	1	2	3	4	5
Han difundido mentiras y comentarios dañinos sobre ti	1	2	3	4	5
Te han ridiculizado, se han burlado o reído de ti	1	2	3	4	5
Te han insultado, te dicen sobrenombres que no te gustan	1	2	3	4	5
Te han quitado/robado algún objeto personal	1	2	3	4	5
Te han roto o estropeado algún objeto personal (mochila, cuadernos, libros, ropa...)	1	2	3	4	5
Han jugado con tus cosas (escondido, tirado,...)	1	2	3	4	5
Te han dejado sólo, te han ignorado para hacerte daño	1	2	3	4	5
Te has sentido rechazado (tú no juegas, no vienes...)	1	2	3	4	5
Has tenido pelea con algún compañero	1	2	3	4	5

Siempre: 45 – 60 puntos

Medianamente: 29 – 44 puntos

Nunca: 12 – 28 puntos



Si han pasado alguna de estas situaciones, especificar, donde sucedieron	Si	No
En la entrada/salida del establecimiento	5	0
En los pasillos	5	0
En la calle	5	0
En el recreo	5	0
En la clase	5	0
Otro	5	0

Calificarte de alguna manera	Si	No
Víctima	5	0
Victimario	5	0
Espectador	5	0

Magnitud: Tipo físico: Golpear, empujar, dar patadas, golpear un objeto o arma, mechonear, rasguñar, dar cachetadas, romper la propiedad del otro (cuaderno, trabajos), robar; tipo psicológico o social: ignorar (hacer el vacío), excluir (dejar de lado), emitir comentarios o rumores ofensivos, amenazar (intimidar), coaccionar, ridiculizar por defectos físicos; Tipo verbal: insultar (garabatos, palabrotas), llamar por sobrenombres ofensivos.

¿Con qué frecuencia has participado en este tipo de conductas en tu establecimiento?

PREGUNTAS	Nunca	Rara Vez	A Veces	A Menudo	Siempre
Agresiones físicas	1	2	3	4	5
Amenazar o insultar	1	2	3	4	5
Obligar a hacer cosas que otro no quiere	1	2	3	4	5
Oponerse a tratos negativos hacia otros	1	2	3	4	5
Robar dinero o material	1	2	3	4	5
Reírme de otra persona	1	2	3	4	5
No tener en cuenta a algún compañero y excluirlo de mi grupo de amigos	1	2	3	4	5



Decir mentiras o rumores sobre alguien	1	2	3	4	5
Ayudar a algún compañero en las tareas de clase	5	4	3	2	1
Ayudar a algún compañero con los problemas personales	5	4	3	2	1
Trabajar en grupo	5	4	3	2	1

Siempre: 40 – 55 puntos

Medianamente: 26 – 39 puntos

Nunca: 11 – 25 puntos

Consecuencia Consecuencias físicas: fracturas, hematomas, quebraduras, entre otras; consecuencias psicológicas: aislamiento, depresión, imagen negativa de sí mismos, ansiedad, introversión social, entre otras.

En el Establecimiento he observado o me ha pasado...

PREGUNTAS	Nunca	Rara Vez	A Veces	A menudo	Siempre
Las víctimas de violencia faltan a clases	1	2	3	4	5
Las víctimas de violencia son más tranquilos	1	2	3	4	5
Las víctimas de violencia se aíslan (andan solos)	1	2	3	4	5
Las víctimas de violencia presentan golpes en su cuerpo	1	2	3	4	5
Las víctimas de violencia presentan hematomas (moretones) en su cuerpo	1	2	3	4	5
Los victimarios son los líderes, los que “la llevan”	1	2	3	4	5
Las víctimas de violencia se manifiestan y participan en clases	5	4	3	2	1
Los victimarios presentan signos de arrepentimiento	5	4	3	2	1

Siempre: 28 – 40 puntos

Medianamente: 18 – 27 puntos

Nunca: 8 – 17 puntos



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



Definición de Universo

Alumnos y Alumnas de entre 7° año básico y 2° año medio perteneciente a Establecimientos Educativos de Valparaíso, Viña del Mar y Quilpué, dependiente de la Secretaria Regional Ministerial de la V región

Condiciones de aplicación prevista

- El instrumento debe ser aplicado en horas de clases.
- No debe ser aplicado en horas libres.
- La participación al contestar el instrumento debe ser de carácter voluntario
- El instrumento debe ser contestado en forma individual
- Debe ser constada en un tiempo máximo de 30 minutos.
- El cuestionario será de carácter anónimo.

Estimados alumnos:

A continuación la presente tiene como finalidad aportar datos para una Investigación realizada por estudiantes de la carrera de Trabajo social de la Universidad de Valparaíso, con el fin de describir la manifestación de la existencia de conflictos y tipos de conflictos escolares en los establecimientos educacionales.

*Le solicitamos **Marcar con una X** en el casillero junto a la alternativa correspondiente. Por favor no deje pregunta sin contestar.*

*Los datos obtenidos serán tratados de manera **anónima, seria y confidencial**, recuerde que sus respuestas son vitales para una investigación exitosa.*

1. Indique su edad: _____

2. Curso: _____

3. Sexo: _____

Variables a medir:

Existencia: Existen diversas conductas que llevan al conflicto y se describen como el hostigamiento, el acoso y /o amenaza sistemática de parte de un estudiante o de un grupo de estudiantes hacia un alumno o alumna.

Convivencia Escolar: La interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativas en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de alumnos y alumnas.

Magnitud: Tipo físico: Golpear, empujar, dar patadas, golpear un objeto o arma, mechonear, rasguñar, dar cachetadas, romper la propiedad del otro (cuaderno, trabajos), robar; tipo psicológico o social: ignorar (hacer el vacío), excluir (dejar de lado), emitir comentarios o rumores ofensivos, amenazar (intimidar), coercionar, ridiculizar por defectos físicos; Tipo verbal: insultar (garabatos, palabrotas), llamar por sobrenombres ofensivos.

Consecuencia Consecuencias físicas: fracturas, hematomas, quebraduras, entre otras; consecuencias psicológicas: aislamiento, depresión, imagen negativa de sí mismos, ansiedad, introversión social, entre otras.

EXISTENCIA

En el Establecimiento educacional donde estudio...

1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De Acuerdo 5. Muy De Acuerdo

	1	2	3	4	5
En el establecimiento cuento con buenos compañeros					
Los alumnos/as respetan a los profesores/as					
Los alumnos se respetan entre ellos					
Tengo una buena relación con mis profesores					
Tengo buena comunicación con mis profesores					
Los profesores nos tratan con respeto					
Los profesores/as hacen bien su trabajo					
Hay un profesor/a con quién puedo contar si tengo un problema personal					

CONVIVENCIA ESCOLAR

En el Establecimiento educacional donde estudio...

1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. A menudo 5. Siempre

	1	2	3	4	5
Me entregan información acerca de las normas de convivencia					
Me entregan información sobre mis derechos y deberes					
Respeto las normas del establecimiento					
En general, los alumnos/as respetan las normas del centro					
La opinión del alumno/a se tiene en cuenta frente a un problema					
Se utiliza el diálogo para solucionar los conflictos					



Tengo tranquilidad para dejar mis cosas en la clase.					
En conflictos entre profesor/a y alumno/a se solicita la versión de ambos					

TIPOS DE CONFLICTO

¿Has recibido alguna de las siguientes conductas en tu establecimiento? Señala la frecuencia

1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. A menudo 5. Siempre

	1	2	3	4	5
Te han empujado a propósito					
Te han agredido físicamente (golpe, patadas, combos, zancadillas)					
Te han amenazado					
Han difundido mentiras y comentarios dañinos sobre ti					
Te han ridiculizado, se han burlado o reído de ti					
Te han insultado, te dicen sobrenombres que no te gustan					
Te han quitado/robado algún objeto personal					
Te han roto o estropeado algún objeto personal (mochila, cuadernos, libros, ropa...)					
Han jugado con tus cosas (escondido, tirado,...)					
Te han dejado sólo, te han ignorado para hacerte daño					
Te has sentido rechazado (tú no juegas, no vienes...)					
Has tenido pelea con algún compañero					

Si han pasado alguna de estas situaciones, especificar, donde sucedieron:

- En la entrada/salida del establecimiento
- En el recreo
- En los pasillos
- En la clase
- En la calle
- En:

Si tuvieras que calificarte de alguna manera, de acuerdo a los problemas de convivencia y falta de respeto entre compañeros del establecimiento dirías que eres más bien:

- Victima*: suelo recibir a veces los golpes, las burlas...
- Victimario*: a veces suelo “pasarme” con los compañeros...
- Espectador*: casi nunca me afectan estas cosas ni me suelo “pasar” con la gente



MAGNITUD

¿Con qué frecuencia has participado en este tipo de conductas en tu establecimiento?

1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. A menudo 5. Siempre

	1	2	3	4	5
Agresiones físicas					
Ayudar a algún compañero en las tareas de clase					
Ayudar a algún compañero con los problemas personales					
Amenazar o insultar					
Obligar a hacer cosas que otro no quiere					
Oponerse a tratos negativos hacia otros					
Robar dinero o material					
Trabajar en grupo					
Reírme de otra persona					
No tener en cuenta a algún compañero y excluirlo de mi grupo de amigos					
Decir mentiras o rumores sobre alguien					

CONSECUENCIA

1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. A menudo 5. Siempre

	1	2	3	4	5
Las víctimas de violencia faltan a clases					
Las víctimas de violencia son mas tranquilos					
Las víctimas de violencia se manifiestan y participan en clases					
Las víctimas de violencia se aíslan (andan solos)					
Las víctimas de violencia presentan golpes en su cuerpo					
Las víctimas de violencia presentan hematomas (moretones) en su cuerpo					
Los victimarios presentan signos de arrepentimiento					
Los victimarios son los líderes, los que “la llevan”					

Gracias por su colaboración a esta investigación.

Pamela Rojas R.

Milena Tapia Z.



Fotografía N° 1. Establecimiento Número 1





Fotografía N° 2. Establecimiento Número 1





Fotografía N° 3. Establecimiento Número 1





Fotografía N° 4. Establecimiento Número 1





Fotografía N° 5. Establecimiento Número 2





Fotografía N° 6. Establecimiento Número 2





Fotografía N° 7. Establecimiento Número 2

