



**UNIVERSIDAD
ALBERTO HURTADO**

Facultad de Educación

**Pedagogía en Educación Diferencial con mención en Dificultades del
Aprendizaje Escolar**

Proyecto de Título

**Estudio descriptivo sobre la incidencia de los conflictos escolares en los
procesos de enseñanza-aprendizaje de estudiantes de 2° ciclo de una
escuela particular Subvencionada de la comuna de Quinta Normal.**

**Para optar al grado académico y título profesional de Licenciado(a) en
Educación y Profesor(a) de Educación Diferencial con mención en
Dificultades del Aprendizaje Escolar.**

Por: Fernanda Javiera Oróstica Gómez

Profesora Guía: Amparo Lobos Gormaz

Santiago, Chile

2020

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia, a mi mamá por estar siempre presente, por sus desayunos en las mañanas y apoyar cada paso que di en este largo camino; a mi papá por incansablemente confiar en mi y luchar día a día por verme crecer y terminar este proceso; a mi Panchita por siempre estar ahí con su mirada dándome apoyo para continuar estudiando. Agradecer a mi lela, mi tata y mi querida tía Marce por confiar siempre en que podría lograrlo y desde su amor apoyar a que esto fuese posible.

En segundo lugar, agradecer a mi eterno compañero, quien siempre estuvo ahí para ver mis logros y apoyar mis inquietudes, gracias por siempre creer en mi, maravillarte con mis avances y darme ese aliento en cada momento que lo necesite, gracias por dejarme compartir contigo cada una de mis cargas, sin duda alguna, sin ti todo esto hubiese sido más difícil.

Agradecer a mis amigas que me entregó la universidad, por ser esa luz que me impulsó a seguir en este proyecto. A mi querida Romi, que reímos y lloramos juntas en este proceso, fue difícil pero se logró!

Por otra parte, agradecer a mis estudiantes del Quinto básico A por permitirme entrar en sus hogares en este contexto de emergencia sanitaria que estamos viviendo. Gracias por darme la oportunidad de conocerlos y vivir esta hermosa experiencia.

Por sobre todo, doy gracias a Dios por permitirme conocer esta experiencia de la pedagogía y vivir este difícil pero maravilloso camino. Gracias por permitirme finalizar este proceso rodeada de gente admirable como lo fue mi profesora guía, mis amigas y mi familia.

Resumen

En el último tiempo la violencia escolar ha tomado especial lugar dentro de las escuelas nacionales, siendo este factor, una de las principales barreras para la creación de sistemas educativos seguros, acogedores e inclusivos para los estudiantes. La predominación de la violencia en los espacios escolares imposibilita la creación de una sana convivencia, lo que interfiere de manera directa en los procesos de enseñanza-aprendizaje que se desarrollan en las escuelas de nuestro país. Este proyecto de investigación busca describir cuales son los conflictos más recurrentes e identificar de qué manera estos inciden en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de segundo ciclo. Para esto, se desarrolla un estudio de caso en una escuela particular subvencionada de la comuna de Quinta Normal con la participación de 3 profesionales de la educación y 6 estudiantes de quinto año básico. Para el desarrollo de este proyecto, se recolectó información a través de entrevistas individuales y virtuales a cada uno de los participantes ya mencionados, las cuales estuvieron divididas en tres dimensiones; conflictos escolares, resolución de conflictos e incidencia de los conflictos escolares en los aprendizajes de los estudiantes. Los principales resultados de esta investigación dan cuenta de la variabilidad de conflictos que surgen dentro de un contexto escolar, que tienen diversos orígenes y causas. Además, se pudo identificar que los conflictos escolares inciden de gran manera en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes, afectando principalmente en la concentración y los aprendizajes adquiridos por los niños y niñas.

Índice

1. INTRODUCCIÓN:	7
2. ANTECEDENTES:	10
2.1 ¿QUÉ ES LA CONVIVENCIA ESCOLAR?	10
2.2 ENCUESTAS Y ESTADÍSTICAS SOBRE CONVIVENCIA ESCOLAR A NIVEL NACIONAL	12
2.3 LA IMPORTANCIA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR Y SU IMPLICANCIA EN EL APRENDIZAJE .	13
2.4 NORMATIVAS VIGENTES Y CLIMA DE AULA.....	16
2.5 ABORDAJE DE CONFLICTOS DENTRO DEL CONTEXTO ESCOLAR.....	19
2.6 DIÁLOGO COMO HERRAMIENTA PARA UNA BUENA CONVIVENCIA	21
2.7 EXPERIENCIA QUE IMPULSA ESTA INVESTIGACIÓN	22
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	25
4. PREGUNTAS DIRECTRICES	28
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	29
6. MARCO CONCEPTUAL	30
6.1 EL ENFOQUE DE LA EDUCACIÓN INCLUSIVA	30
6.1.1. <i>Características de la educación inclusiva</i>	30
6.1.2. <i>Prácticas inclusivas en el aula</i>	34
6.2. CONVIVENCIA ESCOLAR.	37
6.2.1. <i>Evolución de la comprensión de la convivencia escolar</i>	39
6.2.2. <i>Convivencia escolar e inclusión</i>	42
6.2.3. <i>Factores que inciden en la convivencia escolar</i>	44
6.3. CONFLICTOS ESCOLARES.....	47
6.4 CONFLICTOS ESCOLARES Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA ESCUELA	49
6.5 ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	51
6.6 VIOLENCIA ESCOLAR	53
6.6.1 <i>Tipos de violencia escolar</i>	54
6.6.2 <i>Causas y consecuencias de la violencia escolar</i>	56
6.7 CONFLICTOS ESCOLARES Y SU INCIDENCIA EN LOS APRENDIZAJES DE LOS ESTUDIANTES.....	59
6.8 HACIA UNA CONVIVENCIA ESCOLAR CON ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PACÍFICA.....	61

6.9	ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE MANERA PACÍFICA Y DEMOCRÁTICA.....	65
7.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	70
7.1	ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	70
7.2	CONTEXTO Y PARTICIPANTES:.....	71
7.2.1	<i>Contexto:</i>	71
7.2.2	<i>Participantes:</i>	73
7.3	DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO.	76
7.3.1	<i>Etapas del estudio</i>	76
7.4	ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	79
7.5	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	81
8.	RESULTADOS	83
8.1	RESULTADOS ENTREVISTA PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN.....	83
8.1.1.	<i>Respecto a los conflictos escolares</i>	84
8.1.2.	<i>Estrategias de resolución de conflictos</i>	87
8.1.3.	<i>Con respecto a la labor docente ante los conflictos escolares</i>	91
8.1.4.	<i>Incidencia de los conflictos escolares en los aprendizajes de los estudiantes</i>	93
8.2	RESULTADOS ENTREVISTA ESTUDIANTES.....	97
8.2.1	<i>Respecto a la percepción sobre sus pares</i>	98
8.2.2	<i>En cuanto a los conflictos escolares</i>	100
8.2.3	<i>Respecto a las estrategias de resolución de conflictos</i>	106
8.2.4	<i>En cuanto a la incidencia de los conflictos escolares en los aprendizajes de los estudiantes</i>	113
9.	CONCLUSIONES.....	117
9.1.	CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	117
9.2.	CONSIDERACIONES FUTURAS.....	120
9.3.	REFLEXIÓN PERSONAL.....	122
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	124
11.	ANEXOS	127
11.1	CONSENTIMIENTOS.....	127
11.1.1	<i>Consentimiento informado para profesionales de la educación (Anexo 1)</i>	127
11.1.2	<i>Consentimiento informado para padres, madres y apoderados (Anexo 2)</i> ..	128

11.2	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	129
11.2.1	<i>Entrevista para profesionales de la educación (Anexo 3)</i>	129
11.2.2	<i>Entrevista para estudiantes (Anexo 4)</i>	132
11.3	CUADROS DE DIMENSIONES PARA EL ANÁLISIS DE ENTREVISTAS	137
11.3.1	<i>Cuadro análisis entrevista profesionales de la educación (Anexo 5)</i>	137
11.3.2	<i>Cuadro análisis entrevista estudiantes (Anexo 6)</i>	137
11.4	MATRICES DE ANÁLISIS	138
11.4.1	<i>Ejemplo matriz de análisis entrevista profesionales de la educación (Anexo 7)</i>	138
11.4.2	<i>Ejemplo matriz de análisis entrevista estudiantes (Anexo 8)</i>	140

1. Introducción:

El avanzar hacia un sistema educativo más inclusivo ha tomado especial énfasis en el desarrollo de políticas educativas. Sin embargo, persisten algunos desafíos en los centros educacionales chilenos, se han observado diversos problemas que interfieren en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. En relación a esto, uno de los temas relevantes que implica la creación de escuelas más inclusivas es la mejora de la convivencia escolar, ya que, a través de diversos autores, podemos darnos cuenta que la convivencia escolar permite el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, permitiendo el proceso de la integración a la vida social, la participación responsable en la vida ciudadana y en el desarrollo de los proyectos de vida de los estudiantes.

Por esta razón, uno de los elementos que ha estado latente en el funcionamiento de una escuela inclusiva, está relacionado con la percepción que tienen los miembros de la comunidad educativa sobre la convivencia y la manera en que esta se lleva a cabo. Debido a que, se suele concebir como un elemento que se caracteriza por su carácter negativo y sancionador, que se relaciona con la disciplina del establecimiento y el cumplimiento de las normas. De esta manera, se deja de lado la importancia de las relaciones interpersonales que se generan dentro de la escuela, enfocándose tan solo en corregir aquellas actitudes disruptivas de ciertos alumnos, preocupándose tan solo de sancionador al victimario y dejando de lado a la víctima. A nivel nacional, se ha asumido el desafío de avanzar hacia un sistema escolar más inclusivo, sin embargo, aún existen evidencias que el tipo de convivencia escolar que se suele implementar en los colegios, tienen poca consideración en la generación de los conflictos escolares entre sus estudiantes y su foco no va de acuerdo a la utilización de estrategias beneficiosas para la conservación de las buenas relaciones entre estudiantes, ni que reflexionen en la situación problemática, sino que, está dirigida a que la solución a este conflicto sea entregada por un ente superior a ellos, siendo participes inactivos de su propio problema.

Por otro lado, podemos observar que, en Chile, se evidencia un aumento considerable en la violencia como herramienta de defensa ante los conflictos que se generan entre los estudiantes, dificultando de esta manera, el desarrollo de clima de aula basada en el respeto. Dada esta situación, los índices de autoestima y valoración personal de los estudiantes ha ido en disminución, ya que, constantemente se visualizan los conflictos como “la ley del más fuerte” y se busca entre ellos un ganador y un perdedor. Las escuelas escasean de herramientas pacíficas que permitan una reflexión por ambas partes y de la existencia de soluciones democráticas que beneficien las relaciones entre pares.

A raíz de lo mencionado anteriormente, se busca investigar sobre la importancia de la resolución de conflictos escolares, de tal manera que se logre visualizar como un elemento fundamental para el bienestar personal y colectivo de los estudiantes. A través de esto, se pretende conocer la visión de los conflictos escolares, las diversas estrategias que utilizan los estudiantes para resolverlas y como las escuelas adoptan herramientas para su resolución. Además, se desea poder observar la incidencia que estos elementos ya mencionados inciden en la creación de escuelas inclusivas y en el aporte de aprendizajes significativos para los estudiantes de nuestro país.

A lo largo de este informe, se trabaja en torno a los conflictos escolares y su incidencia en la convivencia y autoestima de los estudiantes. Para esto, se plantea en primera instancia, los antecedentes conceptuales y contextuales que sustentan la investigación, basándose en estudios y evidencias nacionales e internacionales sobre la importancia de la implementación de una sana convivencia, las normativas nacionales relacionadas con esta y cómo esta incide en las practicas que desarrolla los centros educacionales, finalmente, se consideran las características del contexto en el que se desarrolla esta investigación.

A continuación, se plantea la problemática y las preguntas investigativas que guían el proyecto que se desea llevar a cabo, la cual esta relacionada con la investigación e indagación d los conflictos escolares más recurrentes en las escuelas y conocer las estrategias de resolución que manejan las escuelas y los

estudiantes. Luego, se presentan las preguntas directrices, objetivo general y específico que guían este proyecto de título.

Posteriormente, se desarrolla el marco conceptual, el que incorpora información de carácter teórico sobre los temas que se plantean en la investigación. Luego, se describe en diseño metodológico, el cual consiste en la realización de instrumentos que permitan la recolección de información para conocer los temas ya mencionados, la cual fue realizada a dos actores fundamentales para la comunidad educativa, como lo son los docentes y los estudiantes propiamente tal. Finalmente, se podrá observar el análisis de los resultados obtenidos a lo largo de esta investigación, pudiendo identificar los conflictos más recurrentes, las estrategias que se utilizan en mayor medida y conocer la incidencia que estos elementos tienen en los procesos de enseñanza-aprendizaje que se realizan en la escuela.

2. Antecedentes:

En el siguiente apartado se considera necesario poder revisar aquellos elementos que permitan contextualizar la temática de esta investigación. Es por esto, que se presentarán en primer lugar los antecedentes conceptuales, los cuales abordan la conceptualización de convivencia escolar desde la visión de diferentes autores, considerando información que de cuenta de la importancia y relevancia que esta tiene en el desarrollo de escuelas inclusivas, además, se hace referencia a la normativa vigente de las políticas nacionales en relación a la temática tratada. Posterior a ellos, se presentan los antecedentes contextuales en el cual se desarrolla este proyecto de investigación.

2.1 ¿Qué es la convivencia escolar?

Cuando hablamos de convivencia, nos imaginamos de inmediato cuando nos reunimos a compartir, ya sea alimentos, conversaciones y/o experiencias de vida con otras personas. En las escuelas suelen realizar convivencias para festejar diversas celebraciones, ya sea cuando se reúnen los cursos, comparten alimentos, conversan e interactúan entre sí. Por ende, nos referimos a la acción de convivir con otros.

Pero ¿a qué nos referimos cuando hablamos de convivencia escolar? La política nacional de convivencia escolar (2019), señala: “La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos, padres, madres y apoderados y sostenedor), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta” (pág.9).

Esto se refiere a todas las relaciones que se pueden formar dentro de los establecimientos escolares, ya sean de carácter formales e informales y del modo de convivir. Si este es de carácter positivo en donde se desarrolla un contexto de

trato respetuoso, se forman relaciones inclusivas, el diálogo es parte de la resolución de conflictos, hay una participación democrática y colaborativa de todos los miembros de la comunidad. O si bien, son de carácter negativo, en los cuales predominan la violencia, el acoso, el bullying, la agresión, discriminación y se visibiliza la convivencia escolar tan solo como aquellos actores encargados de aplicar “sanciones” a quienes de cierta manera infrinjan las normas de la institución.

Además, se plantea la convivencia escolar como un proceso cotidiano, el cual es permanente y que ocurre en todos los escenarios de las escuelas, ya sean las aulas de clases, los patios, salas de profesores, actos, celebraciones, baños, casinos, actividades extracurriculares, reuniones de apoderados, consejos de profesores, entre otros.

Por otro lado, Banz (2008) señala “(..)la convivencia no es algo estable, sino que es una construcción colectiva y dinámica, sujeta a modificaciones conforme varían las interrelaciones de los actores en el tiempo” (pág.2). Comprendiendo la convivencia escolar, como el fruto de todas las interrelaciones conformadas en la escuela y que no es responsabilidad de un solo actor sino de todos los miembros pertenecientes a la comunidad educativa.

De las perspectivas citadas anteriormente, podemos establecer que diversos autores hacen referencia al concepto de convivencia escolar, concordando en que una de las características distintivas de la convivencia escolar es su carácter participativo y democrático, en el que todos los miembros pertenecientes a la institución educativa son responsables de la construcción de esta. Por último, y respaldando las ideas anteriores, la política nacional de convivencia escolar del año 2015-2018, indica “Es en la dinámica de las interrelaciones que cobra sentido formativo la Convivencia Escolar, la vivencia de compartir con otros y otras, de conocer diferentes formas de pensar, de reconocerse a sí mismo como sujeto de derecho y a la vez reconocer y valorar a los otros en sus diferencias, es una experiencia formativa de primer orden y se constituye en un componente específico de la labor pedagógica de la escuela/liceo” (Mineduc,2015, pág.24).

2.2 Encuestas y estadísticas sobre convivencia escolar a nivel nacional

Un correcto clima de convivencia escolar considera un ambiente de respeto, de solidaridad, organización y propicia seguridad a toda la comunidad escolar dentro del establecimiento. En el año 2009, en el Primer encuentro para la réplica en Innovación Social realizado en Santiago, la UNICEF señala: “cuando se habla del derecho a la educación, también se está haciendo referencia al derecho a una adecuada convivencia y a cómo constituir la escuela, no solo como un lugar en el que se aprenda sin miedo, sino en un lugar propicio para una experiencia marcada por la seguridad, la contención, el afecto y, valga la redundancia, por la formación en convivencia.”

Sin embargo, en la Encuesta Nacional de Agresión y Acoso Escolar, realizada en el año 2012, se revela información importante sobre las tasas de agresividad y acoso en las escuelas. La encuesta se realizó en los cursos de cuarto básico y segundo año medio a través de cuestionarios provenientes de la evaluación SIMCE. En cuarto año básico se encuestaron 220.896 estudiantes de un total de 7.753 establecimientos, a partir de las respuestas de los estudiantes se destaca que el 25% de los establecimientos del país que imparten 4º básico se clasifica con una “Frecuencia Alta de agresión” lo que significa que un número importante de alumnos reporta una ocurrencia repetida de más de una conducta de agresión. En segundo año medio, se encuestaron 191.489 estudiantes de un total de 2.771 establecimientos, en lo que se destaca que El 21% de los establecimientos del país se clasifica con una “Frecuencia Alta de agresión”

Un estudio realizado por PISA en el año 2018, analiza como es el clima escolar en Chile, y nos indica que el 24% de los estudiantes informaron haber sido intimidados al menos una vez al mes, en comparación con el 23% en promedio en los países de la OCDE. Al mismo tiempo, el 88% de los estudiantes en Chile estuvo de acuerdo o muy de acuerdo en que es bueno ayudar a los estudiantes que no pueden defenderse. (PISA, 2018, pág.7).

Por otro lado, el mismo estudio señala que en la mayoría de los países e independiente del nivel socioeconómico, los estudiantes que son frecuentemente acosados tenían más probabilidades de faltar a la escuela. Mientras que los alumnos que disfrutaban un grato ambiente escolar son menos propensos a faltar a clases. En la misma línea de lo anterior, alrededor del 22% de los estudiantes en Chile (promedio de la OCDE:16%) estuvo de acuerdo o muy de acuerdo en que se sienten solos en la escuela debido a la mala relación que llevan con sus compañeros.

La superintendencia de educación, en el año 2015, expuso un reporte sobre discriminación escolar, en el cual hace referencia a los sujetos que son víctima de discriminación, informando que un 51% de éstas afectan a alumnos y alumnas con Síndrome de Déficit Atencional (SDA), le siguen las categorías por discapacidad física y/o intelectual (18%); características físicas y/o apariencia personal (10%); problemas de salud (8%); embarazo y/o maternidad (6%); orientación sexual e identidad de género (3%); inmigrante y/o distinto origen racial (2%), y opción religiosa, también 2%.(Superintendencia de educación, 2015, pág.17) A raíz de este reporte, el superintendente de Educación, Alexis Ramírez, señala “Un niño discriminado es un niño que está disminuido en su capacidad de aprender; un niño que está menos capacitado para poder participar del proceso educativo y eso afecta su derecho real a educarse en nuestro país”

2.3 La importancia de la convivencia escolar y su implicancia en el aprendizaje

La convivencia escolar, es uno de los factores experimentales que más marcan la vida de los estudiantes, tanto en su experiencia dentro de la escuela como en su vida cotidiana. La política nacional de convivencia escolar, considera que es un aprendizaje como convivir y no tan solo un elemento que mejora los aprendizajes de los estudiantes. Además, Banz (2008) indica “La escuela es el primer espacio público al que los niños acceden, donde tendrán la oportunidad, si es que el medio es propicio para ello, de aprender las habilidades de convivencia. La constitución de ese espacio público como un lugar en el que el buen trato y el sentido comunitario

es un valor, permitirá a todos también la construcción de los aprendizajes que la escuela se propone lograr” (pág.1).

En un estudio realizado por CEPAL y UNICEF sobre violencia en el espacio escolar, en el seminario sobre violencias y convivencia en el espacio escolar, del 10 de mayo del año 2017, se enfatiza en la idea de la importancia de llevar a cabo una buena convivencia escolar y el cómo la violencia afecta a los niños, niñas y adolescentes en sus posibilidades de aprender y, se expone, que en América Latina se valida la violencia como forma legítima y recurrente de resolver conflictos, formando esto parte de su cultura.

Chile, mide el clima de convivencia escolar a través de Indicadores de Desarrollo Personal y Social, los cuales “son un conjunto de índices que entregan información sobre aspectos relacionados con el desarrollo personal y social de los estudiantes, en forma complementaria a la información proporcionada por los resultados Simce y los Estándares de Aprendizaje, ampliando de este modo la concepción de calidad educativa” (Mineduc, 2014, pág.5) Cuyos resultados en el año 2018 indican que el 42% de los y las estudiantes de 4° año básico mencionan haber sido discriminados en sus establecimientos escolares, al igual que el 39% de alumnos en 6° año básico y el 44% en II° año medio. De esta manera, podemos observar que los estudiantes que se desenvuelven en un espacio libre de discriminación obtienen mejores resultados académicos, ya que se expone que los alumnos de 4° año básico que se han sentido rechazados o discriminados en sus escuelas alcanzan en promedio 22 puntos menos en el área de lenguaje y 19 puntos menos en matemática en las evaluaciones SIMCE. Por otro lado, se recoge que los alumnos de 6° año básico, alcanzan 12 puntos menos en lenguaje y 10 menos en matemática, en la misma evaluación. Reflejándose de esta manera, que la discriminación y la mala convivencia inciden en el bajo rendimiento de los estudiantes. (Agencia de la calidad de la educación, 2019, pág.4)

Mencionado lo anterior, podemos evidenciar la incidencia y el rol fundamental que toma la convivencia escolar en los procesos de aprendizaje de los estudiantes.

Por esa razón, se darán a conocer la opinión de diversos autores que justifican lo planteado anteriormente.

La UNESCO a través de un estudio de los aprendizajes de los estudiantes de América Latina y el Caribe, afirma que “el clima escolar es la variable que mayor influencia ejerce sobre el rendimiento de los estudiantes. Por tanto, la generación de un ambiente de respeto, acogedor y positivo es esencial para promover el aprendizaje entre los estudiantes.” (UNESCO Y SERRCE, 2008, pág.45).

Por otro lado, TERCE que es un estudio Internacional desarrollado por UNESCO e implementado por la Agencia de Calidad de la Educación, indica que uno de los factores internos de la escuela que se asocian al aprendizaje está relacionado con el clima escolar, midiendo los niveles de respeto y seguridad de la escuela hacia sus estudiantes, asociándose positivamente con los logros de aprendizaje. Esto quiere decir, que las escuelas deben ser capaces de propiciar un ambiente seguro, controlando aquellas situaciones que impidan que se lleven a cabo los procesos de enseñanza-aprendizaje de la mejor manera posible, entregando herramientas para que no se generen situaciones disruptivas y violentas.

Banz explica que una convivencia escolar pro social, preocupada de la formación socio afectiva y ética de sus miembros, tienen comprobados efectos sobre el rendimiento de los alumnos, nos señala que “se han encontrado fuertes beneficios sobre el rendimiento escolar. Así, por ejemplo, un estudio realizado por Juan Casassus (entre los años 1995 y 2000) arroja una elevada correlación entre la formación de valores para una adecuada convivencia y los logros de aprendizaje. Entre sus resultados, destaca al clima emocional del aula como un factor con muy elevada incidencia en el aprendizaje; así, el cómo los alumnos perciban este clima incidiría altamente en su desempeño y nivel de aprendizaje” (Banz, 2008, pág. 6). De esta manera, se logra la comprensión total de que la convivencia es un proceso formativo capaz de incidir significativamente en las instancias de aprendizaje, mejorando los resultados que obtengan los estudiantes.

Conociendo el concepto de convivencia escolar, su importancia e implicancias en los aprendizajes escolares, se darán a conocer las normativas vigentes en el contexto actual chileno.

2.4 Normativas vigentes y clima de aula

Al revisar los aspectos que inciden en la convivencia escolar, es posible encontrar diversos documentos legales que indican la importancia de esta en el correcto desarrollo de un clima de aula propicio. Además, es relevante presentar estas normativas para poder visibilizar de mejor manera la relevancia de esta investigación.

o **Ley N°20.370 General de Educación**

Se habla de convivencia escolar en la Ley General de la educación como un objetivo fundamental de esta, señalando que:

“La educación es el proceso de aprendizaje permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas. Se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, y de nuestra identidad nacional, capacitando a las personas para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, y para trabajar y contribuir al desarrollo del país.” (Art.2)

A través de este artículo de la Ley General de la Educación, se puede inferir que la educación es un proceso que se complementa de diversos factores, entre ellos la convivencia escolar que busca la formación de personas participes y activas en la comunidad.

- o **Ley N° 20.536 Sobre Violencia Escolar.**

Esta ley tiene vigencia desde el 17 de septiembre de 2011. Teniendo como finalidad, definir y sancionar los hechos que pueden ser considerados como acoso escolar, ya sea dentro o fuera de un establecimiento educacional. Al mismo tiempo establece, para todos los establecimientos educacionales del país, la obligación legal de diseñar estrategias de prevención y protocolos de actuación, para abordar situaciones de hostigamiento o acoso. (MINEDUC, 2011, pág.2).

La ley establece en su artículo 16 A, que “Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.” (Ley Sobre Violencia Escolar, 2011, pág.2). Entendiéndose, como un proceso dinámico en donde todos los miembros de la comunidad escolar son participantes activos en la construcción de un ambiente seguro para todos y todas quienes la componen.

En correlación con lo anterior, la ley propone resguardar la buena convivencia como manera de evitar su polo opuesto que es la mala convivencia. Para esto, pide establecer un sistema normativo que asegure su mantención. Dado esto, “(...) se entiende que la convivencia escolar aparezca como algo que se promueve, y la violencia escolar, como algo que se previene, definiendo ciertas categorías de relevancia al interior de las formas de manifestación de la violencia en el espacio escolar.” (Carrasco, López y Estay, 2012).

- o **Políticas Nacionales de Convivencia Escolar**

La política Nacional de Convivencia escolar del año 2015, tiene como objetivo orientar la definición e implementación de acciones, iniciativas, programas y proyectos que promuevan y fomenten la comprensión y el desarrollo de una Convivencia Escolar participativa, inclusiva y democrática, con enfoque formativo, participativo, de derechos, equidad de género y de gestión institucional y territorial. (MINEDUC, 2015, pág. 6) Desde esta, se presentan diversos enfoques que definen

la convivencia escolar, entre ellos podemos destacar uno de los más relevantes en relación a lo planteado en los antecedentes mencionados anteriormente, el cual nos señala que la convivencia escolar es un aprendizaje transversal que debería ser parte del currículum nacional y por lo cual, ser parte de los objetivos de aprendizaje que se plantean en los planes nacionales.

“(…) es un aprendizaje comprendido en el currículum y, en tal categoría, posee una intencionalidad pedagógica que está asociada a los objetivos de aprendizajes que se deben identificar, planificar y evaluar como cualquier otro aprendizaje indicado en el currículum nacional. Las interrelaciones entre estudiantes, docentes, directivos y demás miembros de la comunidad educativa, constituyen una importante oportunidad de aprendizaje para los actores que mantienen dichos vínculos.” (MINEDUC, 2015, pág.28) (Torres, Jurjo (1991).

A partir de la elaboración de la Política Nacional de Convivencia Escolar, el ministerio de educación “entrega las herramientas para aprender a vivir con los otros. Asimismo, enfatiza que la convivencia se hace con la participación y compromiso de toda la comunidad educativa, de acuerdo a los roles, funciones y responsabilidades de cada actor y estamento.” (MINEDUC, 2017, pág.14)

En el año 2019, en la Política Nacional de Convivencia Escolar, plantea que entre los años 2017-2018 existe un aumento de denuncias ante la Superintendencia de Educación sobre maltrato físico y psicológico al interior de las comunidades educativas, aumentando un 26,7%. Además, existe evidencia que una correcta convivencia escolar incide en los aprendizajes de los estudiantes, ya que, “Desde 2014 coincide que las escuelas con mejores rendimientos en la prueba SIMCE, también tienen mejor clima escolar.” (MINEDUC, 2015, pág.6). Las cifras del aumento de la violencia dentro de las escuelas es un signo preocupante para la mejora tanto de los aprendizajes no curriculares, como el aprender a compartir y convivir con otros en sociedad, y los expuestos en el currículum nacional. Como hemos evidenciado anteriormente el clima y la convivencia escolar inciden directamente con sus procesos de enseñanza-aprendizaje.

o **Marco para la Buena Enseñanza (2008)**

Es un instrumento elaborado por el ministerio de educación en el año 2008, presenta cuatro dominios que hacen referencia a diversos aspectos que conforman el ciclo del proceso de enseñanza-aprendizaje en los que “Cada uno de los cuatro dominios del marco hace referencia a un aspecto distinto de la enseñanza, siguiendo el ciclo total del proceso educativo, desde la planificación y preparación de la enseñanza, la creación de ambientes propicios para el aprendizaje, la enseñanza propiamente tal, hasta la evaluación y la reflexión sobre la propia práctica docente, necesaria para retroalimentar y enriquecer el proceso.” (MINEDUC, 2008, pág.8)

El marco para la buena enseñanza, destaca el dominio B que nos entrega indicaciones para la creación de un ambiente propicio del aprendizaje, el cual nos direcciona hacia la idea de que “los aprendizajes son favorecidos cuando ocurren en un clima de confianza, aceptación, equidad y respeto entre las personas y cuando se establecen y mantienen normas constructivas de comportamiento. También contribuye en este sentido la creación de un espacio de aprendizaje organizado y enriquecido, que invite a indagar, a compartir y a aprender.” (MINEDUC,2008, pág.9) De esta manera, comprendemos que la creación de un ambiente de respeto es favorable para los procesos de enseñanza-aprendizaje.

2.5 Abordaje de conflictos dentro del contexto escolar

Los conflictos son inherentes a la naturaleza humana, son el fiel reflejo de que existe una diversidad cultural, en la cual se forman relaciones sociales y sus participantes pueden compartir tanto entendimientos como desacuerdos que conllevan enfrentamientos.

Dentro de nuestra sociedad podemos evidenciar diversas maneras en las que se aborda el conflicto, entre ellas se encuentran métodos pacíficos como los debates y conversaciones, hasta aquellos más violentos, los que incluyen descalificaciones y pueden llegar hasta las agresiones físicas, como los golpes. Las escuelas, son un lugar predilecto para la adquisición de estrategias y herramientas

para afrontar los conflictos de manera pacífica, basada en el diálogo y el respeto, ya que existen interacciones con una variedad de personas.

La Universidad Internacional de Valencia, indica que “la base es no entender el conflicto como algo negativo, sino como una oportunidad de aprender a manejar situaciones en las que no hay consenso, para dotar a los alumnos de herramientas que les permitan buscar soluciones satisfactorias para todas las partes.” (pág.17)

Por otro lado, se nos hace difícil visualizar la vida sin conflictos, un estudio del ministerio de educación de Buenos Aires, expone que la existencia del conflicto es parte de la diversidad de posibilidades del ser humano y desde esa realidad, el conflicto es un promotor del cambio personal y social (pág.9) A su vez, reiterando la idea planteada anteriormente, señala que un primer paso para el abordaje constructivo del conflicto existente en las escuelas, consiste en comprenderlo como una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento, generando un cambio social y mejoramiento en las relaciones interpersonales que generen los estudiantes tanto en la escuela como fuera de esta.

Una de las acciones recurrentes que adoptan las escuelas es la eliminación inmediata de los desacuerdos, apelando a las sanciones, omitiendo de esta manera el punto de vista de la parte agravante, escaseando las conversaciones pacíficas y quedando una de las partes descontento con el trato que se le dio a la resolución de dicho conflicto, lo que con el tiempo derivará en un problema aún más complejo. Sin embargo, “el camino más largo, pero también el más seguro es el aprender a convivir porque se podrá enfrentar los conflictos sin depender de terceros, aunque claro está que en caso necesario esta la figura del mediador.” (Mastache-Reyna,2016, pág. 59). Entendiendo de esta manera, que el camino para aprender a convivir es largo y conlleva varios procesos, pero es sumamente necesario este cambio de paradigma en las escuelas para poder atender el conflicto, ocurriendo así un cambio real en los métodos de resolución que buscan los alumnos cuando surgen conflictos.

2.6 Diálogo como herramienta para una buena convivencia

Un objetivo primordial de la construcción de una buena convivencia escolar es mostrar a los alumnos los mecanismos suficientes para la resolución de conflictos. Una de estas herramientas que nos facilitan la resolución de conflictos es el diálogo, el cual, además de la libertad de hablar, es la buena disposición para escuchar, para atender a lo que se nos dice más que a lo que se va a contestar. Mostrando preocupación y deseo por entendernos. (Palanco López, N.M.: El diálogo como base de la convivencia, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, abril 2009)

Desde la resolución de conflictos, se visualiza el diálogo como una conversación motivada por una búsqueda de entendimiento. Tiene como objetivo prioritario informar y aprender, lo que requiere romper estereotipos, tener disponibilidad para escuchar y aprender de los puntos de vista de la “otra persona” y para abrirse a nuevas ideas (Hernán, Pérez, GUEZ, pág.20).

En las escuelas que presentan un clima social nutritivo, se destaca una cultura basada en el diálogo respetuoso, la comunicación constante y un expreso sello democrático que guía las relaciones al interior de las escuelas.

Analizando el programa de estudio de quinto año básico, creado por el ministerio de educación, podemos observar que en el área de lenguaje unas de las actitudes que se busca fomentar a lo largo del año escolar es “reflexionar sobre sí mismo, sus ideas y sus intereses para comprenderse y valorarse”, en la cual se espera que la lectura y el diálogo que se creen a partir de la lectura de textos variados, se impulsen valiosas instancias en las que permitan que los estudiantes aclaren y elaboren sus propias ideas, sentimientos e intereses y, así, reflexionen sobre sí mismos y aumenten su conocimiento personal. (MINEDUC, 2018, pág.42.)

Otra actitud que menciona el programa de estudio es, “demostrar respeto por las diversas opiniones y puntos de vista, reconociendo el diálogo como una herramienta de enriquecimiento personal y social.” En la cual, se busca promover la actitud de respeto y comportamiento cívico que favorecen la convivencia

democrática, motivando a los alumnos a escuchar las ideas de los otros y fomentando el diálogo para interactuar con los demás. (MINEDUC, 2018, pág.42.)

2.7 Experiencia que impulsa esta investigación

La problemática de la investigación, se sitúa en una escuela particular subvencionada, gratuita, de la comuna de Quinta Normal, perteneciente a la corporación educacional del arzobispado de Santiago (CEAS), la cual tiene una red de un total de 11 colegios y escuelas a lo largo de Santiago, los cuales se rigen por las mismas normativas y guiados por la misma visión y misión. La investigación se llevará a cabo en contextos de una crisis sanitaria por el COVID-19, sin embargo, se realizará mediante la virtualidad, enfocándonos en la participación del segundo ciclo de la escuela.

Tal como se mencionó anteriormente en los antecedentes conceptuales y como lo respalda un estudio de CEPAL y UNESCO realizado en Latinoamérica en el año 2017, existe una cultura que normaliza la violencia como vía de resolución de problemas y conflictos que se desarrollen en las escuelas.

En la escuela que se desarrolla la investigación, no está muy lejana a esta realidad. Puesto que, se pueden observar claros problemas de convivencia entre los estudiantes, evidenciándose reiteradas manifestaciones de violencia, siendo más recurrentes las psicológicas, reinando los insultos y descalificaciones entre compañeros. Sin embargo, no queda exenta la violencia física, ya que han ocurrido eventos que conllevan golpes. Estas situaciones son clara evidencia que los alumnos poseen pocas herramientas para la resolución de conflictos, por lo cual recurren de inmediato a la violencia como arma de defensa.

Además, se observa que la manera en que los docentes y encargados de convivencia de la escuela abordan estas problemáticas escasean de diálogo y reflexión. Recurren constantemente a sanciones como la citación de apoderado, anotaciones al libro y suspensión.

En los resultados SIMCE 2018, se observa que la escuela se encuentra en un nivel de desempeño medio, que quiere decir esto, que la escuela logra que sus

estudiantes obtengan resultados similares a lo esperado en aspectos académicos como aspectos de desarrollo personal y social, considerando el contexto sociodemográfico en el que se desarrollan. (agencia de la educación, 2019)

En los indicadores de desarrollo personal y salud, se identifica que se encuentra en niveles más bajos en comparación con otras escuelas de su mismo grupo socioeconómico, en donde el indicador de clima de convivencia escolar se encuentra por debajo de la media. En la agencia de la calidad de la educación, se definen los indicadores de desarrollo personal y salud como instrumentos que entregan información sobre los aspectos que no son evaluados académicamente pero que son fundamentales para la formación integral de todos los estudiantes. Uno de estos indicadores fundamentales son los de convivencia escolar, los que considera las percepciones y las actitudes que tienen los estudiantes, docentes y padres y apoderados con respecto a la presencia de tres dimensiones: Ambiente de respeto, ambiente organizado y ambiente seguro

Analizando estos datos más detalladamente, se indica que el establecimiento obtiene en el indicador de clima de convivencia escolar, 72 puntos en comparación con los 75 que se obtuvieron en promedio a nivel nacional. En 4° año básico, en la dimensión de ambiente de respeto obtuvieron 65 puntos, en ambiente organizado 76 puntos y en ambiente seguro 70 puntos. Si lo comparamos con los años anteriores (2017-2016) se evidencia una disminución de estos porcentajes. En el caso de 6° año básico, esta situación se repite, en ambiente de respeto tienen 62 puntos, en ambiente organizado 75 y en ambiente seguro 66 puntos.

A partir de estos resultados, se puede establecer que, en relación al clima de convivencia escolar, en las dimensiones de ambiente de respeto, ambiente organizado y un ambiente seguro, se evidencia una notable disminución en relación a los años anteriores, concluyendo de esta manera, que la percepción de los estudiantes en cuanto al clima que se genera en la escuela no es positiva, reflejándose en las practicas que se observan en esta.

El índice de vulnerabilidad escolar, indica que la escuela presenta 289 alumnos como primera prioridad, 12 en segunda prioridad, 35 en tercera prioridad y

91 alumnos sin priorización por concepto de vulnerabilidad. Teniendo en cuenta que la escuela en el año 2019 tenía una matrícula total de 448, podemos ver que el 75% de sus alumnos se encuentra con índices de vulnerabilidad escolar.

3. Planteamiento del problema

Tal como se ha evidenciado a lo largo de este proyecto de investigación y en relación a lo recopilado en los antecedentes, se puede establecer que la convivencia escolar es una realidad inherente a los seres humanos, la cual va surgiendo con las relaciones interpersonales que se vivencian día a día. A pesar de ser una tarea diaria, la convivencia es una labor que conlleva de un trabajo arduo para que pueda desarrollarse de la mejor manera, la cual trae consigo diversos elementos que la componen, entre ellos se pueden encontrar los conflictos.

Tanto a nivel nacional e internacional, se ha observado un incremento en las problemáticas relacionadas con la convivencia escolar y, diversos estudios que analizan las prácticas de convivencia de las escuelas, reflejan que situaciones conflictivas en las que prevalece la violencia y la agresión han ido en aumento. A su vez, diversos autores mencionados en los antecedentes de esta investigación, dejan en evidencia que una gran cantidad de estudiantes ha participado o presenciado conductas y actos violentos, los que incluyen malos tratos, insultos y golpes. Además, se demuestran que estas situaciones se observan en mayor frecuencia en escuelas públicas que presentan un estrato socioeconómico bajo, acrecentado la desigualdad entre los diversos centros educacionales.

Lo anterior se vincula de manera directa con la escuela en la que se lleva a cabo este proyecto de investigación, debido a que en ella se puede observar la existencia diversos conflictos escolares generados entre los estudiantes. A causa de estas situaciones conflictivas, se puede evidenciar que en la escuela se presentan dificultades en cuanto a las estrategias de resolución de conflictos, evidenciándose que los estudiantes recurren de manera frecuente a la violencia como herramienta de defensa y solución de aquellos conflictos que surgen entre pares. A partir de estos antecedentes, se puede establecer que la escuela puede sufrir un deterioro de las relaciones afectivas de la comunidad escolar ya que, las estrategias utilizadas para mediar los conflictos que surgen entre los diversos actores de la comunidad, escasean de reflexión y diálogo, siendo decisiones unilaterales y los involucrados en los conflictos no son partícipes activos de la

solución de estos. A su vez, se puede determinar que debido a la predominancia de los conflictos escolares resueltos mediante estrategias que abundan en violencia y agresividad, en donde la escuela opta por un método de resolución de conflictos competitivo en el cual uno es “ganador” y el otro es sancionado mediante el reglamento interno del establecimiento, pueden surgir dificultades en el funcionamiento de la escuela, principalmente en la adquisición de aprendizajes significativos para los estudiantes.

Entre las estrategias para abordar conflictos escolares que implementa la escuela se puede señalar que se impone de manera significativa aquellas sanciones castigadoras para los estudiantes, tales como las anotaciones negativas, expulsiones de la sala de clases y la suspensión temporal de la escuela. De esta manera, se puede establecer que se genera un espacio escaso de reflexión a partir del comportamiento de los estudiantes, siendo esto poco propicio para el aprendizaje tanto de aquellos estudiantes involucrados en una problemática como de aquellos espectadores del conflicto. Esta situación se puede considerar una barrera para los procesos de enseñanza-aprendizaje que viven los estudiantes de la escuela, ya que al existir herramientas de resolución de conflictos limitadas, se reduce la participación activa de ellos, pudiendo esto, generar en ellos el sentimiento de frustración y pueden sentirse desmotivados hacia la escuela, tanto en temas académicos como sociales que se viven en esta.

Diversos autores concuerdan en la relevancia de que los estudiantes y docentes tengan conocimientos de múltiples estrategias de resolución de conflictos pacíficas que beneficien las relaciones afectivas con sus compañeros y con el resto de los agentes educativos, debido a que este, es un factor fundamental para el desarrollo y la formación tanto académico como social y afectivo. Si los estudiantes se ven inmersos en un escenario en el cual persisten de manera frecuente la violencia y una mala convivencia entre los miembros de la comunidad educativa, se verá afectada de manera directa el clima de aula, creando ambientes poco sanos para los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

Se busca, a través de este estudio poder indagar sobre las concepciones que tienen los estudiantes y profesores de 2° ciclo acerca de los conflictos escolares y las herramientas que conocen para su resolución. Además, de poder conocer en que se basan los conflictos que se desarrollan entre estudiantes, cuáles son las causas de estos y que estrategias de resolución de conflictos manejan tanto los docentes como estudiantes. A partir de la información recopilada, se pretende analizar la incidencia que tienen estos conflictos en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de la escuela, especialmente en aquellos de segundo ciclo.

Por todo lo mencionado anteriormente, es que surge la necesidad de investigar a profundidad sobre aquellos conflictos escolares que son más recurrentes entre los estudiantes de la escuela, pudiendo identificar mediante la información proporcionado por los profesionales de la educación y los mismos estudiantes, cuáles son las estrategias y herramientas que ellos como comunidad educativa poseen para su resolución e indagar sobre la posible incidencia que estos elementos tienen en los procesos de enseñanza-aprendizaje de todos los estudiantes de la escuela.

En base a lo dicho anteriormente surge la pregunta que orienta este estudio: ¿Cómo es la manera de relacionarse de los estudiantes de segundo ciclo? ¿Qué herramientas poseen para resolver un conflicto escolar? ¿De qué manera esto incidiría en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes?

4. Preguntas directrices

- ¿Cuáles son los conflictos más recurrentes entre estudiantes segundo ciclo?
- ¿De qué manera los estudiantes resuelven sus conflictos y/o reaccionan frente a estos?
- ¿Cuáles son las principales causas por las cuales surgen conflictos entre estudiantes de segundo ciclo?
- ¿Qué medidas adoptadas por la escuela favorecen/obstaculizan la resolución de conflictos?
- ¿De qué manera inciden los conflictos escolares y la manera en que los resuelven en los aprendizajes de los estudiantes?

5. Objetivos de la investigación.

Objetivo General.

Describir los principales conflictos escolares que se generan entre estudiantes de 2° ciclo y de qué manera estos inciden en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Objetivos específicos.

- Describir los principales conflictos que surgen entre estudiantes de 2° ciclo.
- Caracterizar las causas de la generación de los conflictos escolares entre estudiantes de 2° ciclo.
- Indagar cuáles son las estrategias que poseen los estudiantes de 2° ciclo para enfrentar los conflictos escolares.
- Identificar de qué manera los conflictos escolares inciden en el aprendizaje de los estudiantes de segundo ciclo desde la perspectiva de los profesionales de la educación.
- Identificar de qué manera los conflictos escolares dificultan los aprendizajes desde la perspectiva de los estudiantes de 2° ciclo.

6. Marco Conceptual

A continuación, se desarrollarán los referentes teóricos con la finalidad de complementar la información proporcionada en los antecedentes de este proyecto de investigación. Como eje central se tiene en consideración en primera instancia el enfoque de una educación inclusiva y las características de los conflictos escolares basadas en los diferentes modelos teóricos que han surgido a lo largo de los años tanto a nivel nacional como internacional. Además, se busca comprender las diversas posturas de resolución de conflictos y evidencias de qué manera estas situaciones afectan tanto el funcionamiento de las escuelas como los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

Finalmente, se describen diversas estrategias que permiten que la escuela y los estudiantes resuelvan los conflictos de manera pacífica y conciliadora, de tal forma que esto no impacte de manera negativo en el funcionamiento de la escuela.

6.1 El enfoque de la educación inclusiva

6.1.1. Características de la educación inclusiva.

La educación inclusiva posee una variedad de aspiraciones y según como la planteen diversos autores se reconocen múltiples matices y formas de abordarla y afrontarla.

La educación inclusiva, comprende un conjunto de valores, principios y estrategias enfocadas a la democratización de la educación. Castillo (2015) señala que busca una actualización de manera permanente “(...) a través del desarrollo de propuestas pedagógicas que faciliten al estudiantado el derecho de acceso, de participación y de aprendizaje en igualdad de condiciones. Esto es, sin ningún tipo de discriminación que pueda restringir o anular el gozo de este derecho fundamental.” (Castillo, 2015, pág. 6) Pensándola como un proceso que deja de lado las discriminaciones y exclusiones escolares de todo tipo, garantizando el acceso a la educación y potenciando la participación de todos los estudiantes. Así, se visibiliza como aquel proceso que aborda y responde a la diversidad de

necesidades educativas presentes en la escuela, enriqueciendo la educación para todos a través de la participación activa de los alumnos. De esta forma, la educación inclusiva estaría brindando una respuesta al amplio espectro de estudiantes y sus particulares característicos.

Valenzuela y Cortese (2017) citando a la UNESCO, señala que “la educación inclusiva es comprendida como un proceso que busca responder a la diversidad y necesidades de todos y todas, asegurando la participación en el aprendizaje, la cultura y comunidades” (pág.1) Es decir, que desde una perspectiva inclusiva la educación y todos los procesos que esta constituye, se da desde la aceptación y valoración de la diversidad y heterogeneidad de los estudiantes, buscando eliminar aquellas barreras que impiden o limitan el acceso y participación al aprendizaje y desarrollo personal de los niños y jóvenes.

En este mismo lineamiento, Rosa Blanco (1999) expone que la educación inclusiva implica una visión distinta a la que se suele basar la educación común, la cual tiene como base el concepto de que todos los alumnos son iguales en características y necesidades educativas. Por ende, indica que “Conseguir una cultura de la paz y la tolerancia sólo será posible, en gran medida, si se educa a los futuros ciudadanos en la integración, el respeto y la valoración de las diferencias, si tienen la oportunidad de conocer y convivir con personas que tienen dificultades, situaciones y modos de vida distintos y se establecen lazos de cooperación y solidaridad que beneficien y enriquezcan a todos” (Blanco, 1999, pág. 56). Haciendo referencia a que, al proporcionar una educación inclusiva que este dirigida hacia todos los estudiantes, implica avanzar hacia escuelas que eduquen desde la diversidad, comprendiendo las diferencias como fuente de conocimiento y enriquecimiento en la calidad educativa. Por esta razón, es fundamental considerar a cada estudiante como un ser particular con distintas capacidades, intereses, gustos, motivaciones y experiencias personales, pero en igual condiciones de derechos. Enfatizando de esta forma el desarrollo de una educación que valore y respete aquellas diferencias, visualizándolas como oportunidades que optimicen el

desarrollo personal y social de cada individuo y no como una barrera que impida o imposibilite los procesos de enseñanza-aprendizaje.

La educación inclusiva posee un sentido tanto pedagógico como social, por la cual existen razones sociales y morales que la fundamentan basándose en los derechos humanos y en la concepción de que las escuelas deben entregar a los niños y jóvenes educación de calidad, contribuyendo así a un sentido social. Fernández (2003) en Sarto & Venegas (2009) señala que “(...) posee un sentido tanto educativo como social al tiempo que rechaza que los sistemas educativos tengan derecho sólo a cierto tipo de niños. Por ello, se pide que cada país diseñe un sistema escolar capaz de adaptarse a las necesidades de todos los niños creando escuelas inclusivas” (pág.16) De esta manera, la implementación de escuelas inclusivas es un agente de cambio social para la valoración de la diversidad, siendo este un principio fundamental para la eliminación de todo tipo de discriminación y barreras que se presentan en el aprendizaje.

Sarto & Venegas (2009), habla de que “El respeto a la diversidad empieza por comprenderla, aceptarla como cotidiano y comprender sus orígenes. La educación es el puente que “añade” a la tolerancia, a la solidaridad y a la participación de las personas en el quehacer humano, especialmente para los alumnos, el vigor requerido para extraer de la diversidad cultural, toda la riqueza que en ella subyace.” (pág.16) Llevando esto a la práctica, las escuelas inclusivas generan instancias en las que todos los alumnos se sientan aceptada en ella, debido a que se busca la creación de un clima de acogida y aceptación, en la cual todos los alumnos se sientan apoyados desde el establecimiento y de la comunidad que lo compone. Así, nadie se sentirá rechazado o excluido, ya que se busca fomentar los valores de pertenencia a un grupo, de cooperación, respeto y tolerancia. Este planteamiento, nos da a conocer que la implementación de escuelas inclusivas mejora la calidad educativa de todo el alumnado y no tan solo la de aquellos que fueron víctima de exclusión y discriminación. Destacando que la educación no consiste tan solo en aquellos aprendizajes curriculares, si no que se basa en una serie de enseñanzas que les servirán a los estudiantes a lo largo de la vida, como

lo es la enseñanza del compartir y el aprender a convivir en sociedad en donde reina la diversidad.

Ainscow (2008) hace referencia a la educación inclusiva como un enfoque que busca transformar el sistema educativo y así mejorar la calidad de enseñanza de todos, respondiendo de esta manera a la diversidad de los educandos. Además, señala que supone definir e implementar estrategias y políticas que aseguren a todos los estudiantes las mismas posibilidades de beneficiarse con una educación adecuada y de calidad. En este sentido, el desarrollo de escuelas inclusivas supone el cumplimiento de distintas finalidades visualizadas desde variadas perspectivas, en las cuales encontramos relacionados ámbitos como la cultura, política y prácticas de los centros educacionales.

Bajo esta misma idea, la creación de escuelas inclusivas conlleva establecer una comunidad educativa que posea una cultura colaboradora que permita el desarrollo de valores inclusivos que sean compartidos por todos los sujetos que compongan la comunidad escolar, cuyos principios que derivan de esta cultura, guiaran las decisiones que serán concretadas en las políticas educativas y en el quehacer diario de cada centro escolar. La elaboración de estas políticas inclusivas tiene en consideración la inclusión como el centro del desarrollo de la escuela, considerando como apoyo todas aquellas actividades que permitan el aumento en la capacidad para atender a la diversidad de estudiantes que alberguen, esto “implica el abordaje de todas las políticas en pro del mejoramiento del aprendizaje y la participación abierta del alumnado en ese proceso, es decir, el esfuerzo debe ir dirigido al alumno más que al centro de enseñanza.” (Sarto & Venegas, 2009, pág. 23) El desarrollo de prácticas inclusivas, buscan reflejar la cultura y políticas de la escuela. Conlleva el aseguramiento de que las actividades de aulas y aquellas que se realicen de manera extracurricular promuevan la participación de todos los estudiantes. A su vez, la enseñanza y los apoyos que se generen buscan la eliminación de las barreras de aprendizaje y aumentar la participación de los niños y jóvenes pertenecientes a la escuela. (Booth & Ainscow, 2000, pág.18)

Por último, podemos concluir que para llevar a cabo escuelas inclusivas se requiere un cambio en el paradigma educativo, centrando su atención en la igualdad de oportunidades y al acceso a la participación de las actividades de los educandos. Capacitar escuelas y centros educativos que consideren a toda la comunidad como parte de un mismo sistema inclusivo, desde las políticas generales hasta las prácticas educativas y el contexto sociocultural en el que se desenvuelven. Desde esta perspectiva se visualiza la inclusión como una forma distinta de comprender la educación común, avanzando hacia trabajar y convivir en comunidad, posibilitando mayores accesos al aprendizaje, aceptación y valoración de las diferencias individuales.

6.1.2. Prácticas inclusivas en el aula

Uno de los principios que debe guiar la creación de escuelas y comunidades inclusivas es la dotación de aquellas habilidades, capacidades y talentos que cada individuo posee, reconociéndolos y estimulándolos en la medida de lo posible, respetando y valorando las diferencias de cada uno de los estudiantes. El aula de clases es la unidad básica de atención de las escuelas, las cuales son las encargadas de impulsar estas características personales de cada individuo de la comunidad. Las clases deben estar organizadas de manera heterogénea, de manera que se estimulen y se den respuesta a la diversidad del alumnado.

Stainback & Stainback (1992), nos dan a conocer ciertos lineamientos que caracterizan las aulas inclusivas. Entre ellos se encuentra la filosofía de aula, la que señala que una de las prácticas fundamentales de las aulas inclusivas es la incorporación de la filosofía de que todos los niños y jóvenes son parte del mismo grupo y de esta manera se asume el compromiso de que todos pueden aprender en la misma aula común. Así, se valora en ella la diversidad, postulando que estas diferencias entre los estudiantes es una herramienta que fortalecen los procesos de enseñanza-aprendizaje de las clases y les ofrece a todas mayores oportunidades de aprender. Robert Barth (1990) en Stainback & Stainback (1992) indica que “Las diferencias encierran grandes oportunidades de aprendizaje. Las diferencias constituyen un recurso gratuito, abundante y renovable. Me gustaría que nuestra

necesidad compulsiva de eliminar las diferencias se sustituyese por un interés igualmente obsesivo por hacer uso de ellas para mejorar la enseñanza. Lo importante de las personas y de las escuelas es lo diferente, no lo igual. (pág. 26). Con esto, hace referencia a que la escuela es un espacio vital en el cual se deben valorar las diferencias como una oportunidad para la mejora del aprendizaje.

Otra característica importante de las aulas inclusivas son las reglas que se establezcan en esta, las cuales explicitan y comunican de manera intencional los derechos de cada miembro. En estas reglas, se ve reflejado el trato respetuoso que se debe generar en la sala de clase, por ejemplo, se explicita que cada estudiante tiene diferentes tiempos y formas de aprendizaje y que aquello no es una razón para recibir insultos ni burlas. Por otro lado, se genera una cultura de respeto por color de piel, características físicas, apariencia, personalidad, raza, sexo, orientación sexual, entre otros. Todas las reglas reflejan la idea de un trato igualitario, valorando la diversidad y respeto entre estudiantes como en la relación profesor-alumno.

Que la enseñanza sea adaptada para todo el alumnado es una práctica fundamental para llevar a cabo aulas inclusivas, dado que este principio permite prestar apoyos y recursos a los estudiantes para poder alcanzar los objetivos curriculares planteados. Si bien, el objetivo principal de la implementación de este principio no es que los niños y jóvenes dominen el curriculum escolar predeterminado en relación a las normativas nacionales, se pretende que este tome en consideración las características personales, acogiendo las necesidades del alumnado, por esto, se deben realizar adaptaciones en el curriculum de manera que sea accesible para todos. De esta manera, estaríamos incluyendo en las clases a todos en los conocimientos que se desean transmitir dentro del aula común y no necesariamente sacarlos de la sala de clases para proporcionales apoyos.

Retomando el último punto mencionado anteriormente, Stainback & Stainback (1992) hacen referencia a los apoyos que se deben generar dentro del aula común. Señalando, que si los estudiantes necesitan apoyos extras o modificaciones curriculares para poder comprender de mejor manera los aprendizajes que se desean llevar a cabo, estos deben proporcionarse dentro de

aula común y no en un sistema apartado como son las aulas de recursos, debido a que si se realiza esto último, estaríamos excluyendo a los estudiantes de su ambiente y no se contribuiría a la vigencia de las aulas inclusiva. Esta idea, supone que “en vez de llevar al alumno al servicio de apoyo, es este el que se acerca a él” (Stainback & Stainback, 1992, pág. 27)

Por otro lado, García ILLamas (2009) nos da a conocer los rasgos característicos que deben estar presente en las salas de clases para transformarse en aulas inclusivas:

- Todos los niños, niñas y jóvenes deben sentirse pertenecientes a un grupo y de esta manera se debe valorar las diferencias pertenecientes a este. La diversidad es una oportunidad que enriquece y fortalece la clase, dando nuevas oportunidades de generar aprendizaje. Fomentando así, el sentido de pertenencia y comunidad, permitiendo que los alumnos se respeten y acepten entre sí.
- Las características individuales de cada estudiante deben ser el punta pie inicial para que puedan desarrollar al máximo sus capacidades, potenciando las habilidades de cada uno.
- La sala de clases está conformada de manera heterogénea, por lo cual se deben impulsar y estimular los apoyos mutuos entre estudiantes y docentes, por esta misma razón, se debe promover y preparar para los trabajos de manera cooperativa y eliminar la competencia entre estudiantes.
- Las adaptaciones curriculares deben ser amplias, relevantes y diferenciadas y a su vez, presentadas y aplicadas en aula común y no solo en aula regular. Ofreciendo de esta manera mayores oportunidades para el aprendizaje de todos.

En conclusión, se puede observar que desde el enfoque inclusivo las ayudas que se le proveen a los estudiantes deben ser proporcionadas dentro del aula regular, de manera que los alumnos permanezcan en su espacio y no deban dirigirse a recibir apoyos fuera de su aula. En este sentido, se enfatiza en el principio de la creación de clases que acogen a la diversidad, en la que los especialistas que

le entregan ayudas a los estudiantes sean incluidos en la sala de clases y que se implemente estrategias de apoyo en las cuales los estudiantes sean partícipes, dándoles la oportunidad de apoyarse entre pares a través de trabajos cooperativos.

Arnaíz (1996) señala que las aulas deben satisfacer las necesidades de todos los estudiantes, pero que esta tarea ya no es responsabilidad tan solo del docente si no que esta idea en las aulas inclusivas está siendo reemplazada por “estructuras en las que los estudiantes trabajan juntos, se enseñan mutuamente y participan activamente en su propia educación y en la de sus compañeros. La relación entre las aulas inclusivas y el aprendizaje cooperativo está empezando a ser bastante clara (Sapon-Shevin, 1994); no queremos estudiantes incluidos en aulas para competir con los demás, sino para que aprendan con y de otros” (pág. 9) Enfatizando en el desarrollo del trabajo cooperativo y colaborativo entre estudiantes, potenciando las ayudas entre pares, en las cuales exista el respeto y valoración por sus diferencias y que estas son un elemento esencial para impartir un exitoso trabajo en equipo.

6.2. Convivencia escolar.

Generalmente cuando hablamos de convivencia, se asocia a la acción de compartir con otros espacios, experiencias y conocimientos. En la escuela, cuando se plantea el concepto de convivencia, suele relacionarse con una instancia excluida de la cotidianidad, la frase *“hoy tendremos una convivencia”* *“para celebrar el día del estudiante, realizaremos una convivencia”* hacen referencia a instancias extracurriculares, fuera de sus rutinas diarias y que conllevan el acto de compartir un momento en específico con otros. No obstante, a partir de un análisis bibliográfico de diversos autores, se puede señalar que la convivencia hace referencia al acto de convivir con otros y que es el producto de las relaciones que se generan entre todos los miembros que componen una comunidad, en este sentido, una comunidad educativa.

Por lo cual, la convivencia escolar hace referencia al acto de vivir en comunidad y desde el MINEDUC (2019) se señala como “(...) el conjunto de las

interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad, abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución.” (pág.9) De acuerdo a esta información, se destaca uno de los elementos esenciales que caracteriza la convivencia en las escuelas, el cual es que no hay una limitación en cuanto a las relaciones de las personas entre sí, sino que más bien, hace referencia a la presencia de las interacciones entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, estableciendo que todos estos actores son participes y a su vez gestores de las practicas que se generan en torno a la convivencia.

La convivencia escolar es un elemento presente en las escuelas que se desenvuelve de manera transversal e interfiere en todos los procesos que aquí se lleven a cabo. Entre ellos encontramos los procesos de enseñanza-aprendizaje curriculares y la enseñanza de aprender a convivir con otros, empaparse de la cultura y afectividad que se vive día a día en una comunidad educativa, permitiendo que el desarrollo individual de los estudiantes vaya más allá de aprendizajes académicos, sino que, además, adquieran habilidades sociales y afectivas. Tal como señala Banz (2008) “la convivencia sería una suerte de transversal que cruza toda la trama de relaciones al interior de cualquier institución. Su calidad y forma se construyen en la interacción permanente, en el diálogo, la participación, el compartir actividades y objetivos (...)” (pág.2) Esto se refiere a que la convivencia escolar es un proceso colectivo y dinámico, por lo cual, no es algo estático, sino que está sujeto a cambios y modificaciones a medida que las relaciones de los sujetos que componen la comunidad van variando.

Los centros educacionales, son uno de los primeros escenarios sociales al que los niños y jóvenes acceden y tienen la oportunidad de experimentar diversas relaciones interpersonales, las cuales les permitirán adquirir habilidades socio-afectivas y de convivencia. De esta manera, la política nacional de convivencia escolar (2015) indica que la convivencia escolar conlleva mucho más que un reglamento regularizador de la disciplina y el orden como se suele visualizar y que

más bien, consta de la examinación de las practicas que se llevan a cabo en las escuelas, las cuales deben velar por la inclusión, la dignidad de todos aquellos que componen la comunidad educativa y en la constante búsqueda de la formación de personas integrales, potenciando al máximo sus capacidades y habilidades para una correcta realización personales y social.

6.2.1. Evolución de la comprensión de la convivencia escolar

En el documento Política Nacional de Convivencia Escolar (2015) se señala que, en el transcurso del tiempo, se han ido desarrollando diversas comprensiones de la convivencia escolar. Expone las diversas miradas y enfoques que se le han ido realizando a esta a lo largo del tiempo. A continuación, se presentará esta evolución y analizará la situación actual de la convivencia en las escuelas.

➤ Énfasis desde la resolución de conflictos hacia la formación de sujeto:

Usualmente, se suele reducir el concepto de convivencia escolar al ámbito de control de la disciplina y la resolución de conflictos. Sin embargo, poner hincapié en la formación de los estudiantes, permite dar una perspectiva diferente y ampliar la comprensión de la convivencia en las escuelas, ya que permite “colocar el foco de atención en los aprendizajes de los/as estudiantes, considerando el proceso pedagógico-curricular de los objetivos de aprendizaje y la vivencia cotidiana de aprender en y para la convivencia social” (MINEDUC, 2015, pág. 23) De esta manera, existe una ampliación del concepto, permitiendo abarcar otros ámbitos a los que se solía relacionar la convivencia, así, se visualiza que es un factor que afecta más allá de las relaciones interpersonales de los alumnos relacionados con los posibles conflictos o faltas en la disciplina. Podemos ver, que centrarse en la formación del sujeto conlleva considerar los procesos de enseñanza-aprendizaje, como puntos clave de la vivencia cotidiana del aprender en pro de la convivencia social.

➤ Enfoque desde el sujeto parcelado hacia el sujeto integral:

La labor formativa requiere que se ponga en práctica una mirada integral de los niños, niñas y jóvenes, en la cual “no solo se aprecian factores o condiciones

sociales y/o psicológicas, sino que además reconoce que la interacción educativa es un fenómeno social sistemático, complejo, contextual, histórico y multidimensional en función del proceso de enseñanza y de aprendizaje social, cultural, intelectual y ético de los sujetos.” (MINEDUC, 2015, pág. 23) Comprendiendo de esta forma que las áreas sociales y psicológicas se pueden abordar desde la pedagogía, en la que los procesos individuales y sociales que vivencian los estudiantes son parte de una relación pragmática y funcional que deben ser considerados como dimensiones que conforman a un sujeto de manera integral, por lo cual es responsabilidad de la escuela y los docentes formar a los alumnos tomando en consideración todas estas dimensiones.

➤ Responsabilidad desde el estudiante agresivo/violento hasta la comunidad educativa:

Cuando en las escuelas se presentan situaciones disruptivas en las que ocurren conflictos entre estudiantes, se le atribuye la responsabilidad absoluta al agresor o agravante de la norma establecida por el centro educacional. No obstante, desde esta perspectiva, se “considera responsabilizar a toda la comunidad respecto de la Convivencia Escolar, comprendiéndola como una construcción colectiva y dinámica, interrelacionada y dependiente de cada integrante de la comunidad educativa” (MINEDUC, 2015, pág. 23) Tal como se ha señalado encarecidamente, en la construcción de una sana convivencia escolar depende de todos los miembros que componen la comunidad educativa y no tan solo de unos cuantos.

➤ Comprensión desde la convivencia escolar estática hacia el mejoramiento continuo:

Desde esta perspectiva se comprende que la convivencia era visualizada como un proceso estático y rígido, que depende solo de aquellos agentes encargados de aplicar las normas y sancionar a quienes la infringen. Con el cambio de visión y de paradigma, podemos señalar que ahora se comprende la convivencia escolar como “una construcción dinámica, que centra la atención en los procesos, en la reflexión crítica de la práctica y quehacer de la convivencia cotidiana en un continuo de mejoramiento, donde importa más el proceso que el resultado.”

(MINEDUC, 2015, pág. 23) Dado a entender, que llevar a cabo una sana convivencia depende de la participación de todos los actores de la comunidad educativa, y de las herramientas que posean para poder resolver los conflictos de manera pacífica, en donde abunde la reflexión y el dialogo para el mejoramiento de las relaciones interpersonales que se den en la escuela.

En marco de la evolución del concepto de convivencia escolar, podemos observar que la comprensión y la tarea que esta conlleva se va centrando cada vez más en el valor de la formación de los estudiantes, tanto para la preparación de la vida social como en lo personal. Se ha enfatizando en el cambio de la idea de que los estudiantes son visualizados como sujetos de problemas y responsables de los conflictos que se generan entre pares y en la relación estudiante-docente, de esta manera, el énfasis está centrado en los estudiantes como sujetos de derecho, por lo cual se busca que la convivencia sea una medida reactiva para la solución de posibles problemas y dificultades que surjan entorno a las relaciones interpersonales que se den entre los agentes de la comunidad escolar.

Si analizamos el enfoque que se comprendía anteriormente a los que se refiere hoy en día, podemos ver que la convivencia escolar ha transitado desde el concepto de que busca resultados óptimos para la mejora de la disciplina hasta situarla hoy como un proceso que establece que la reflexión de las conductas en base a los conflictos, es un punto clave para la instauración de una sana convivencia en las escuelas. Además, un principio fundamental que se instala en el concepto de convivencia escolar, es que el quehacer pedagógico está relacionado estrechamente con la formación de convivencia, y a su vez que “la convivencia es una condición para lograr buenos aprendizajes, y fundamentalmente un aprendizaje que va desarrollando el estudiante a lo largo de su trayectoria escolar y que requiere de una pedagogía de la convivencia para revalorar y resignificar la labor formativa de la escuela/liceo y cuya responsabilidad es de toda la comunidad educativa.” (MINEDUC, 2015, pág. 20) Así, comprendemos que la visión actual de la convivencia está relacionada directamente con el relacionamiento entre los distintos actores que componen la comunidad educativa, enfocándose en la dinámica y los

cambios permanentes que genera la convivencia escolar y ya no se centra únicamente en la convivencia como un producto y/o resultado de las normas disciplinares.

6.2.2. Convivencia escolar e inclusión.

Es fundamental hablar sobre la relación entre convivencia e inclusión educativa, ya que no es posible que una escuela implemente una sana convivencia entre sus miembros si es que no se tiene en cuenta la inclusión como un principio que rige las prácticas escolares y, de manera recíproca, si es que falla uno de estos dos elementos no se podría llevar a cabo ni una escuela inclusiva ni una sana convivencia.

Cuando se habla de inclusión educativa, se piensa en diversas dimensiones de la escuela. Algunos autores la plantean como el incorporar a la escolarización a aquellos niños, niñas y jóvenes con alguna discapacidad que anteriormente le habían imposibilitado el acceso a la escuela regular. Sin embargo, durante el último tiempo, la inclusión ha ido evolucionando en su concepto hacia la idea de que todos los estudiantes deben tener las mismas oportunidades de acceder al aprendizaje sin discriminar su procedencia ni juzgar sus múltiples habilidades y capacidades. Así, la inclusión ya no estaría tan solo enfocada en aquellos alumnos que son categorizados con necesidades de apoyos especiales.

Desde esta perspectiva, Echeita & Duk (2008) se refieren a la educación inclusiva como el “garantizar que todos los niños, niñas y jóvenes tengan, en primer lugar, acceso a la educación, pero no a cualquier educación sino a una de calidad con igualdad de oportunidades” (pág.1) De esta manera, el objetivo que persigue la inclusión escolar es poder brindar diversas oportunidades al amplio espectro de estudiantes que traen consigo características únicas y necesidades individuales, tanto en aspectos académicos de la escuela como en aquellas instancias informales que están presentes en una comunidad escolar. A partir de este mismo enfoque, Claro (2008) cita a la UNESCO (2005) indicando que la conceptualización de inclusión está definida como "el proceso de identificar y responder a la diversidad de las necesidades de todos los estudiantes a través de la mayor participación en

el aprendizaje, las culturas y las comunidades, y reduciendo la exclusión en la educación. Involucra cambios y modificaciones en contenidos, enfoques, estructuras y estrategias (...) (Claro, 2008, pág. 3) Esto, nos lleva a la idea de que la implementación de una educación inclusiva supone la eliminación de las diversas barreras que imposibilitan el acceso, la participación y el aprendizaje de los estudiantes, por lo cual, el enfoque inclusivo en las escuelas debería posibilitar la oportunidad de acoger a todos los niños, niñas y jóvenes, valorando y dando respuestas a las diversas necesidades que presenten en su proceso educativo.

Tal como se ha mencionado a lo largo de esta investigación, la convivencia es más que un elemento para la creación de un clima adecuado e inclusivo, sino que es una condición fundamental para la creación de un ambiente en el cual se vean enriquecidas las diferencias, apoyos y colaboración entre los miembros. Así mismo, Alcocer & Martínez (2017) plantea que “creemos que debería entenderse la convivencia positiva, no simplemente como la ausencia de problemas visibles, sino como el estado de bienestar de la comunidad educativa de un centro escolar y de las aulas en concreto.” (pág.7) Comprendiendo que, una escuela con prácticas inclusivas, estarían trabajando para reducir la brecha de exclusión y discriminación, beneficiando de esta manera, el estado de bienestar de las escuelas, colaborando a la implementación de una sana convivencia y, viceversa, la convivencia escolar es parte de las estrategias para el desarrollo de escuelas inclusivas, en donde el aprender a convivir con otros forma parte de la aceptación y valoración por los demás, respetando sus diferencias e incluyéndolos dentro de un mismo espacio de convivencia.

Como podemos ver, el proceso de transformación de escuelas inclusivas “supone encaminarse al desarrollo de acciones que promuevan la creación de comunidades educativas seguras, acogedoras y colaboradoras donde todo el mundo se sienta valorado.” (Alcocer & Martínez, 2017, pág.11) Por lo cual, se deben adoptar medidas que vayan en beneficio de la valoración y respeto de la diversidad en todos sus ámbitos, debido a que el camino hacía una sana convivencia escolar va de la mano con la educación que reciben los estudiantes en relación con el

respeto hacia los demás y la respuesta que estos tienen ante la diversidad. Tal como mencionan los autores Alcocer & Martínez (2017) la convivencia y la inclusión son constituyentes del marco del derecho social de todos, siendo dos dimensiones indisociables e irrenunciables.

6.2.3. Factores que inciden en la convivencia escolar

En este apartado se pondrá énfasis en aquellos factores que inciden en el desarrollo de la convivencia en las escuelas. Es relevante visualizar estos aspectos ya que, en la cultura colectiva de las escuelas, se suele relacionar solo el área disciplinar como aquel factor que incide en la convivencia escolar, sin embargo, a lo largo de este apartado se podrá visualizar que existen otros elementos relevantes que permiten el desarrollo de una sana convivencia.

Entre esos elementos se puede mencionar la visión educativa, la gestión de la convivencia y, por último, las relaciones e interacciones que se generan en la escuela. El texto “Construyendo juntos: claves para la convivencia escolar” del Ministerio de educación, las define de la siguiente manera:

➤ Visión educativa

Al hablar de visión educativa se hace referencia a diversos ámbitos que componen la visión que tienen las escuelas. En primera instancia, el proyecto educativo de cada colegio debe estar abierto al aprendizaje y adquisición de herramientas para el desarrollo integral de los alumnos y no centrarse tan solo en la propuesta de aprendizajes académicos y curriculares. El ministerio de educación (2017) indica que uno de los atributos que caracteriza a las escuelas que poseen una convivencia escolar sana y climas de aulas nutritivos es que sus alumnos son considerados personas integrales, tomando en cuenta su desarrollo social, afectivo, emocional y ético. Por otro lado, los aprendizajes académicos también son considerados desde una visión integral e inclusiva, en la cual se trabaja por ofrecer una diversificación en la enseñanza, procurando entregar diversas maneras de presentar los aprendizajes nuevos, de manera que todos los estudiantes tengan las mismas posibilidades de acceder a la enseñanza.

En segundo lugar, se menciona que en las escuelas se deben valorar y aceptar las diferencias de los estudiantes, siendo un espacio en el cual se destaque la valoración por la diversidad. En aquellas escuelas que se desarrolla una buena convivencia escolar, se busca el desarrollo de las diversas habilidades y capacidades individuales de los alumnos y miembros de la comunidad educativa. Desde el ministerio de educación (2017) se señala en centros educativos con una convivencia escolar efectiva, se destaca el abordaje de las necesidades personales de cada niño, niña y joven, considerando sus necesidades físicas, emocionales y educativas.

Por otro lado, promover como escuela estrategias que estén centradas en la reflexión sobre las responsabilidades que los estudiantes tienen de manera individual y compartida como grupo es fundamental, ya que de esta manera se fomentará la autonomía y la confianza que tendrán al momento de enfrentarse a situaciones conflictivas, podrán tomar decisiones de manera más consciente y se desarrollarán procesos reflexivos a partir de una situación en cuestión. El ministerio de educación (2017) hace referencia al proceso de autonomía y participación de los estudiantes como elementos claves para el desarrollo de la confianza propia de los estudiantes, y que este sería un factor importante al establecer mecanismos de autorregulación, evitando resoluciones de conflictos negativas, y promoviendo la reflexión a partir de sus propios comportamientos, siendo una herramienta eficaz para la modificación de aquellas conductas que como institución educativa no quieren que se repita.

➤ La gestión de la convivencia

Primeramente, se hace referencia a la reflexión que se hace en las escuelas sobre la valoración e importancia que le otorgan al desarrollo de una sana convivencia escolar. El ministerio de educación (2017) expone que en las escuelas que se desarrolla una sana convivencia escolar y un clima de aula favorable para los estudiantes se observa que las comunidades educativas crean espacios para la reflexión y valoración en torno a la importancia que estas tienen en el buen funcionamiento de las escuelas. Además, se destaca que uno de los procesos que

llevan a cabo las escuelas para el mejoramiento de la convivencia, es el poseer una política de convivencia escolar y un plan de acción asociado a este.

A partir de la última idea señalada en el párrafo anterior, uno de los factores que inciden enormemente en la convivencia escolar es la manera en que se abordan los conflictos que surgen en las escuelas. Normalmente, estos son visualizados como una amenaza al bienestar de la comunidad educativa. La escuela a ser un espacio en el cual se generan múltiples interacciones a diario, suele ser un contexto en donde se desarrollen diversos conflictos de manera constante, sin embargo, estos deber ser abordados desde métodos pacíficos, reflexivos y basados en el diálogo.

➤ Las relaciones e interacciones que se generan en la escuela

Dentro del contexto educativo, se generan diversas relaciones entre los miembros que componen la comunidad educativa. Sin importar la labor que estos desempeñen, las interacciones que aquí surjan deben caracterizarse por ser cercanas y afectivas. Un encargado de convivencia en el texto del ministerio de educación (2017) señala que “En muchos colegios a lo mejor los profesores ni siquiera tienen el conocimiento de los nombres de los niños, no logran identificarlos, yo creo que el sensibilizarse con la historia de ellos también es parte importante de la convivencia escolar” (MINEDUC, 2017, pág. 64) Las relaciones que surjan entre profesor y alumnos no debe ser únicamente por asuntos pedagógicos, los docentes muchas veces se convierten en figuras significativas para el desarrollo de los estudiantes, siendo su apoyo y contención en diversas instancias. Las relaciones que se establezcan entre los alumnos deben responder a la afectividad y compañerismo, de esta forma evitamos que surjan situaciones conflictos que terminen en situaciones graves como la violencia. Si bien, no se pretende que todos los estudiantes sean amigos entre sí, ya que sabemos que todos poseen diversas características y gustos, si se busca que exista una relación pacífica y de compañerismo.

Asimismo, para poder llevar a cabo una sana convivencia, basada en el respeto y que busca soluciones constructivas para la resolución de sus conflictos, es

importante que se implementen estilos de colaboración entre estudiantes, profesores y asistentes de la educación, de esta manera, disminuirán las competencias entre estos miembros. El ministerio de educación (2017) indica que un ambiente basado en la colaboración de sus miembros permite tener una visión más amplia de aquellos conflictos que surjan dentro de la comunidad y facilitará nuevas soluciones democráticas.

6.3. Conflictos escolares

Las escuelas, son un espacio privilegiado en el que se desarrollan diversas relaciones interpersonales, en donde las personas cuentan con sus propias experiencias, creencias, ideales e historias de vida, esto, da cabida a que surjan una serie de conflictos, debido a que estos factores pueden generar roces entre los estudiantes.

El termino conflicto según García Ruiz (2015) se define como “el conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: es decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha, o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra.” (pág.2) Desde esta visión, se comprende como una situación en la que las personas buscan metas opuestas y/o presentan intereses divergentes, siendo un fenómeno de choque de intereses entre dos personas o grupos de personas. Para que se produzca un conflicto, las partes involucradas deben comprender y percibir que sus intereses están siendo afectados.

Sin embargo, Aguirre & Gallegos (2004) indican que un conflicto no se produciría solo por las diferencias de interés, sino que un punto clave de la generación de estos conflictos es que las diferencias que existan entre las partes involucradas sean significativas. Por otro lado, señalan que “El conflicto puede entenderse como un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y permanecer estacionario” (pág.17)

A partir de esta idea, se puede entender que el conflicto puede ser potenciado desde un contexto social que genera diferencias y desigualdades, en la que los estudiantes están en oposiciones y/o contradicciones.

Buitrago (2018) define los conflictos escolares como un constructo de la convivencia escolar y que hace referencia a todo conflicto que se desarrolla en las instituciones educativas. (pág.35) Comprendiendo, que es la acción en la que existe un problema entre dos o más miembros de la comunidad educativa, y que es una acción que se desarrollada desde una base dañina, ya sea provocando daños físicos y/o verbales.

No obstante, a pesar de que históricamente al termino conflicto se le ha otorgado una connotación negativa como una situación que se debe evitar y que está relacionada directamente con la violencia, la intención de esta investigación, es poder entenderlo como un proceso constructivo que supone la confrontación de ideas, creencias y valores entre estudiantes. Se comprende el conflicto como un proceso característico de las relaciones humanas y que está presente en las relaciones que tenemos con un otro, siendo un momento clave para el desarrollo individual de los estudiantes. Por lo cual, visualizarlo como una oportunidad que permite desarrollar la capacidad de búsqueda de soluciones y de dialogo reflexivo es fundamental al momento educar a los alumnos. Poner énfasis en otórgales las herramientas necesarias para que puedan afrontarlos de una manera constructiva y democrática es fundamental para prevenir la violencia como manera legítima de enfrentamiento de conflictos.

Como se menciona en el último punto, los peligros de los conflictos escolares surgen cuando son abordados de manera incorrecta y no están enfocados en una solución constructivista. Tal como menciona Torrego (2006) en García Esquivel (2011) esto, “puede cambiar negativamente la actitud de las personas que se encuentran inmersas en el conflicto, desembocando en conductas violentas” (pág.37) Una de las razones por la cual el conflicto se desarrolle de manera negativa, es la presencia de la competitividad entre las partes involucradas, en la cual, el sentimiento de querer ganar es mayor al de querer llegar a un acuerdo que

puede ser beneficioso para ambas partes. Otro de los aspectos que influyen en el desarrollo negativo de los conflictos es en la manera que se lleva a cabo el dialogo entre las partes involucradas, cuando existe una falta de respeto en los turnos de habla, no hay una escucha activa del otro y la comunicación es unidireccional, la manera en la que resolverán el conflicto estará cargado de emociones negativas y el sujeto que se sienta pasado a llevar terminará adoptando una actitud destructiva que puede llegar a la violencia verbal y/o física.

Las razones mencionadas anteriormente, son factores que propician que los conflictos entre estudiantes se vuelvan en situaciones negativas y en verdaderos problemas escolares. Ortega (2003) en García Esquivel (2011) menciona que cuando los conflictos escolares se vuelven negativos “Es entonces cuando la existencia de conflictos puede interferir negativamente en el ritmo del proceso de enseñanza y aprendizaje del aula, empeorar el clima social de la misma y modificar las relaciones personales entre los integrantes de la clase.” (pág.37) Una de las consecuencias que trae consigo el mal desarrollo de los conflictos es el incumplimiento de las normas, la falta de respeto entre compañeros y/o hacia docentes, la discriminación, disminución de la autoestima, y la violencia como arma de defensa.

A partir de estas ideas, se observa que el conflicto en sí no es de carácter positivo ni negativo, sino que depende de cómo se afronte. El conflicto se vuelve destructivo cuando es reducida la cooperación entre las partes involucradas, cuando se agudizan las diferencias y cuando conduce a comportamientos violentos. Por otro lado, el conflicto es constructivo cuando se favorece y posibilita una comunicación reflexiva entre los estudiantes, cuando se fomenta la cooperación y se busca una solución democrática entre los participantes del conflicto.

6.4 Conflictos escolares y el funcionamiento de la escuela

Como se ha indicado anteriormente, la escuela se caracteriza por ser una organización en la que se convive en comunidad con una diversidad enorme de personas. Al verse enfrentados a una convivencia diaria, se ven expuestos a las situaciones conflictivas de manera constante, ya que, tal como menciona Morgan

(1990) “el conflicto estará siempre presente en las organizaciones” (pág. 141) ya sea por la naturaleza de la organización que establece cada establecimiento escolar, por las relaciones que se generan en estos espacios y/o por las diferencias de intereses, valores y cultura de cada miembro que la compone.

Cuando se presencia una situación conflictiva dentro de una organización como lo son las escuelas, suelen existir desajustes en las labores que cumple cada uno de los miembros que componen la comunidad escolar. Por ejemplo, cuando se evidencia un conflicto escolar en la sala de clases, los docentes ven interrumpidas sus labores profesionales teniendo que recurrir a instancias formativas para la solución de estos, a su vez, los estudiantes ven imposibilitados sus aprendizajes ya que estos fueron interrumpidos por una situación externa a los objetivos de aprendizajes planteados, tal como menciona Britto (1991) “la gestión de la escuela sólo será estable, facilitada y facilitadora, cuando sea posible prever y minimizar los conflictos” (pág. 90) Desde esta mirada de los conflictos escolares, se puede establecer que inciden en el funcionamiento adecuado de las escuelas.

Sin embargo, desde un enfoque más inclusivo, no se puede esclarecer la eliminación de los conflictos escolares, ya que estos son “necesario para la vida, en general, y para el desarrollo organizativo de los centros educativos, en particular. Además, el conflicto no sólo es una realidad y un hecho más o menos cotidiano en las organizaciones, sino que también exige afrontarlo como un valor” (Jares, 1997) Por consiguiente, los conflictos escolares suponen una nueva labor en el funcionamiento escolar, ya que tanto los docentes como los profesionales de la educación tienen una de las tareas más importantes en cuando a la educación de los niños y niñas, a parte de ser los encargados de proporcionarle a los estudiantes aquellos aprendizajes cognitivos y académicos en relación al currículum nacional, tienen la labor de educar desde la visión de, no tan solo eliminar aquellas problemáticas que afectan a la escuela, sino que también de entregarles a los estudiantes herramientas para enfrentarlos de manera adecuada, evitando de esta manera la violencia y los malos tratos entre compañeros, tal como señala Xesús Jares (1997) desde la primera infancia se debe enseñar a los niños y niñas a

resolver los conflictos de maneras no violentas y pacíficas, ya que esto permitirá la creación de una nueva cultura del conflicto.

Por todas las razones mencionadas anterioremente, se puede establecer que el funcionamiento de las escuelas poco a poco va cambiando sus objetivos, si antes se pensaba que tan solo los estudiantes asistían a la escuela a adquirir conocimientos académicos correspondientes al curriculum nacional, ahora podemos observar que la escuela va mucho más allá de las áreas curriculares. Es importante que desde la educación inicial los establecimientos educacionales generen estrategias para que concientizar a sus estudiantes en cuando a los conflictos escolares y a la entrega de estrategias pacíficas basadas en el diálogo y la reflexión de sus comportamientos.

6.5 Estilos de resolución de conflictos

Dada la naturaleza humana y las relaciones que se generan dentro los establecimientos escolares, es muy común que surjan conflictos por diversos motivos. En este apartado, se revisarán los estilos de afrontamiento de conflictos que se pueden llevar a cabo para solucionar una situación conflictiva dentro de la escuela. Existen dos grandes polos de estilos de afrontamiento, el primero es caracterizado por lo controversial y se privilegia la competencia, en donde una de las partes gana mientras la otra pierde. En cambio, por el otro lado, se encuentra un modo más colaborativo y constructivista, en la cual se consideran las necesidades de todas las partes involucradas, dándoles importancia a sus emociones y sentimientos, buscando que ambas partes salgan beneficiadas con la solución.

Estos estilos para afrontar los conflictos los explica la psicóloga María Cristi Bravo (2019) tomando como referencia a los autores Thomas & Kilmann (1974) quienes proponen cinco estilos para enfrentar los conflictos:

➤ Modelo competitivo:

Las personas que acogen este modelo para la resolución de sus conflictos, se preocupan siempre por satisfacer sus propias necesidades y canalizan su

energía en objetivos personales sin importar perjudicar la otra parte involucrada. Lo más importante para quienes asumen este estilo es que las cosas se realicen tal y como ellos deseen, imponiendo sus ideas a toda costa. Cristi Bravo (2019) nos indica que una de las frases comunes que utilizan las personas que afrontan sus conflictos de esta manera son: *“Las cosas no son así, yo quiero que...”* *“¡Cállate, tú no sabes!”* *“¡Estas equivocado!”* (pág.10)

➤ Modelo complaciente:

Quien asume este modelo, está preocupado en ceder su postura con tal de mantener las relaciones con el otro, sacrificando así sus ideas y metas. En este estilo, se privilegia la relación con la otra parte involucrada sobre el hecho de “ganar” aquello que comenzó el conflicto. Una de las debilidades de asumir este modelo, es que la persona que cede frecuentemente, genere en sí mismo un sentimiento de frustración y resentimiento. Por otro lado, el estudiante que cede constantemente puede ser víctima de abuso de poder, amenazas y/o intimidaciones. Cristi Bravo (2019) señala que las frases utilizadas por personas que adoptan este estilo son *“Lo que usted diga...”* *“De acuerdo, lo haremos a tu modo”* (pág.10)

➤ Modelo evasivo:

Consiste no querer afrontar el conflicto, evadiéndolo constantemente. El estudiante no toma en consideración ni sus intereses ni el de la otra persona involucrada, de manera que no se preocupa por ser él quien salga victorioso ni tampoco satisface las metas del otro. Quien asume esta posición, pierde la oportunidad de resolver el conflicto generando un cambio en la relación con el otro, corriendo el riesgo de que el problema a futuro aumente.

➤ Modelo comprometedor:

En este modelo, ambas partes están dispuestas a buscar una solución al conflicto, pero mediante la negociación. Es decir, quien asume este estilo, satisface tanto sus necesidades e intereses y está dispuesto a asumir pequeños compromisos con el otro, cediendo en ciertos puntos que desee. Ninguna de las dos partes gana ni pierde, sino que a través de concesiones mutuas consiguen algo que

querían, pero también pierden algo para cederle al otro. Cristi Bravo (2019) dice que los estudiantes que adoptan este modelo, usan frases como: *“Bueno, si tú me dejas de llamar gorda, yo dejo de llamarte fea”* *“Te doy esto, pero tú me das eso a cambio”* (pág.11)

➤ Modelo colaborador:

En este estilo de confrontar los conflictos, se vela por los propios intereses y por lo de la otra parte, preocupándose por uno mismo y por el otro. Mediante este afrontamiento, se busca satisfacer los intereses propios, logrando sus metas, pero al mismo tiempo se promueve y motiva por que la otra parte también lo logre. Al usar este estilo, se perseveran las relaciones afectivas de los involucrados, enfatizando en la valorización de las emociones y necesidades de ambos lados. Cristi Bravo (2019) hace énfasis en que las personas que resuelven sus conflictos mediante este modelo, están predispuestas al dialogo y reflexión. Además, de estar dispuestas a encontrar soluciones al conflicto y se muestran interesadas por buscar ayuda de una tercera persona que les permita mediar el conflicto. (pág.11)

6.6 Violencia escolar

Como ya se ha planteado anteriormente, se puede observar que a partir de diversos conflictos que surgen dentro de la escuela y en el aula de clases, emerge la violencia como una herramienta que adoptan los estudiantes para la resolución de sus problemáticas.

La organización mundial de la salud (2003) define la violencia como “el uso deliberado de fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de producir lesiones, muerte, daño psicológico, trastornos de muerte, del desarrollo o privaciones” Es decir, que la violencia es una herramienta que está basada en la agresividad, que tiene como finalidad provocar daño a un otro mediante el abuso de poder, ejerciendo fuerza física a través de los golpes o provocando daños psicológicos mediante los insultos y descalificaciones.

De esta manera, la violencia escolar es un comportamiento que implica el uso de la fuerza y/o abuso de poder, intimidando o agrediendo a otro a través de golpes o insultos. La violencia en los estudiantes según Cristi Bravo (2019) es un aprendizaje y no es una condición natural de los estudiantes. (pág.3) A través de esta aseveración, se enfatiza en la idea de que la violencia debe ser erradicada a través de estrategias que fomenten el dialogo y una sana convivencia escolar.

6.6.1 Tipos de violencia escolar

Conociendo el concepto de violencia, se puede identificar que la violencia no siempre está relacionados con temas físicos como se suele pensar. A continuación, se presentarán las definiciones de los diversos tipos de violencia que se presentan en las escuelas:

➤ Agresiones físicas

La violencia física es una de las problemáticas más visibles dentro de la escuela y el ministerio de educación la define como “aquellas peleas que incluyen contacto físico entre los participantes y que surgen debido a alguna diferencia, descontrol o conflicto mal resuelto. Son situaciones puntuales, en las que los participantes utilizan la agresión como medio para expresar su rabia o abordar un desacuerdo.” (MINEDUC, 2019, pág.4) Es decir, son actos de agresiones intencionales en las cuales se utiliza cualquier parte del cuerpo, objeto y/o arma para ejercer daño físico a otra persona. Como se menciona en los antecedentes de esta investigación, la violencia física cada vez se hace más frecuentes como medida de resolución de conflictos en las escuelas, aumentando así los índices de agresiones físicas en los distintos centros educacionales.

➤ Violencia psicológica o emocional

Al igual que la violencia física, la psicológica cada vez ha ido en aumento en las escuelas, sin embargo, esta última es más difícil de percibir y de detectar. El ministerio de educación, se refiere a esta como “al uso de descalificaciones, amenazas, insultos o burlas hacia algún miembro de la comunidad, ocurridas en ocasiones puntuales, de manera presencial y directa, de manera indirecta (por

ejemplo, a través de rayados en el baño o en murallas), o de manera virtual (por ejemplo, a través de redes sociales)” (MINEDUC, 2019, pág.5) La desvalorización y atemorización hacia las personas a través de gestos y/o palabras, es una forma clara de violencia psicológica, y presenta graves consecuencias como la disminución de la autoestima y dificultades en el desarrollo socio afectivo de las víctimas. González (2005) en Hidalgo & Ramírez (2013) señalan que “La intención de la violencia psicológica es la de humillar, hacer sentir mal e insegura a la otra persona, deteriorando su propio valor” (pág.19) Por esta razón, se ven gravemente afectadas sus relaciones socio afectivas, dado que a las víctimas de este tipo de violencia presentan dificultades en las relaciones con los otros, especialmente con sus pares, ya que crece en ellos los niveles de desconfianza hacia los demás y a su vez, se ve disminuida la confianza que los estudiantes se tienen a sí mismos. Cuando este tipo de violencia es constante en el tiempo, da cabida a un modo de relación específico entre los estudiantes, que se define como el acoso escolar o Bullying, concepto que revisaremos más adelante.

➤ Discriminación

Si bien la discriminación no es una realidad nueva para las escuelas, a partir de las nuevas políticas de inclusión ha tomado especial énfasis en los establecimientos educacionales. La discriminación según el ministerio de educación “puede ser comprendida como todo acto ofensivo a través del cual un grupo busca marcar diferencias respecto de otro, por la vía de negar, restringir o disminuir los derechos y libertades fundamentales de ese grupo o persona” (MINEDUC, 2018, pág.9) Comprendiendo así, que la discriminación posee una base del actuar de las personas cargada de prejuicios y estereotipos en relación a sus creencias. El ministerio de educación (2018) explica que existen múltiples factores que inciden en que una persona discrimine a otra, entre ellas se pueden encontrar razones culturales, sociales, orientación sexual, raza y etnia (pág.12) Dando a conocer, que la discriminación suele basarse en el temor a lo diferente y que esto, por las personas que discriminan es percibido como una amenaza.

Los actos discriminatorios, pueden producir en la víctima emociones y estados negativos como estrés, depresión, disminución de la autoestima y dificultades en su relación con otras personas. La discriminación suele ser ataques de ofensa al individuo, por lo cual, la imagen que ellos tienen de sí mismos suele desvalorizarse impactando directamente con el desarrollo individual y emocional de cada estudiante. Por esto, “Las personas víctimas de discriminación se ven limitadas en sus posibilidades de ser quienes quieren ser, de sentirse valiosas y capaces de aportar a la sociedad” (MINEDUC, 2018, pág.15)

➤ Bullying

Uno de los términos relacionados con la violencia escolar que ha tomado más relevancia en el último tiempo es el concepto de bullying. Desde el ministerio de educación (2019) lo definen como “toda acción u omisión constitutiva de agresión y hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atentan en contra de otro estudiante.” (pág.5) El bullying se comprende como la intimidación y/o maltrato entre estudiantes, que es de forma repetitiva y se mantiene en el tiempo. Su finalidad es provocar humillación y maltrato a la víctima, asentando el temor en este. Este tipo de violencia escolar, puede producirse de manera individual o grupal y suele darse en situaciones en las que otros compañeros son testigos del hostigamiento y acoso, los cuales guardan silencio por avalar el bullying o por temor a ser las próximas víctimas. Al ser una situación que acrecienta en tiempo, causa profundos daños, tanto a la víctima, al victimario y a los testigos.

6.6.2 Causas y consecuencias de la violencia escolar.

Cuando se realiza un análisis sobre la violencia escolar generada en los establecimientos escolares, se suele encasillar a aquellos que la ejercen como sujetos de carácter dominante, fuertes, impulsivos y agresivos, mientras que a las víctimas que son receptoras de la violencia, se les califica como seres solitarios, inseguros y tímidos. De esta manera, se centran las responsabilidades y las causas de la violencia tan solo en el sujeto que la ejerce y recibe, dejando de lado el

contexto social en el que se desenvuelven los estudiantes y el entorno escolar en el que vive día a día.

Tal como menciona Pinheiro (2011) “(...) los niños y niñas aprenden que la violencia es un medio aceptable para que los fuertes y agresivos logren lo que quieren de los más débiles, pasivos o pacíficos” (pág. 111) Es decir, el contexto social y familiar en que el que viven los niños y niñas son un escenario privilegiado dentro del aprendizaje de la convivencia, si los estudiantes observan que los adultos que los rodean ejercen, permiten e incitan la violencia de manera constante, los niños y niñas crecen en un entorno en que estos actos violentos son normalizados por todos aquellos que los rodean, por lo cual, se puede asociar a que ellos van a replicar estos actos en su propio contexto, es decir, la escuela.

Cuando se habla del contexto que rodea a los estudiantes, no se habla tan solo de la familia, ya que sabemos que los niños y niñas pasan gran parte de su tiempo en la escuela, entonces, el rol que toman los adultos del establecimiento escolar al que pertenecen los estudiantes, es fundamental para delimitar las causas por las cuales estos ejercen la violencia. Álvarez-García *et al* (2010) menciona que los docentes son un modelo de conducta para los estudiantes, además, que estos tienen la gran labor de consentir o frenar las expresiones de violencia vivencias en la escuela, ya sea dentro de la sala de clases como en diferentes escenarios de la escuela. Por lo cual, si los niños y niñas observan que un profesor invisibiliza la violencia entre estudiantes o inclusive, en ciertas ocasiones, incita a que esto siga ocurriendo, genera una legitimización de estas conductas permitiendo a que el resto de los niños y niñas sigan reproduciendo estas situaciones.

En cuanto a las consecuencias que se pueden generar a raíz de la violencia escolar, se puede mencionar que son numerosas en cantidad y dimensiones “Independientemente de los abusos sufridos por las víctimas, los efectos, tanto a largo como a corto plazo, pueden ser incontrolables y de diversa amplitud: depresión, ansiedad, insomnio, falta de concentración, disminución de la autoestima, absentismo escolar, bajo rendimiento escolar, ideas suicidas, suicido, etc.” (Benítez *et al*, 2005, pág. 72) Aquellas secuelas que deja la violencia escolar

están direccionadas hacia la salud mental, rendimiento académico, clima escolar y relaciones interpersonales que viven tanto la víctima como los victimarios.

Por otro lado, una de las consecuencias que más se evidencia en cuanto a violencia dentro de la escuela, es la reproducción de esta por otros estudiantes. Cuando una situación conflictiva se resuelve mediante la violencia y el agresor termina como “ganador” de esta, son situaciones que evidencian el resto de los estudiantes y que desean imitar para poder ganar una discusión o pelea con otro. A raíz de esta situación, las consecuencias que conlleva esto en el clima y convivencia de la escuela son muy negativas, ya que, la escuela no logra conseguir un ámbito seguro y adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje de sus estudiantes, tal como menciona Fernández-García & Andrés-Cabello (2013) estas situaciones generan un incremento en “ (...) el riesgo de fracaso y abandono escolar, tanto víctimas como acosadores, así como compañeros, ya que el clima escolar será más negativo y los procesos de aprendizaje más complicados, sin olvidar la convivencia cotidiana, que se ve mediatizada por las situaciones de acoso escolar, y que también puede afectar al resto de los integrantes de la comunidad educativa.” (pág. 119) De esta manera, se señala que la violencia escolar trae consigo consecuencias tanto para los agresores, víctimas y espectadores de esta, incidiendo desde su manera de relacionarse con otros, ya sea con sus pares o con adultos, como en los aprendizajes que estos reciben.

Por las razones mencionadas anteriormente, se puede establecer que la violencia escolar trae consigo tan solo consecuencias negativas, incidiendo en la salud mental de los involucrados, afectando su autoestima y valoración personal, pudiendo provocar graves secuelas como lo son los autoagresivos y pensamientos suicidas. Por otro lado, se ven involucrados los aprendizajes de los agentes implicados, al convivir en un ambiente violento, los estudiantes presentan dificultades en la adquisición de los objetivos de aprendizajes esperados. Finalmente, y tal como menciona Fernández-García & Andrés-Cabello (2013) “la violencia escolar provocaría que parte de los alumnos no se eduquen en valores de convivencia y respeto, y en formas de resolución del conflicto no violentas.

Lamentablemente, estos modelos negativos se retroalimentan socialmente” (Pág. 119) Viendose afectadas su capacidad de convivir en sociedad con otro, ya sea dentro o fuera del ambiente escolar.

6.7 Conflictos escolares y su incidencia en los aprendizajes de los estudiantes.

Uno de los principales retos que deben enfrentar las diversas escuelas, es el fracaso escolar y velar por una buena convivencia dentro de la comunidad educativa, ya que, tal como menciona Banz (2008) “La escuela es el primer espacio público al que los niños acceden, donde tendrán la oportunidad, si es que el medio es propicio para ello, de aprender las habilidades de convivencia. La constitución de ese espacio público como un lugar en el que el buen trato y el sentido comunitario es un valor, permitirá a todos también la construcción de los aprendizajes que la escuela se propone lograr” (pág.1). Tal como se ha mencionado en los antecedentes de esta investigación, la salud mental, la autoestima y la motivación de los estudiantes son uno de los factores que se ven afectados a raíz de los conflictos escolares que vivencian los niño y niñas en la escuela. Pero ¿Qué es lo que pasa con los procesos de enseñanza-aprendizaje en ambientes en los que frecuentan los conflictos escolares?

A pesar de la escasa existencia de estudios e investigaciones sobre la relación que existe entre los conflictos escolares y el aprendizaje de los estudiantes a nivel nacional, se puede observar que internacionalmente este vínculo ha sido objetivo de estudio en diversas oportunidades. El portal web de educación 2020, expone un reporte de la Unicef titulado “An Unfair Start: Inequality in Children’s Education in Rich Countries” el cual dio a conocer que los conflictos escolares y la presencia de violencia en estos tiene consecuencias en el aprendizajes de los estudiantes. Se puede asociar esta relación entre los conflictos escolares y el aprendizaje a la forma en que se desarrollan los estudiantes y docentes, dentro de la comunidad educativa. Cuando nos desenvolvemos en ambientes carentes de seguridad, no se cumple con el objetivo de entregarles a los niños, niñas y jóvenes

espacios seguros que permitan el desarrollo de habilidades sociales, afectivas y cognitivas que permitan cumplir con los objetivos propuestos.

La revista iberoamericana de psicología y salud del año 2010 indica que en base a un informe sobre convivencia escolar realizado por el Gobierno de la comunidad de la Autónoma de Canarias, se puede evidenciar que aquellos estudiantes que han repetido cursos, generan un aumento en la indisciplina y malos comportamientos dentro de la sala de clases. Además, señala que el fracaso escolar y la desmotivación de los estudiantes en relación a los aprendizajes que otorga la escuela están relacionados de manera directa con el origen de los conflictos escolares y las conductas violentas que se desarrollan al interior de la comunidad educativa (pág. 142) Es evidente que el convivir en un clima escolar carente de respeto y reflexión en cuanto a los comportamientos de los estudiantes y enriquecido de violencia, vulnera la oportunidad de poder contar con espacios escolares protegidos y propicios para la generación de ambientes libres y seguros que permitan que la escuela cumpla su rol formador de la mejor manera posible.

En base a lo dicho anteriormente y tal como lo menciona UNESCO (2008) “el clima escolar es la variable que mayor influencia ejerce sobre el rendimiento de los estudiantes. Por tanto, la generación de un ambiente de respeto, acogedor y positivo es esencial para promover el aprendizaje entre los estudiantes” (Pág.45) Se puede reafirmar que contar con un clima escolar el que esté nutrido del buen trato y el respeto entre sus integrantes puede ser beneficioso para los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. Contar con espacios violentos puede interferir en la motivación de los estudiantes de asistir a clases y enfrentarse a nuevos aprendizajes. Además, contar con un clima de aula conflictivo y violento no permite que los objetivos sean aplicados de la manera adecuada para que se conviertan en aprendizajes significativos para los estudiantes. Se concluye entonces, que la generación de ambientes seguros y nutridos de reflexión en cuanto a los diversos comportamientos de los estudiantes, permitirán que estos tengan una mejor disposición ante las clases, provocando esto mismo, una mejora en los rendimientos académicos de los estudiantes. Cuando se crean espacios seguros,

los niños y niñas, además de adquirir habilidades cognitivas y académicas, desarrollarán habilidades que les permitan resolver conflictos de maneras pacíficas, siendo un aporte para su vida escolar y social.

6.8 Hacia una convivencia escolar con estrategias de resolución de conflictos pacífica.

Ya se ha mencionado que el conflicto en la escuela es un proceso natural que surge a raíz de las relaciones interpersonales que se llevan a cabo en esta. Estos conflictos pueden ser de distinta índole e involucrar a sujetos con contextos sociales y características diferentes. Por esto, en este apartado se abordarán estrategias de resolución de conflictos pacíficas, enfocadas en la colaboración de los sujetos involucrados, ya que, en relación con el enfoque que guía esta investigación, se visualiza la resolución de conflictos como una oportunidad para la adquisición de aprendizajes individuales y sociales.

Cuando se habla de resolución pacífica, se hace referencia a aquellas estrategias que permiten solucionar un conflicto a través de métodos alejados de la violencia y en la cual los involucrados estén dispuestos a resolver la disputa. Esto, enriquece las relaciones interpersonales de los estudiantes, debido a que se debe tener en consideración los intereses de ambas partes, por lo cual, deben ceder en sus posiciones personales para poder llegar a una salida que los beneficie a ambos, manteniendo y enriqueciendo su relación.

A continuación, se mencionarán y describirán algunas estrategias expuestas en el documento “Conceptos claves para la resolución pacífica de conflictos” creado por el Ministerio de Educación de Chile en el año 2006. Se mencionarán tres técnicas, las cuales se diferencian entre sí por la manera en que se resuelve el conflicto, por sus participantes y por la finalidad que se busca a través de estos.

1. **Negociación:**

La negociación consiste en un proceso dinámico en el cual los involucrados en el conflicto entablan una comunicación para generar soluciones a la problemática. En esta técnica, los estudiantes tendrán un diálogo en donde se

analizarán sus discrepancias y en conjunto se buscará llegar a un acuerdo que sea beneficioso para ambos y vaya en favor del conflicto. Para poder aplicar este método, es necesario que las partes involucradas tengan disposición para entablar un diálogo pacífico y puedan exponer sus puntos de vistas.

En la negociación solo participan los estudiantes implicados en el conflicto, no existe una persona de por medio que los guíe en la solución. Los alumnos serán los encargados de administrar esta negociación mediante el diálogo respetuoso. Se recomienda aplicar esta estrategia cuando las partes que estas envueltas en la problemática manifiesten interés y voluntad por buscar una solución. La negociación implica que la resolución del conflicto este centrada en la disputa y en que ambas partes “ganen”, de esta manera se realiza una concesión para poder satisfacer tanto los intereses comunes como los del otro.

Esta estrategia se realiza mediante los siguientes pasos:

1° Acordar dialogar y escuchar con respeto: Estarán dispuestos a llevar a cabo un diálogo frente a frente, en el cual ambos tendrán las mismas oportunidades de expresar su opinión. La clave de esto, es que, si uno de los participantes se siente muy molesto y con rabia, se recomienda que se den un tiempo para poder calmarse, controlar sus emociones y volver a estar dispuesto a la escucha activa.

2° Aclarar el conflicto: Una de las maneras de comenzar con la conversación es que ambas partes puedan describir lo sucedido y que sintieron al respecto

3° Exponer los intereses de las partes involucradas: A pesar de que la otra persona tenga una posición distinta, se enfatiza en la importancia de la escucha activa y del diálogo. De esta manera, se podrá tener conocimiento de lo que quiere decir la otra persona, que es lo que quiere y espera de esta solución.

4° Acordar la solución más adecuada para ambas partes: En este paso, se pretende que se puedan generar diversas opciones de resolución para poder satisfacer a los involucrados. Se busca que trabajen en conjunto para poder buscar una solución beneficiosa para todos.

2. Mediación:

En esta estrategia de resolución pacífica, una persona externa al conflicto ayuda a las partes involucradas a llegar a un acuerdo. Quien sea el mediador deberán considerar ciertos aspectos para apoyar la búsqueda de soluciones, por ejemplo, debe considerar la relación que tengan los involucrados, reconocer cuando ambas partes se sientan incomodas o fuera de sí y si es que este conflicto afecta a otras personas. En este proceso, participan aquellos sujetos involucrados en una disputa y un tercero externo a esta situación. Esta tercera persona puede ser un compañero (mediación entre pares) u otro miembro de la comunidad escolar (mediación institucional). El rol que cumple este mediador es de escuchar de manera imparcial a las partes para poder facilitar un acuerdo, contribuyendo a la generación de confianza y sin juicios de por medio.

Para llevar a cabo la mediación, se recomiendan los siguientes pasos:

1° Premediación: En este paso, el mediador escucha las partes por separado y analiza cada versión de los hechos. Y evalúa si el conflicto pueda solucionarse mediante la mediación.

2° Presentación y reglas del juego: El mediador invita a los involucrados en el conflicto al diálogo y les explica las condiciones de esta técnica. Señalándoles que deben contar con disposición, hablar desde la verdad y escuchar con respeto y atención.

3° Cuéntame y te escucho: En esta etapa, los involucrados pueden exponer su versión de los hechos, expresan sus sentimientos y son escuchados por la otra parte. El mediador recurre a la herramienta del parafraseo o repetir lo dicho por quien compartió su versión del conflicto, de manera que estos puedan confirmar o corregir lo dicho.

4° Aclarar el problema: Se busca identificar el principio del conflicto y analizar aquellos aspectos más relevantes para poder resolverlos.

5° Proponer soluciones: Consiste en abordar cada aspecto relevante ya mencionado y buscar mediante el diálogo soluciones aceptables para ambos. El

mediador debe velar por ayudar a que las soluciones propuestas sean viables y que involucren a ambas partes y no sean unidireccionales.

6° Llegar a un acuerdo: En este último punto, se evalúan las propuestas del paso anterior y analizan sus ventajas y desventajas. Logrando finalmente, un acuerdo democrático y colaborativo.

3. Arbitraje:

Mediante esta estrategia, se busca abordar los conflictos con la ayuda de un tercero, pero a diferencia de la mediación, esta persona se le atribuye poder sobre la resolución. Usualmente, en las escuelas, este rol lo cumplen los inspectores, orientadores y/o profesores. Este proceso es guiado por un adulto y es el quien mediante el diálogo y la escucha activa determina una salida al conflicto planteado, teniendo como finalidad que los estudiantes puedan lograr mayor autonomía para la resolución de sus conflictos, adquiriendo herramientas como la escucha activa y puedan expresar sus emociones de manera asertiva.

El arbitraje se lleva a cabo mediante los siguientes pasos:

1° Reconstituir el conflicto: Se escuchan los relatos y se reconstituye el conflicto desde la mirada de ambas partes. Se vela por el diálogo respetuoso y la escucha activa.

2° Buscar una solución justa: Se busca una solución justa, tomando en consideración la opinión de los involucrados y el juicio del árbitro.

Las estrategias mencionadas anteriormente, tienen como propósito poder llegar a una solución mediante términos pacíficos por lo cual, los abordajes de los conflictos no establecen culpables ni son sancionados. Si no que se busca llegar a acuerdos que permitan reestablecer las relaciones de los implicados en la problemática.

6.9 Actividades que promueven la resolución de conflictos de manera pacífica y democrática.

La convivencia escolar es una construcción diaria de la cual todos los miembros de la escuela son protagonistas. Poder llevar a cabo esta construcción de la mejor manera posible ha sido una de las labores arduas que han debido enfrentar los diversos centros educacionales. Por esta razón, el Ayuntamiento de Leioa realiza una publicación llamada “Programas y estrategias para la convivencia escolar” el cual busca apoyar la labor docente para contribuir a la creación de una convivencia escolar pacífica con diversas herramientas para enfrentar los conflictos escolares.

A continuación se describirán algunas de las estrategias presentes en esta publicación:

➤ **Los juegos cooperativos:**

Estos juegos se caracterizan por requerir la cooperación de todo el grupo de estudiantes para obtener resultados favorable, siendo un instrumento educativo que busca fomentar valores como la tolerancia, ayuda mutua y confianza entre los estudiantes. Todos los participantes se rigen por las mismas normas y objetivos, deben poner en práctica la escucha, el diálogo y participar de manera activa. A diferencia de cualquier otro tipo de juego, en estos se elimina el carácter competitivo en los cuales se busca un ganador y un perdedor, si no más bien, se pretende que todos busquen conseguir el objetivo planteado. Uno de los principios que guían estos juegos son su carácter inclusivo, ya que nadie queda eliminado y se enfoca en el proceso en el que se realiza el juego más que en su resultado.

➤ **Los dilemas morales:**

Esta actividad consiste en presentarles a los estudiantes relatos, cuentos o historias, ya sean reales o ficticias que presenten una situación conflictiva y se requiera tomar una decisión para poder solucionar el conflicto.

La realización de esta actividad consta de las siguientes fases:

1. Afrontar el conflicto: En esta fase el o la docente le presenta el dilema al grupo mediante textos, video o imágenes. Es importante estar atentos a que los estudiantes comprendan el dilema y para esto se realizan preguntas sobre su contenido luego de la presentación.
2. Posicionamiento inicial: En esta fase cada estudiante de manera individual toma una posición ante el dilema presentado, inclinándose sobre una posible solución.
3. Discusión en grupos: Se conforman grupos de trabajo y los estudiantes expondrán su posición y opinión frente a la situación problemática. En esta discusión habrán tiempos de habla y de escucha.
4. Posicionamiento general: Una vez que como grupo hayan llegado a una conclusión final, se conversa con el total de estudiantes que componen el curso, poniendo en discusión las consecuencias de cada posición adoptada por los estudiantes.
5. Posicionamiento individual final: En esta fase cada estudiante escribe su posicional final luego de las conversaciones realizadas y argumentado el por qué de su decisión, observando si se mantiene a la de un inicio o cambia luego del debate.

➤ **La disciplina positiva:**

En los centros educativos se suele realizar el modelo disciplinario tradicional, el cual conntsa del control y mantenimiento del orden, existen reglas impuestas a los estudiantes y cuando se incumplen estas se aplican sanciones o castigos. En cambio, en la disciplina positiva se busca realizar normas consensuadas con los mismos estudiantes, las cuales tengan como finalidad la autorregulación y la eliminación de refuerzos negativos.

El proceso para crear estas normas y llevar a cabo una disciplina positiva consta de 5 etapas:

1. Revisión de las normas ya existentes.
2. Concientizar al alumnado de la necesidad de crear normas para los procesos educativos.
3. Realizar una propuesta de las normas de aula y sus posibles consecuencias educativas.
4. Negociar y llegar a acuerdos de las normas planteadas.
5. Realizar una revisión de estas normas y observar su funcionamiento para posibles cambios.

➤ **El rincón de la silla-oreja y la silla-boca:**

Esta actividad busca que los alumnos realicen una negociación mediante el diálogo, permitiéndoles de esta manera resolver conflictos de manera autónoma.

El rincón de la silla-oreja y la silla-boca consiste en situar en un rincón de la sala de clases dos sillas, una con una imagen de una boca y la otra de una oreja y cada uno de los estudiantes que estén involucrados en un conflicto ocupan las sillas mediante avance el diálogo. El que se sitúe en la silla-oreja debe escuchar de manera atenta a su compañera sin emitir ninguna opinión, mientras que el que se sienta en la silla-boca tiene la posibilidad de hablar.

La actividad se desarrolla de la siguiente manera:

1. El o la estudiante que ocupe en primera instancia la silla-boca tiene la palabra y la labor de relatar los sucesos del conflicto. Además, debe mencionar cómo se siente en relación a lo sucedido. Mientras que el ocupante de la silla-oreja debe escuchar atentamente.
2. Los estudiantes se intercambiarán de silla, ahora será el estudiante que en primera instancia le tocó escuchar, quien tenga el turno para hablar y contar desde su experiencia los sucesos vividos y cómo se siente respecto a eso.

3. Se vuelven a intercambiar de silla, pero en esta ocasión el estudiante que se encuentre en la silla-boca deberá indicar una posible solución al conflicto
4. Una última vez los estudiantes se intercambian de silla y el estudiante que antes estaba en la silla-oreja debe exponer sus posibles soluciones.
5. Terminada esta sesión de diálogo, los estudiantes se acercan a la docente a contarles la experiencia vivida y al acuerdo que han llegado.

➤ **El círculo de calidad:**

Esta actividad consta de la creación de grupos específicos de estudiantes para abordar conflictos que se vivencien en el curso o en la escuela. Se recomienda que los estudiantes que conformen este grupo pertenezcan al mismo curso, ya que facilita el trabajo en equipo sobre el problema. Esta estrategia beneficia el sentido de pertenencia y apago a sus miembros.

La toma de decisiones que surgan mediante este círculo será mediante diálogo y consenso. Esta actividad se divide en las siguientes etapas:

1. Identificar el problema.
2. Recopilar la información suficiente del problema.
3. Analizar el conflicto de manera objetiva, sus causas y consecuencias.
4. Plantear y explorar diversas soluciones.
5. Seleccionar las soluciones.
6. Los alumnos propondrán las soluciones al profesor jefe. El docente la estudia y analiza, si esta es aprobada se pone en marcha.
7. Se evalúan los resultados.

➤ **El contrato:**

El contrato es una herramienta que permite gestionar la convivencia escolar, en el cual se abordan diversos conflictos escolares. Consta de un acuerdo negociado entre dos partes como resultado de un diálogo. Estas dos partes pueden ser los estudiantes y un tutor, los estudiantes y un profesor, la clase entera o un grupo de estudiantes con su profesor.

Para que un contrato sea efectivo se debe tener en cuenta una serie de aspectos:

1. Este contrato debe ser negociado, se basa en la libertad de la toma de decisiones. Si este no es un diálogo consensuado se trataría tan solo de un plan de acción unilateral y ya no cumpliría con el objetivo de esta actividad.
2. Su principal objetivo debe ser establecer vínculos relacionales con los estudiantes.
3. Este contrato debe ser recogido de manera escrita y firmado por ambas partes. Cada parte se debe quedar con una copia de este contrato.

7. Diseño Metodológico

El diseño metodológico de este estudio descriptivo esta basado en la intencionalidad de conocer a profundidad aquellos conflictos escolares que surgen entre estudiantes de 2° ciclo de una escuela de la comuna de Quinta Normal. Además, se busca poder indagar sobre las herramientas y estrategias que conocen los estudiantes para resolver aquellos conflictos en los que se ven involucrados y por último, conocer de qué manera estos elementos mencionados anteriormente inciden en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de la escuela. De esta manera, se pretende analizar la información que será proporcionada por aquellos agentes educativos esenciales en cuestiones de conflictos escolares que se viven en la cotidianidad de la escuela.

Esta investigación, pretende poder aproximarse a conocer los conflictos escolares más recurrentes que surgen en el contexto de una escuela de Quinta Normal e indagar sobre las estrategias que conocen los estudiantes y maneja la escuela en torno a la resolución de conflictos. Cabe destacar, que en estos momentos nuestro país y el mundo están atravesando por una de las crisis sanitarias más grandes en la historia, por esta razón las clases se están realizando de manera virtual. Sin embargo, este estudio está basado en el conocimiento y descripción de aquellas actividades que los profesionales de la educación y los estudiantes realizan en la presencialidad.

7.1 Enfoque y diseño de investigación

El presente proyecto de investigación se lleva a cabo siguiendo la lógica del diseño de estudio de caso, debido a que se caracteriza por abarcar la complejidad de un caso en particular y no llevar la investigación realizada a la acción concreta. Tal como menciona Stake (1998) mediante este proyecto, se busca estudiar un caso del cual se tiene especial interés, buscando los detalles de la interacción de la temática en su propio contexto y a su vez, este estudio esta caracterizado por la particularidad de la complejidad del tema seleccionado, pudiendo de esta manera comprender en mayor medida los fenómenos que ocurren

en un contexto determinado. (pág. 11) Por lo cual, se considera un estudio de caso a aquel tipo de diseño que centra su atención en una pregunta en particular y esta pueda ser comprendida a partir de uno o más casos.

En el caso de este proyecto de titulación en particular, es relevante el estudio de caso ya que, este diseño permite la profundización de situaciones específicas, pudiendo investigar los temas más relevantes y puntuales de este proyecto. Además, dado sus características, da la posibilidad de poder captar la complejidad de las situaciones investigadas, pudiendo conocer a profundidad la visión de ciertos participantes seleccionados con anterioridad, de esta manera, se permite la profundización y especificación de la investigación realizada. Otra razón por la que se decide realizar este proyecto mediante la modalidad de estudio de caso, es que este diseño permite realizar una descripción y análisis de los elementos característicos de este proyecto, en este caso, los conflictos escolares, la resolución de estos y analizar el impacto que se tiene en los aprendizajes escolares. Por último, el proyecto corresponde a un estudio de caso ya se, se selecciona el análisis de dos casos en particular, la visión de los profesionales de la escuela en base a los elementos señalados anteriormente y la participación de los estudiantes de segundo ciclo, permitiendo de esta manera poder captar la complejidad de la situaciones investigativas a raíz de estos dos grandes participantes.

7.2 Contexto y participantes:

7.2.1 Contexto:

Este estudio se realizó en el contexto de una escuela particular subvencionada gratuita ubicada en la comuna de Quinta Normal, la cual cuenta con una matrícula total de 532 estudiantes, teniendo un promedio de 38 alumnos por curso. Cabe destacar que la investigación se llevó a cabo en medio de la pandemia del COVID-19, situación que afecta la presencialidad de las clases en las escuelas a nivel nacional, por lo cual, todos los instrumentos fueron aplicados a través de diversas plataformas virtuales.

El establecimiento cuenta con el convenio de subvención escolar preferencial. Los niveles que imparte la escuela es educación parvularia y educación básica (hasta 6°básico). Presenta un índice de vulnerabilidad de 75% y en su proyecto educativo institucional se declara ser una escuela que se caracteriza por brindar un ambiente escolar seguro, amable y familiar, en el cual se intenciona el desarrollo de ciudadanos que contribuyan a la sociedad, basándose en valores católicos.

En los resultados SIMCE del año 2019, se observa que la escuela se encuentra en una categoría de desempeño medio, obteniendo en cuarto básico en el área de lenguaje y comunicación, un total de 264 puntos siendo más bajo en comparación con establecimientos que pertenecen al mismo grupo socioeconómico. En cambio, en matemática obtienen 267 puntos encontrándose en niveles más altos que en los colegios con el mismo GSE. En sexto básico, las tres áreas evaluadas se encuentran más bajas que otros colegios con el mismo GSE, obteniendo 246 en lenguaje y comunicación, 262 en matemática y 244 en ciencias naturales.

Dentro de las características la escuela, se puede observar que consta con un programa de formación, en el cual se presta apoyo a los alumnos mediante programas de orientación, convivencia escolar, educación sexual, promoción de la vida sana y prevención de drogas y alcohol. Por otro lado, cuenta con un proyecto de apoyo al aprendizaje, en el cual participan profesionales de la educación, como psicopedagogos, orientadores, psicólogos y profesoras de educación diferencial.

En relación a la visión de la escuela, se señala que respecto al contexto que se vive actualmente en la sociedad, desean formar jóvenes con valores católicos dentro de una educación de calidad, que les entregue conocimientos y habilidades que les permitan desenvolverse de manera exitosa en los desafíos que les presenta nuestra sociedad y que contribuyan a que esta sea más justa y humana.

Por otro lado, la escuela cuenta con un reglamento interno de convivencia escolar, en el cual se presenta un modelo de gestión educativa, en donde exponen que buscan la creación de un estilo de gestión participativo en el cual exista el

compromiso con la comunidad educativa. Además, mencionan que el ambiente de convivencia escolar debe contribuir a las relaciones sanas, ya que este es el desafío que busca la educación católica.

7.2.2 Participantes:

Para el desarrollo de este estudio de caso, se requirió de la participación de la totalidad de 9 actores de la comunidad educativa, entre ellos seis estudiantes de segundo ciclo, dos docentes que cumplieran la labor de profesoras jefes y una profesional de la educación que trabaja en al área de convivencia escolar, que en este caso la orientadora de la escuela.

En primera instancia, se privilegió la participación de 6 estudiantes de segundo ciclo (5to básico), dado que esta investigación busca conocer e indagar sobre aquellos conflictos que se dan entre estudiantes de estos cursos. Se requería de la participación de estos estudiantes ya que, se deseaba observar desde la perspectiva de ellos los tipos de conflictos que se viven en la escuela y las maneras que ellos conocen para resolverlos o han visto que sus compañeros utilizan. De esta manera, se pudo obtener una visión más amplia sobre las temáticas que guían esta investigación, conociendo la percepción tanto de los profesionales de la educación como de los mismos estudiantes, quienes de manera recurrente son los protagonistas de los conflictos escolares.

A continuación se presenta un cuadro con la caracterización de cada uno de los participantes estudiantiles de este proyecto:

Estudiantes	Edad	Tipo de colegio	Curso	Años de escolaridad	Historial de conflicto escolar
Estudiante 1	10 años	Colegio p.subvencionado	5° básico	7 años	No
Estudiante 2	11 años	Colegio p.subvencionado	5° básico	7 años	No
Estudiante 3	11 años	Colgio p. subvencionado	5° básico	7 años	Si
Estudiante 4	11 años	Colegio p. subvencionado	5° básico	7 años	No

Estudiante 5	10 años	Colegio p. subvencionado	5° básico	6 años	Si
Estudiante 6	10 años	Colegio p. subvencionado	5° básico	7 años.	Si

Para la selección de la participación de cada estudiante, en primera instancia se pretendía realizar una entrevista a cada profesor jefe y a través del reconocimiento de aquellos estudiantes que presentarán dificultades en las relaciones con otro, que se hayan visto envueltos de manera frecuentes en conflictos escolares, que posean menores herramientas para enfrentar aquellos conflictos, que muestren una tendencia al uso de la violencia, ya sea como emisores o receptores de esta y que en la trayectoria escolar se observe la incidencia de los conflictos escolares en su rendimiento académico, se aspiraba a la selección de los estudiantes que serían entrevistados luego. Sin embargo, dada la escases de tiempo, no se pudo realizar esta instancia, por lo cual, se decidió que mediante una conversación con la coordinadora del proyecto de integración de la escuela, se seleccionaran los estudiantes de segundo ciclo que fueron entrevistados posteriormente, velando por que cada estudiante seleccionado responda a los criterios mencionados anteriormente. A su vez, para la selección de estos estudiantes se consideró las recomendaciones que la profesora jefe de ellos dio, considerando la posibilidad de conexión de cada uno de ellos y la disposición a participar de este proyecto. Por otro lado, se se tomo en cuenta la trayectoria que estos estudiantes tenían en la escuela, de tal manera, que se pudiera recabar la mayor información posible, conociendo el contexto en el que ellos viven día a día.

Además, para velar por el resguardo de la información utilizada en este proyecto y poder informarles a los padres y apoderados en el proceso que participaron sus hijos y pupilos, antes de comenzar con el proceso de entrevista, se les envió vía correo electrónico un consentimiento informado (Anexo 2) el cual daba cuenta de las características de este proyecto y en qué consistiría la participación de los estudiantes.

Por otro lado, las personas que participaron en el proceso de proporcionar información para esta investigación fueron aquellos profesionales de la educación que están al pendiente de la resolución de conflictos de la escuela, como lo son los profesores jefes, quienes son los adultos más cercanos a los estudiantes dentro de la escuela y aquellos que recurren en caso de alguna situación problemática dado el vínculo estrecho que establecen con sus cursos. A su vez, se seleccionó la participación de la orientadora de la escuela, ya que ella en contextos de clases presenciales y virtuales es la encargada de la realización de las clases de orientación, instancia que permite entregar herramientas y estrategias a los estudiantes para desenvolverse en una comunidad, poder resolver conflictos con otro y analizar el actuar de ellos, además, ella es una de los profesionales de la educación que participan de manera activa en en el proyecto de convivencia escolar, por lo cual tiene conocimiento sobre los protocolos y los pasos a seguir en cuanto a los conflictos escolares de la escuela.

A continuación, se presentan las características principales de cada uno de los profesionales de la educación que participaron de este estudio de caso:

Docentes	Años en la escuela	Años de experiencia	Tipo de colegio	Rol en la escuela
Docente 1	1 año y medio	6 años	Colegio p. subvencionado	Profesora jefe de 5° y de lenguaje y comunicación de segundo ciclo.
Docente 2	2 años	13 años	Colegio p.subvencionado	Profesora jefe de 6° básico y de ciencias naturales de segundo ciclo.
Docente 3	15 años	22 años	Colegio p.subvencionado	Orientadora y profesional a cargo de los protocolos de convivencia escolar.

pero esta, tiene como finalidad poder identificar desde la visión de los estudiantes los conflictos, sus resoluciones y la incidencia que tienen en sus aprendizajes.

- **Etapas 2: Proceso de recolección de información a profesionales de la educación.**

En esta primera etapa de estudio, se realizó una entrevista virtual e individual a los profesores jefes de 5° y 6° básico y a la orientadora de la escuela. Esta entrevista tiene como finalidad indagar sobre los principales conflictos escolares que ellos han podido evidenciar en la escuela, principalmente en estudiantes de segundo ciclo. Además, mediante esta entrevista se busca conocer que estrategias de resolución de conflictos, ellos como profesionales de la educación, han podido observar que manejan sus estudiantes. A su vez, se pretendía conocer desde la experiencia de los profesionales de la educación, la incidencia que los conflictos escolares tienen en los procesos de enseñanza-aprendizaje, cómo estos afectan en los aprendizajes de los estudiantes y en la enseñanza que los docentes llevan a cabo dentro y fuera de la sala de clases.

- **Etapas 3: Proceso de recolección de información a estudiantes**

En esta tercera etapa, se procedió a realizar una entrevista virtual e individual a seis estudiantes de 5° básico. Los estudiantes que participaron de esta etapa fueron seleccionados por la coordinadora del PIE de la escuela, la cual tiene conocimiento sobre la participación de los estudiantes en diversos conflictos escolares, por lo cual, ella los seleccionó para poder recabar la información necesaria para esta investigación.

En la entrevista que se les realizó a los estudiantes, se veló por recabar información sobre la visión que ellos tienen sobre los conflictos escolares, los tipos de conflictos que ellos han evidenciado y/o vivido en la escuela y por último poder indagar su sentir a raíz de estas situaciones conflictivas, pudiendo analizar si estas inciden en sus procesos de enseñanza-aprendizaje.

- **Etapa 4: Proceso de análisis de información recabada mediante entrevistas**

En esta cuarta y última etapa del estudio descriptivo, se realizó el análisis a la totalidad de las entrevistas realizadas en las etapas anteriores. Este análisis es de carácter cualitativo, en el cual se utilizó un procedimiento de búsqueda y selección de la información más relevante para la investigación y que respondan a los objetivos que guía este estudio. Por último, se llevó a cabo una matriz de comparativa, en la que se transcribieron los episodios más relevantes de las entrevistas realizadas por los profesionales de la educación (Anexo 7) en la cual se levantaron diversas dimensiones que permitieron realizar un análisis más completos. Las dimensiones levantadas fueron las siguientes: Conflictos escolares, resolución de conflictos, labor docente y conflictos escolar y por último, una dimensión que hace referencia a la incidencia de los conflictos escolares en los aprendizajes de los estudiantes. A su vez, este proceso de la creación de una matriz de análisis también se realizó para las entrevistas de los estudiantes (Anexo 8) y de esta se desprenden las siguientes dimensiones; percepción sobre el grupo curso e interacción con sus pares, conflictos escolares, estrategias de resolución de conflictos y finalmente, incidencia de los conflictos escolares en los aprendizajes escolares. Para la identificación de la información proporcionado por ambos actores, se utilizaron colores que permittian distinguir de mejor manera los patrones en común en relacion a las dimensioe proporcionadas, así el análisis fue realizado de acuerdo a lo descrito y mencionado por todos los entrevistados, reconociendo la similitud entre sus dichos.

7.4 Estrategias de recolección de información

A continuación, se presentarán las estrategias que se utilizaron para la recolección de información a lo largo de este estudio:

- **Entrevista**

Este instrumento fue clave para poder llevar a cabo de manera satisfactoria este estudio, ya que a través de las entrevistas realizadas a los distintos actores de la educación se pudo conocer los conflictos escolares más frecuentes en la escuela, las estrategias de resolución que conocen los estudiantes y la manera en que estos factores inciden en los aprendizajes escolares en un contexto habitual.

En la primera etapa de este estudio se utilizó una entrevista para la recolección de información por parte de los profesionales de la educación (Anexo 3), esta fue realizada a los profesores jefes de 5° y 6° básico y a la orientadora de la escuela. Esta entrevista fue aplicada de manera virtual por la plataforma zoom y se realizó de manera individual de acuerdo a los horarios de cada profesional. La aplicación de este instrumento tenía como propósito recoger información y percepciones sobre los conflictos escolares. La entrevista realizada tuvo una extensión de 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 4 dimensiones, tales como, datos sobre su experiencia en el actual establecimiento, conflictos escolares, resolución de conflictos e incidencia de los conflictos en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

En la segunda etapa de este estudio, se aplicó una entrevista a seis estudiantes de 5° básico (Anexo 4), y esta se realizó de manera virtual e individual de acuerdo a los horarios disponible de los estudiantes. Esta entrevista tenía como finalidad conocer las percepciones de los estudiantes en relación a los conflictos que se generan en la escuela. La entrevista tuvo una extensión de 30 preguntas, y fue dividida en las siguientes dimensiones: conflictos escolares, tipos de conflictos, resolución de conflictos escolares y cómo afectan los conflictos escolares en mis aprendizajes

Para poder recabar mejor información, en el transcurso de la entrevista se les mostó a los estudiantes un video el cual fue extraído de la página web de la secretaría de educación pública de México. El vídeo tenía una duración aproximada de 1 minuto y 30 segundos y en este, se presentaron cuatro situaciones conflictivas entre estudiantes, las cuales son resueltas de manera poco pacíficas y agresivas. A partir de la visualización del video, se les planteó preguntas en torno a lo visto, por ejemplo ¿Qué pudieron observar en el video? ¿Qué te pareció la manera de resolverlo? ¿Cómo lo harías tu?, entre otras.

Finalizando la entrevista, se les presentó a los estudiantes una actividad extraída de la “Guía para recoger las opiniones del alumnado 2020” de la Autónoma University of Madrid. La cual buscaba que los estudiantes pudieran expresar a través del dibujo su sentir ante un conflicto con otro compañero y, por otro lado, fueran capaces de demostrar que estrategias de resolución de conflictos los hace sentir mejor ante un problema con un compañero. De esta manera, se pudo contrarestar ambas situaciones.

La forma de registro de las entrevistas realizadas a lo largo de este estudio fue mediante la grabación de audio, lo que permitió realizar un registro más completo de lo dicho por los participantes.

Para el análisis de la información otorgada por este instrumento, se transcribieron las entrevistas realizadas y luego, se realizó un proceso de búsqueda y selección de aquella información que fue de mayor relevancia para la investigación según las dimensiones planteadas en los distintos ítems de preguntas.

7.5 Instrumentos de recolección de información

En el siguiente apartado, se presentarán cada uno de los objetivos que persigue este estudio según la etapa en la que se llevaron a cabo. Además, se muestra los instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información y que información se busca obtener mediante su utilización.

Objetivos específicos	Instrumentos	Información que proporciona
<ul style="list-style-type: none"> - Describir los principales conflictos que surgen entre estudiantes de 2° ciclo. - Caracterizar las causas de la generación de los conflictos escolares entre estudiantes de 2° ciclo. - Indagar cuáles son las estrategias que poseen los estudiantes de 2° ciclo para enfrentar los conflictos escolares. - Identificar de qué manera los conflictos escolares inciden en el aprendizaje de los estudiantes de segundo ciclo desde la perspectiva de los profesionales de la educación. - Identificar de qué manera los conflictos escolares dificultan los aprendizajes desde la 	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevistas a profesionales de la educación. -Entrevistas a estudiantes de 2°ciclo 	<p>La finalidad de aplicar este instrumento es poder recabar información cualitativa acerca de los conflictos escolares que se vivencian en la escuela. Poder conocer cuales son los más frecuentes y las causas por las que se generan estos. Además, este instrumento proporcionó información sobre las herramientas y estrategias que conocen los estudiantes para la resolución de conflictos desde la visión de los docentes y de los propios estudiantes de segundo ciclo. Se pudo conocer también, el sentir de aquellos que se ven involucrados de manera frecuente en conflictos escolares ya sea como protagonistas o espectadores de estos.</p>

<p>perspectiva de los estudiantes de 2° ciclo.</p>		<p>Finalmente, la información recabada a través de las entrevistas realizadas a los profesionales de la educación ya los estudiantes de 5° básico permitieron observar si los conflictos escolares inciden de alguna manera en los aprendizajes de estos y determinar de qué manera impactan estas situaciones conflictivas en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.</p>
--	--	--

8. Resultados

En este capítulo, se realizará la presentación de los resultados obtenidos en la investigación realizada. Para poder observar los resultados de mejor manera, se dividirá este capítulo en tres apartados, en primer lugar, se presentarán los resultados obtenidos mediante la entrevista individual y virtual realizada a los tres profesionales de la educación de la escuela.

En segundo lugar, se presentarán los resultados obtenidos en la segunda etapa de este proyecto, los cuales se obtienen a partir de la recogida de información de una entrevista que fue aplicada de manera individual y virtual a seis estudiantes de segundo ciclo.

Finalmente, se analizarán los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los profesionales de la educación y a los estudiantes de segundo ciclo, de tal manera, que permita realizar una comparación entre las visiones y concepciones de los docentes de la escuela, con lo dicho y analizado por los estudiantes.

8.1 Resultados entrevista profesionales de la educación

En esta instancia, se realizó una entrevista a dos docentes de educación básica de la escuela, una de la asignatura de lenguaje y comunicación y la otra de ciencias naturales, quienes además cumplen la labor de profesoras jefes de estudiantes de quinto y sexto básico respectivamente. A su vez, en esta oportunidad, se le realiza la misma entrevista a la orientadora de la escuela, quien está acargo de cumplir los protocolos de convivencia escolar de pre-kínder a sexto básico.

El objetivo de esta entrevista corresponde a conocer qué tipos de conflictos escolares surgen entre estudiantes de segundo ciclo, cómo la escuela aborda estas situaciones problemáticas, observar cómo estas situaciones afectan la labor docente, conocer sobre las diversas estrategias de resolución de conflictos que

manejan los estudiantes de la escuela e indagar en qué medida estas situaciones conflictivas afectan los aprendizajes de los estudiantes.

Las dimensiones establecidas en esta entrevista, están vinculadas de manera directa con lo que se desea conocer e investigar en los objetivos de esta investigación, por esto, se divide en las siguientes dimensiones:

Dimensión	N° de pregunta
I. Conflictos escolares	1, 2, 3, 4 y 5
II. Resolución de conflictos escolares	6, 7, 8, 9, 10 y 11
III. Labor docente y conflictos escolares	16 y 17
IV. Incidencia de los conflictos en los aprendizajes de los estudiantes	12, 13, 14, 15, 18, 19 y 20

8.1.1. Respecto a los conflictos escolares

Esta dimensión de análisis tiene por objetivo conocer e indagar acerca de los conflictos escolares que se desarrollan en la escuela, cómo es la relación entre compañeros, cuales son los conflictos más habituales, los escenarios en que se desarrollan y las características de los estudiantes que se ven involucrados de manera frecuente en conflictos. La información fue recabada a través de cuatro preguntas:

a. Relación entre estudiantes de segundo ciclo

Los profesionales de la educación entrevistados, indican que en términos generales la relación entre los estudiantes de segundo ciclo de la escuela es buena, existe una cultura de respeto hacia el otro, en dónde se respetan las opiniones dentro de la clase de clases. No obstante, existe una concordancia entre los dichos por las docentes sobre la existencia de focos conflictivos dentro del establecimiento escolar, afectado esto a la convivencia y permitiendo que se generen mayores conflictos escolares entre los estudiantes.

A continuación, se presentan algunas citas de las entrevistas realizadas que demuestran lo dicho anteriormente:

D1: *“los quintos yo me daba cuenta que eran muy respetuosos en la opinión de sus compañeros (...) pero siento que igual hay conflictos que cuestan mucho”*

D2: *“en general la relación de los niños es buena (...) hay niños que tienen bastantes conflictos”*

D3: *Yo creo que es buena (...) algunos niños que, bueno, tienen problemas de resolución de conflictos, un descontrol emocional y que ellos de alguna manera transgreden a sus compañeros, son más violentos”*

b. Conflictos más recurrentes entre estudiantes de segundo ciclo

Al preguntarle a las profesionales de la educación cuáles son los conflictos más recurrentes entre los estudiantes de segundo ciclo, se puede observar una gran variabilidad en sus respuestas, señalando que han percibido diversos tipos de conflictos dentro de la escuela, entre ellos, se menciona que **“los conflictos más grandes van en relación a temas como las comparaciones de las notas, las calificaciones”**, su vez, la misma docente que establece el tema anterior, indica que **“los conflictos en segundo ciclo, pasan más por su tema emocional, por el tema también de la edad, del tema etario”** enfocando la idea de que los conflictos más recurrentes observados dentro del establecimiento escolar, están relacionados con la edad de los estudiantes, siendo en segundo ciclo el tema emocional el foco de las disyuntivas entre ellos.

Además, de manera particular, la orientadora de la escuela señala que uno de los conflictos que a ella le ha tocado observar en mayor medida, esta relacionando con el tema de género, existiendo constantes rivalidades entre hombres y mujeres, señala que **“el tema de género, los varones tienden a violentar a las niñas o verlas como inferior y que las niñas validan esto”**

No obstante, es posible establecer que existe una similitud entre las respuestas de las docentes. A partir de lo dicho por las docentes, se puede señalar que uno de los conflictos más recurrentes que se observa dentro del establecimiento escolar están relacionados con la validación de la violencia como medio de resolución de problemas, enfatizando en;

D2: *“son siempre los mismos niños, mucha pelea, mucho golpe, niños que abusan de niños que son de carácter más débiles”*

D3: *“esto de como validar el relacionarse de forma violenta entre ellos, ósea yo creo que es eso uno de los focos”*

c. Escenarios en que se desarrollan los conflictos escolares

Al referirse a los escenarios en los que suelen desarrollarse conflictos escolares dentro de la escuela, se observa una concordancia con lo dicho por las profesionales de la educación entrevistadas, indicando que aquellos espacios de la escuela que escasean de supervisión de un adulto, son en los cuales se suelen generar mayores conflictos entre estudiantes, enfatizando que los recreos existe una menor presencia de docentes, por lo cual, existe la oportunidad en que los estudiantes están solos y se generan mayores conflictos, a su vez, indican que en los recreos se generan mayores instancias de interacción entre niños y niñas y a raíz de estas interacciones pueden generarse diversos conflictos. Además, las docentes indican que últimamente, los conflictos se están dando en mayor medida a través de las redes sociales, debido a lo mencionado anteriormente, la escases de supervisión adulta. Los aspectos recién mencionados se reflejan en las siguientes citas extraídas de las entrevistas realizadas:

D1: *“cuando no los vemos (...) en los recreos, en los momentos cuando ellos están compartiendo (...) ahora en las redes sociales, sí, antes yo pensaba solo en el recreo, pero ahora las redes sociales también se usan en el recreo”*

D2: *“pasa harto (...) en los recreos más todavía (...) en las redes sociales ahora, las redes sociales son un arma peligrosa.”*

D3: *“a través de las redes sociales hemos visto que se agreden, por Instagram por Facebook (...) se da eso bastante en la sala y que después se lleva al recreo y son mucho peores porque no los estamos viendo.”*

d. Factor común entre aquellos estudiantes que de manera habitual participan de conflictos escolares

A raíz de esta pregunta se puede determinar que aquel factor predominante entre los estudiantes que suelen enfrentarse a conflictos escolares en la escuela, apuntan a la idea y el deseo de impactar de cierta manera entre sus pares, ya sea de manera negativo o positiva, poseen la visión de líderes queriendo imponer en cierta medida sus ideas y/o opiniones, en relación a esto, expresan;

D1: *“es aquel que está luchando por quien es el que causa mayor impacto en sus compañeros, para bien o para mal”*

D2: *“son niños que tienden a querer ser líderes”*

8.1.2. Estrategias de resolución de conflictos

Esta dimensión tiene por objetivo conocer las diversas estrategias y herramientas que los docentes observan que poseen sus estudiantes en relación a la resolución de conflictos escolares, indagar sobre las estrategias que ellas como profesionales de la educación adoptan ante un conflicto entre estudiantes, a su vez, se desea conocer aquellas medidas que acoge el establecimiento frente a problemáticas conflictivas dentro de la escuela, esta información se logró recabar mediante cuatro preguntas:

a. Estrategias o herramientas de resolución de conflictos más utilizadas por los estudiantes

Al referirse a las estrategias utilizadas por los estudiantes al momento de resolver un conflicto escolar con sus pares, se puede establecer que los estudiantes de segundo ciclo recurren a dos medios principalmente, el primero hace énfasis a;

D1: *“en primera instancia a las palabras sin sentido (...) a decirse cosas hirientes”*

D2: *“se van al insulto”*

D3: *“parten con la pelea verbal”*

Haciendo referencia a que los estudiantes en primera instancia recurren a la conversación violenta, colmada de insultos y agresiones verbales hirientes, siendo conversaciones carentes de reflexión y diálogo. Luego, de esta instancia y sin ver mejoras en el conflicto, señalan que los estudiantes acceden a la resolución de sus problemas a través de las agresiones físicas como los golpes, en cuanto a esta última idea, las docentes indican:

D1: *“llegan a los golpes cuando ya no tienen recursos de palabras”*

D2: *“a los golpes directamente, pero es muy difícil que lo conversen, eso no existe”*

D3: *“luego llegan a la violencia física. El matonaje se da harto”*

b. Estrategias adoptadas por los docentes ante un conflicto escolar

Al preguntarle a las docentes sobre su reacción frente a un conflicto escolar y qué estrategias utilizan ellas para la resolución de estos, las tres entrevistadas mencionan que su reaccionar ante una situación problemática con sus estudiantes es interviniendo de manera inmediata en la pelea/discusión de los niños y niñas, adoptando el rol de mediadoras ante ellos. La situación mencionada anteriormente, se ve reflejada en los siguientes extractos de las entrevistas realizadas:

D1: *“siempre me voy a tratar de resolver el conflicto en el momento (...) Trato de ser mediadora”*

D2: *“ahora uno sabe que tiene que meterse no más, si hay que meterse entremedio de una pelea (...) rápidamente te tienes que subir a este carro y meterte no más e intervenir”*

D3: *“lo primero es intervenir, yo me meto en la pelea, incluso me he llevado golpes (...) Lo primero es separar”*

A raíz de esta situación, se puede establecer que las docentes recurren principalmente a la intervención de las peleas, y al preguntarles el por qué de esta reacción, esclarecen que si ellas o algún docente observador de esta situación no interviene de manera inmediata, el conflicto va tomando otro sentido aún más grave, pudiendo terminar con consecuencias negativas para los involucrados, ejemplo de esta situación se refleja en el siguiente extracto;

D1: *“porque si uno se va con un conflicto a la casa, yo creo que te persigue, te persigue el conflicto, tú no sabes que va a pasar al otro día, no sabes que puede pasar con los niños, porque en realidad ahora los niños están tan vulnerables que los niños se suicidan, se hacen daño, se autoflagelan, entonces yo prefiero resolverlo ahí”*

c. Estrategias que adopta la escuela para abordar los conflictos escolares

A raíz del planteamiento de esta pregunta, las entrevistadas comentan que la principal medida que adopta la escuela para el abordaje de los conflictos escolares es mediante planes realizados por el equipo de convivencia escolar, los cuales trabajaron en la creación de un protocolo tipificador de las faltas cometidas por los estudiantes, además, establecen el protocolo fue modificado en relaciones a más medidas sancionadoras, tales como, castigos, anotaciones negativas, citaciones al apoderado y suspensión según sea el caso, la orientadora de la

escuela, quien participó en la creación de estos protocolos, ejemplifica algunas de los protocolos que se llevan a cabo en relación a un conflicto, señalando que;

D3: *“en el manual de convivencia están tipificadas las faltas a las normas de convivencia y de acuerdo a la falta es el protocolo que se activa (...) si la falta es muy grave o gravísima, lo primero que se hace es sacar el estudiante de la sala de clases, se llama al apoderado de acuerdo a la gravedad se indica al alumno que debe permanecer en el hogar, se le indica alguna actividad, una reflexión que debe traer por escrito.”*

Al preguntarle a las docentes las sanciones que ellas más han observado en la escuela y que se llevan a cabo a raíz de un conflicto escolar, existe una concordancia entre sus dichos, indicando que la principal sanción que se aplica es la suspensión de los estudiantes, solicitandoles a estos que se ausenten a clases por algunos días, no obstante, a pesar de ser una de las sanciones más visibles, señalan que en pocas ocasiones se lleva a cabo esta, enfatizando que la gravedad del conflicto debe ser muy alta para poder aplicarla, esta situación se ve reflejada en la siguiente cita;

D1: *“También hay suspensión, pero muy lejanas y expulsión casi no existe.”*

D2: *“si hay sanciones o suspensiones es muy difícil que se acojan a menos que sea una situación extrema”*

d. Visión de los docentes frente a las estrategias de resolución de conflictos

En este sentido, las profesionales de la educación señalan que según su opinión la mejor estrategia para resolver conflictos escolares entre estudiantes no están relacionadas con los procesos sancionadores, sino que enfatizan en la idea de que la mejor manera para resolver un conflicto escolar esta relacionada con aquella que se trabaja desde la educación y la prevención de la violencia como resolución de estas situaciones conflictivas, mencionando que;

D1: *“Entonces yo creo que es cómo educar a la comunidad educativa en general, desde profesores, asistentes, apoderados también (...) yo creo que las estrategias van de la mano con la prevención y la educación para resolver conflictos, tanto apoderados, adultos, niños, todos, desde chiquititos.”*

D3: *“Las mejores estrategias, bueno, la educación, ósea, abordarlo en el área de formación (...) Entonces una de las estrategias sería la educación y la prevención, la formación siempre de la línea preventiva. Mientras más sepa, más podemos prevenir con los niños.”*

8.1.3. Con respecto a la labor docente ante los conflictos escolares

Esta dimensión de análisis tiene como objetivo poder conocer el impacto que tienen los conflictos escolares en la labor profesional de los docentes e indagar acerca de la manra en que los profesores desarrollan una clase posterior a una situación conflictiva vivida por los estudiantes, esta información fue recabada a través del planteamiento de dos preguntas;

a. ¿Cómo afecta la labor docente los conflictos escolares?

Es posible apreciar que las tres entrevistadas concuerdan en la idea de que los conflictos escolares vivenciados por sus estudiantes afectan de manera directa su labor profesional como docentes y desde esta apreciación, se desprenden dos áreas las cuales, según su percepción como profesionales de la educación se ven van afectadas. La primera esta en directa relación con el sentido académico, indicando de menera unánime, que estas situaciones conflictivas impiden el avance de los aprendizajes que tenían planificado, enfatizando que;

D1: *“tampoco avanzas con los aprendizajes, no avanzas con nada, todo queda stand by. Yo creo que como profesional te coartan el tema de los aprendizajes, de los contenidos que tú tienes que pasar y de que funcione la clase”*

En segundo lugar, hacen referencia que a causa de los conflictos escolares, se ve afectada el área emocional de los profesores, impactando en la motivación que estos tienen ante la realización de las clases y generando complicaciones en su área emocional, señalando que, *“Cuando tú no resuelves los problemas con ellos en el momento y te llevas esto, al igual que cuando ellos se llevan los problemas para la casa y quedan con cosas inconclusas, tú también, porque tú empiezas a cuestionarte “¿lo habré hecho bien? ¿mañana qué irá a pasar?”*, de esta manera, se puede observar que se puede ver afectada su autoestima en relación a sus capacidades profesionales.

b. ¿De qué manera se desarrolla una clase luego de un conflicto escolar?

Se observa que uno de los elementos en común en relación al desarrollo de las clases posterior a una situación conflictiva, esta enfocada en dejar de lado los temas académicos, ya que, es necesario abordar el problema ocurrido, establecer una conversacion con los estudiantes, explicitando los hechos sucedidos de manera de transparentar el conflicto y generar una diálogo reflexivo con la clase. A raíz de esta situación, plantean que deben frenar las clases y no realizar los objetivos de clases planificados, porque lo fundamental para ellas es poder encontrar una solución ante el conflicto presenciado, para esto expresan;

D1: *“siempre hay que conversarlo, nunca hay que dejarlo pasar, porque al final todos van a estar pensando en otra cosa (...) Hay veces que yo he tenido que parar clases y estar conversando toda una clase, y es preferible eso ha haber dejado un conflicto a medias y que pueda pasar de nuevo.”*

D3: *“No, no se logra, yo no logro, porque hay que abordar el tema, no podía hacer la clase, no podía hacer vista gorda, tenía que abordar la situación, porque es como, si yo no lo abordaba, de alguna manera caía en el juego de naturalizarlo, tenía que abordarlo.”*

8.1.4. Incidencia de los conflictos escolares en los aprendizajes de los estudiantes.

Esta dimensión de análisis tiene por objetivo poder conocer desde la visión de las profesionales de la educación, la incidencia que tienen los conflictos escolares sobre el funcionamiento de la escuela y los procesos de enseñanza-aprendizaje del establecimiento, a su vez, se busca conocer la dinámica de las clases de las docente posterior a un conflicto escolar y desde su opinión establecer las estrategias y herramientas de resolución de conflictos favorables para la enseñanza de los estudiantes, esta información fue recabada mediante tres preguntas;

a. Incidencia de los conflictos escolares en el funcionamiento de la escuela y los aprendizajes que se desean llevar a cabo.

Las entrevistadas comentan que efectivamente hay una incidencia en el funcionamiento de la escuela a raíz de los conflictos escolares vivenciados por los estudiantes, existiendo una concordancia en sus respuestas, en relación a que, uno de los aspectos más afectados de la escuela es la realización de aprendizajes significativos para los estudiantes, enfatizando en la idea de que;

D1: *“yo creo que tienen totalmente relación, porque si hay un mal ambiente por conflicto y todo, no hay un aprendizaje efectivo, no hay un aprendizaje que sea significativo para ellos”*

De esta manera, se puede establecer que según las docentes de la escuela, los conflictos escolares inciden directamente con los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes, debido a que;

D2: *“más que a la escuela en general, afecta a los profesores (...) es tremendo, claro que te afecta, te baja la motivación por ir a un lugar, yo creo que eso es lo más complejo, yo creo que eso es lo que pasa”*

Se puede establecer que las profesionales de la educación ven afectados los aprendizajes de los estudiantes de manera directa por la existencia de los constantes conflictos escolares entre ellos, además, se enfatiza en la idea de que estos conflictos van de la mano con los aprendizajes que se desarrollan en la sala de clases, al existir un buen ambiente escolar, los aprendizajes son cada vez más significativos y viceversa, por esta razón. La idea mencionada en esta dimensión, se ve reflejada a través de la siguiente cita extraída de una entrevista a una docente:

D3: *“yo creo que en el aula debe haber un buen clima, una buena convivencia entre los pares y los adultos para que se puedan entregar o lograr los objetivos de aprendizaje, un niño o una niña aprende cuando hay una buena convivencia escolar, dentro de la sala de clases y también fuera de la sala de clases, afecta mucho y ya lo hemos visto”*

De lo anterior, se desprende uno de los aspectos motivadores de esta investigación, que está relacionado con la incidencia de los conflictos escolares en los procesos de aprendizaje de los estudiantes, mediante las respuestas se observa que los conflictos escolares son contribuyentes negativos a la existencia de aprendizajes significativos y son un obstaculizador para el rendimiento académico de los estudiantes y para la práctica docente. Dentro de los elementos señalados por las entrevistadas, se puede destacar que esta situación se da debido a la baja motivación que tienen los estudiantes ante una clase luego de vivir o presenciar un conflicto con sus compañero, además, se establece que estas problemáticas afectan de manera directa a la construcción de una escuela segura y colaborativa. Lo anterior, se puede observar en los siguientes extractos de las entrevistas realizadas, al preguntarle a las docentes sobre la incidencia de los conflictos

escolares en los procesos de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, señalan que;

D1: *“Sí, claro que afecta a toda la clase y a toda la comunidad que está alrededor del estudiante”*

D2: *“sí, hay niños que si han bajado su rendimiento y lo han bajado porque no están motivados o están desconcentrados por lo que les está pasando”*

D3: *“de todas maneras, un niño que está en un buen ambiente escolar, en un buen clima escolar, aprende mucho más rápido, le es más fácil, logra los objetivos de aprendizaje.”*

b. Dinámica de una clase luego de un conflicto escolar.

Al referirse a la dinámica de las clases que se dan luego de la presencia de un conflicto escolar entre los estudiantes de la escuela, es posible mencionar que una de las respuestas más frecuente, estaba enfocada en el impacto que generan los conflictos escolares en la dinámica de las clases posteriores, exponiendo que estas muchas veces son imposible de realizar debido a la necesidad de abordar la temática del conflicto ocurrido, las docentes enfatizan en la idea de que;

D1: *“que no se puede empezar una clase sin haber conversado con él después de haber tenido un conflicto, no se puede avanzar, porque todos los niños van a estar pegados con eso”*

D2: *“Pero esta situación afecta a toda la clase, claro, porque finalmente es un quiebre que se hace en la clase y después es difícil volver a centrarlo”*

Además, existe una concordancia en la idea de que las clases posteriores no poseen los mismos resultados académicos en comparación a la realización de una clase sin la presencia de un conflicto entre estudiantes, señalando que la dinámica que se da está centrada netamente en la resolución del problema más que en los objetivos de aprendizaje planificados. Esta última idea mencionada, se ve reflejada

en el siguiente extracto de la entrevista realizada, cuando se le pregunta a la docente los resultados de su clase posterior a un conflicto, señala:

D2: *“si hablamos en una clase en particular, claro, la clase después no va a tener el mismo resultado que una clase normal en donde los niños estuvieron tranquilos digamos y concentrados dentro de los 90 minutos de la clase, no po, no voy a tener los mismos resultados.”*

c. Herramientas para la resolución de conflictos favorables para la enseñanza de los estudiantes.

Al preguntarle a las docentes sobre qué herramientas de resolución de conflictos consideran que son favorables para la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, se observa que a modo general concuerdan que una de las estrategias está relacionada con la conversación y diálogo pacífico con los estudiantes involucrados en el conflicto escolar, de tal manera, que puedan establecer un acuerdo entre las partes afectadas, además, se enfatiza en la idea que son herramientas que los adultos de la escuela deben entregarle a los estudiantes, para esto expresan;

D2: *“Yo creo que la única herramienta es la conversación, yo creo que es eso, pero esas son herramientas que tenemos que entregarle nosotros los adultos, así que yo creo que es eso.”*

A su vez, en las respuestas de las docentes, se destaca la presencia de la entrega de herramientas educativas y valoricas como forma de prevención de situaciones conflictivas violentas, estableciendo que la creación de talleres que permitan la entrega de estrategias pacíficas para toda la comunidad educativa y no tan solo para los estudiantes, sería favorable para los aprendizajes de los estudiantes, para esto señalan;

D1: “principalmente hacer talleres para resolver conflictos y no solamente talleres para ellos, sino que talleres para la comunidad educativa en general (...) Entonces yo creo que hacer taller para la comunidad educativa entera, ósea, padres, apoderados, trabajar esto en las reuniones de apoderados de cómo tú puedes resolver conflictos con tu hijo, que les enseñen, que los guíen. Yo creo que así es un aprendizaje completo, desde todos”

8.2 Resultados entrevista estudiantes

Este instrumento de recolección de información, tuvo como objetivo indagar sobre las percepciones que poseen los estudiantes acerca de la interacción que tienen con el grupo cursos y sus pares, además, se buscó conocer las concepciones que ellos tienen sobre los conflictos escolares y qué tipo de conflictos son más recurrentes en relación a la dinámica de la escuela, a su vez, se busca conocer a qué estrategias de resolución de conflictos recurren ellos como estudiantes. Finalmente, se plantean preguntas que buscan conocer la manera en que estas situaciones conflictivas afectan los aprendizajes de los estudiantes y poder indagar sobre su sentir en las clases luego de vivir o presenciar un conflicto.

Esta entrevista fue aplicada a seis estudiantes de quinto básico, la modalidad de la aplicación fue de manera individual y virtual. Este instrumento estuvo dividido en las siguientes dimensiones:

Dimensión		N° de pregunta
I.	Percepción sobre el grupo curso e interacción con sus pares	1, 2, 3, 4 y 5
II.	Conflictos escolares	6, 7, 8, 9 10, 11 y 31
III.	Estrategias de resolución de conflictos	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 32
IV.	Incidencia de los conflictos en los aprendizajes escolares	25, 26, 27, 28, 29 y 30

8.2.1 Respecto a la percepción sobre sus pares

Esta dimensión está enfocada en poder conocer la percepción que tienen los estudiantes de quinto básico, sobre el comportamiento y la dinámica que se genera en la relación del grupo curso. Además, se espera poder conocer e indagar respecto a las interacciones que se dan entre compañeros, toda esta información fue recabada a través de dos preguntas;

a. Percepción sobre el curso

En las respuestas proporcionadas por los estudiantes, es posible observar que existe una concordancia en cuanto a la relación que se genera entre los estudiantes del curso y la existencia de una buena relación entre ellos, enfatizando en la idea de que todos consideran que poseen una relación de amistad con al menos dos de sus compañeros. Además, se puede establecer que su buena relación está compuesta por elementos de amistad entre ellos, considerando que es entendido estar en clases y uno de los factores en común es que existen diversos apoyos para los aprendizajes, como prestarle las tareas y explicarse contenidos que alguien no entendió. Estos aspectos se ven reflejados en las siguientes citas extraídas de las entrevistas realizadas;

E1: *“Me encanta ser parte de este curso, me siento como un equipo, que cada uno hace su parte y funciona muy bien.”*

E3: *“Yo creo que buena, porque yo con mis amigas nos llevamos bien y jugamos en el patio (...) cuando alguien no se sabe una materia, todos podemos decirle que hay que hacer, entonces, entre nosotros nos ayudamos.”*

E4: *“es que yo tengo amigos en el colegio (...) con los otros me llevaba bien, ósea normal, también tengo compañeros que no son mis amigos, pero me caían bien”*

E6: *“Pero, al final todos, siempre teníamos una buena relación, no tan fuerte uno con otros, pero igual tenemos una relación”*

A través del análisis de esta sub dimensión se pueden observar aspectos positivos en cuanto a la relación que se establece entre los estudiantes que componen el curso, sin embargo, cuando se les pregunta a los entrevistados cómo es el comportamiento de su curso, estos señalan de manera unánime que existen diversos conflictos en la dinámica del curso que hacen que tengan un mal comportamiento, por lo cual, existe una discrepancia entre cómo ellos perciben su relación con sus compañeros con el comportamiento de estos, en relación a esto, en las siguientes citas de los dicho por los estudiantes se refleja esto;

E3: *“pero en otras nos portábamos mal. Algunos peleaban y otros eran súper amigos, era raro como se portaban”*

E6: *“aunque obviamente teníamos problemas, y algunos muy fuertes, ya que éramos desordenados en algunas clases, pero ahí nos retaban bien retados”*

b. Percepción sobre la interacción con sus pares

A través del análisis de esta sub dimensión, se puede establecer que existe una similitud en el cómo perciben su interactuar con otros, en la cual concuerdan que en diversas oportunidades han sido víctimas de golpes e insultos por parte de sus compañeros, señalando que de manera recurrente observan actos de violencia tanto verbal como física por parte de sus pares.

E3: *“Una vez. Iba en tercero y una niña que ya no va en la escuela, que se llamaba Noelia, me ahorcó, entonces ahí fue cuando empezamos un conflicto”*

E6: *“Si, han sido violentos (...) Antes, parece que, en tercero, el Benja me golpeaba la guata y eso me dolía. Y también, hubo un enemigo conmigo que era para mí, yo lo consideraría un enemigo mortal, que se llamaba Marco, me molestaba a cada rato y yo siempre intentaba huir”*

A pesar de que todos los estudiantes señalaron en haber sido víctimas de violencia por parte de sus compañeros, al preguntarles sobre el comportamiento personal, de manera general indican que no reconocen haber ejercido violencia de

ningún tipo hacía sus compañeros, a diferencia de dos estudiantes que señalan; ***“Sí, algunas veces. En verdad no recuerdo muy bien con el compañero que he sido violento, pero admito que he sido violento con algunos de mis compañeros algunas veces”*** A raíz de estas respuestas, se puede observar que los estudiantes han sido en mayor medida víctima de violencia que ejecutores de esta.

8.2.2 En cuanto a los conflictos escolares

Esta dimensión de análisis tiene por objetivo poder indagar acerca de los conflictos escolares vivenciados en la escuela y conocer los aspectos realizados a estos, tales como la concepción que tienen los estudiantes sobre los problemas escolares, su sentir ante un conflicto y a su vez, identificar cuales son los más recurrentes dentro de la escuela. La información fue recabada mediante la aplicación de cuatro preguntas;

a. Concepción sobre bullying y conflictos escolares

A partir de esta pregunta, se puede observar que los estudiantes tienen conocimiento sobre la conceptualización del bullying y los conflictos escolares, siendo concientes de la implicancia negativa que tienen estos comportamientos, mencionando que son actos malos y de violencia hacía otros compañeros dentro de la escuela, generándose a raíz de los malos tratos, molestias y discriminación hacía otros, reconociendo los roles de víctimas y victimarios dentro de estas situaciones. Los estudiantes entrevistados, señalan que;

E1: *“El bullying es dejar de lado a una persona, es burlarse de sus creencias, de sus ideales y dejarla afuera. Es una actitud muy mala y la verdad es que no me gusta mucho”*

E2: *“yo creo que es violencia. Cuando una persona trata muy mal a la otra y la otra se siente mal y puede quedar solo y sin hablar con nadie”*

E3: *“Yo creo que el bullying es cuando un grupo de personas o una persona molesta a alguien y la otra persona se siente mal.”*

E4: *“Cuando se burlan de alguien porque tiene alguna discapacidad, cuando lo tratan mal y lo empiezan a golpear y le dicen tonto, feo, horrible, para mí el bullying es discriminar a otro niño que tiene algún problema”*

A causa de esta pregunta sobre la conceptualización del bullying y los conflictos escolares, se observa concordancia sobre la existencia de estos dentro de la escuela, ya que, los entrevistados señalan haberlo experimentando de manera personal o como espectadores de estas situaciones, esto, se ve reflejado en los siguientes extractos de las entrevistas;

E2: *“pero una vez, vi que en el patio estaban molestando a un niño, no sé porque, pero eran mucho otros niños riéndose y lo miraban feo y el niño lloraba, yo creo que se sentía mal y solo.”*

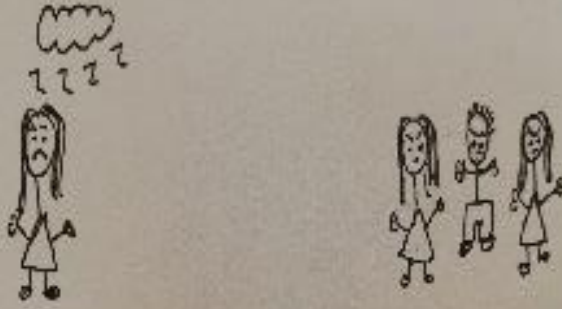
E3: *“me hicieron bullying a mí (...) entonces a mí me empezaron a molestar con eso, diciendo que yo era pesada y así, entonces ahí fue cuando me hicieron bullying, no todos me molestaban, había algunos que me apoyaban y otros no.”*

E4: *“Hacía mí, me golpeaban, me amenazaban de “no le digas a la maestra porque te pego”*

b. Sentir frente a los conflictos escolares

Para conocer la manera en que los estudiantes de quinto año básico se sienten al momento de enfrentarse a un conflicto escolar, se les solicita que realicen un dibujo que represente su sentir frente a estas situaciones, en el análisis de sus creaciones se puede establecer que de manera unánime los estudiantes señalan que se sienten solitarios, tristes y con emociones negativas según sus consideraciones. Esta situación se ve reflejada en los siguientes dibujos de los estudiantes, los cuales tienen su explicación correspondiente;

E2:



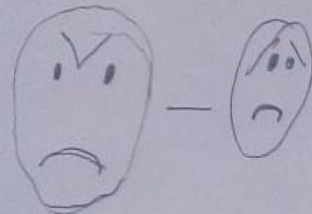
“eso significa que me siento sola y triste cuando peleo con otros o cuando otros se burlan de mi mientras que los otros se sienten bien o con poder juntos.”

E3:



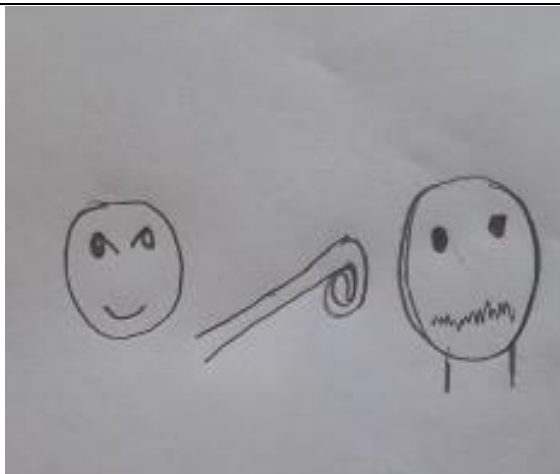
“El niño rojo es que está molestando, entonces la persona azul es la que se siente muy triste, se siente muy triste, lo hice muy chiquitito a la persona azul porque se siente casi invisible.”

E5:



“cuando estoy en medio del conflicto me siento molesto, enojado, molesto y cuando se acaba el conflicto y se acaba nuestra amistad me siento triste, porque terminé con un amigo”

E6:



“me siento muy tenebroso, tengo mucho miedo cuando me enfrento a estas situaciones porque no tengo las capacidades físicas para resistir los golpes o evitarlos.”

c. Conflictos más recurrentes entre estudiantes de segundo ciclo

Al consultarle a los estudiantes entrevistados acerca de los conflictos que ellos han podido evidenciar en la escuela, indican que los conflictos más recurrentes están relacionados con dos temas, el primero hace referencia **a la dinámica de los juegos que establecen los niños y niñas**, muchos de estos de connotación violenta en los que predominan los golpes como metodología del juego, señalando que los conflictos escolares están basados en; **“los juegos, los hombres tienen juegos bastante violentos.”**, a raíz de esta situación, se comenta que los juegos dan pie para la creación de conflictos de intereses y emocionales, como peleas por no dejar jugar a otros, un estudiante indica que; **“a veces por jugar, a veces porque se llevan mal y no quieren jugar con ellos y cuando los molestan es porque sienten envidia de la otra persona”**, a raíz de lo señalado por los estudiantes se puede observar que una de las causas más frecuentes de los conflictos escolares están enfocados en la dinámica de los juegos, debido a la manera en que ejecutan estos y por como se genera la dinámica de juego entre compañeros y pares, se puede observar en estas situaciones dificultades de colaboración entre ellos o ciertas rivalidades que impiden que quieran jugar con otro, esta situación se ve reflejada en el siguiente extracto de las entrevistas realizadas;

E2: *“Puede ser por los juegos, porque no dejan jugar a alguien y ese alguien se enoja y pega o trata mal.”*

E6: *“Pero muchas peleas se dan por la pelota u otros por golpes accidentales u ocasionalmente (...) Las más comunes son por el balón y el futbol”*

El segundo conflicto más recurrente vivenciado por los estudiantes de la escuela, están relacionados con **las falta de respeto hacia los compañeros a causa de la diferencia de intereses, gusto y/o creencias**, enfatizando en la idea de que muchas veces estos son mal entendidos, pero se faltan el respeto insultándose y diciéndose groserías para intentar que la idea de uno predomine sobre la de los otros, ejemplo de esta situación, se puede observar en las siguientes citas;

E1: *“Los más comunes son, por ejemplo, niños que se pasan de la raya, niños que se faltan el respeto, gente que se ataca por gustos o por creencias”*

E2: *“Puede ser común que se traten mal porque no piensan igual por algo (...) cuando se molestan por tonteras u ocurren mal entendidos como “yo no dije eso de ti” “no, si me dijeron que lo dijiste” y ahí pelean fuerte”*

E6: *“Se dan por el principio de las peleas de ideas, algunos piensen otras ideas que uno y el otro solo quiere que su idea sea propia y empiezan a hacer conflictos y llegan a los golpes.”*

Por otro lado, otro aspecto a destacar en relación a esta sub dimensión, está relacionado con que los estudiantes entrevistados concuerdan que los conflictos que ellos han evidenciado en mayor medida dentro de la escuela, **son aquellos que involucran violencia física como los golpes**, siendo esta su principal forma de respuesta ante los hechos observados, las situaciones vivenciadas por los estudiantes en la escuela, quedan evidenciadas en la siguientes citas;

E4: *“Creo que una vez, vi a la Magdalena, una estudiante del quinto B, peleándose cara a cara, ósea, se tiró encima de su amiga, una estaba encima de la otra y estaban en el suelo tirándose el pelo, dándose golpes, ay, me acuerdo de eso. No sé porque se dio ese problema, yo solo pasé por a lado y lo vi que se estaban peleando en el baño de mujeres.”*

E5: *“a un mejor amigo, le tiraron una pelota y él se las pasó con una patada en el futbol y uno de los estudiantes le dijo “no la toques” y él le dijo “tranquilo, solo te la estaba pasando” y ahí empezaron el problema, porque no quería que tocaran la pelota y empezó a lastimarlo, se jalaban el pelo, se golpeaba”*

d. Escenarios en los que se desarrollan conflictos entre estudiantes.

Al hacer referencia sobre el escenario en el que se generan más discusiones o peleas entre los estudiantes, se puede observar semejanza entre las respuestas de los entrevistados, respondiendo de manera unánime que el escenario en el que más conflictos escolares se generan es la cancha y el patio de la escuela. De esta manera, se puede establecer que existe una concordancia con lo dicho por las profesionales de la educación, los cuales también señalan los recreos o el patio como aquel lugar que más problemas hay. De esto, se puede desprender la idea que aquellos espacios con menor vigilancia de adultos contribuyen a la generación de conflictos escolares en mayor medida. Esto, se puede observar en los siguientes extractos de las entrevistas;

E2: *“En el patio de la cancha, porque todos quieren jugar en esa cancha y es solo esa y no hay tantos profesores ni tías ahí y como está casi todo el colegio ahí se arman más peleas.”*

E3: *“En el patio, porque es donde estamos todos los estudiantes juntos y es más fácil de armar un conflicto que si estamos en una sala.”*

E5: *“en el patio de la escuela donde está la cancha (...) Porque en la cancha es donde hay más gente, hay más niños y se van peleando todos contra todos”*

8.2.3 Respecto a las estrategias de resolución de conflictos.

Esta dimensión de análisis tiene por objetivo poder conocer e indagar acerca de las herramientas y estrategias que conocen y utilizan los estudiantes de la escuela para resolver una situación conflictiva con un compañero, de esta manera, se buscó recabar información acerca de las estrategias que los entrevistados visualizan en cuanto a un conflicto externo a ellos y a cuales herramientas recurren de manera personal. Por otro lado, a través de esta dimensión se espera conocer las diversas estrategias utilizadas de acuerdo al escenario en que se genera un conflicto escolar, esta información fue recabada a través cuatro preguntas;

a. **Cómo los estudiantes observan que otros resuelven conflictos**

Los estudiantes señalan que la reacción más recurrente que han observado de los estudiantes de la escuela al momento de resolver un conflicto escolar es **apelar a los recursos verbales**, como los insultos y las malas palabras, esta situación concuerda con lo señalado por las docentes de la escuela, las cuales indicaron que en primera instancia los estudiantes recurren a la conversación violenta, llena de insultos y groserías. Los estudiantes entrevistados recalcan esta situación, la cual se ve reflejada en las siguientes citas extraídas de las entrevistas realizadas;

E5: *“Cuando ellos pelean, se miran con rabia, no se caen a golpes mis amigos cuando tienen una discusión, solo que se miran, se dicen cosas feas”*

E6: *“Primero, empiezan una discusión muy fuerte y después empiezan a pelear”*

Al igual que los docentes, los estudiantes señalan que de manera general observan que sus compañeros recurren a estas instancias de discusión mediante insultos y palabras feas, no obstante, un gran porcentaje de los estudiantes entrevistados indican que cuando no llegan a un acuerdo a través de este medio verbal, se observan golpes y violencia física. Estos dichos por los estudiantes están en total concordancia con lo expuesto por las docentes, las que de igual manera, señalan

que **luego de acabar los recursos verbales los estudiantes acceden a los físicos** golpeándose, esta situación se puede ver reflejada en lo dicho por los estudiantes;

E4: *“Pero, a veces, se enojan mucho y terminan peleando, a veces con golpes finalmente, porque al pegarle, darle un empujón y listo, fue, se termina”*

E6: *“Cuando ellos tienen una discusión, en verdad, se pegan empiezan a pelear.”*

A raíz de esta situación, se les consulta a los estudiantes cuál es la reacción de ellos al observar una pelea o discusión entre sus compañeros y de esta pregunta se puede establecer que existe una variabilidad de reacciones, entre ellas se puede señalar que algunos deciden intervenir en el conflicto, indicando que, **“No me gusta ver peleas porque casi siempre cuando yo lo ignoro llega a más, entonces no me gusta que llegue a más, entonces trato de meterme en esa pelea.”** Otra reacción observada es la de buscar ayuda en un adulto responsable, en la cual tres de los estudiantes explican que; **“cuando es más fuerte y están pegándose voy a buscar a alguna tía que ayude y pueda separarlos.”** Un elemento en común que se pudo establecer entre los estudiantes que señalan que recurren a un adulto, es que buscan ayuda una vez que ven que la situación se está agravando y ellos como niños ya no pueden resolverlo. Por último, una minoría de los entrevistados enfatiza en la idea de que prefieren ser tan solo observadores de estos conflictos, ya que puede que ellos se vean involucrados en este tan solo por intentar ayudar, ejemplo de esta situación se observa en lo dicho por un estudiante; **“Yo no soy muy fuerte, entonces, meterme a una pelea para intentar sanarla es lo menos que se me puede ocurrir, ya que mis capacidades físicas no llegan a poder solucionar eso”**

b. ¿Cómo reaccionan ustedes al enfrentar un conflicto con otro compañero?

En primera instancia, cuando se les pregunta a los estudiantes sobre su reaccionar frente a un conflicto con otro compañero y a que acciones recurren para

resolverlos, se observa gran similitud en sus respuestas, señalando que ellos de manera personal a dos instancias, la primera de ellas hace alusión a **la conversación con el otro involucrado** con la finalidad de llegar a un acuerdo y que el conflicto no crezca, esto se ve reflejado en las siguientes citas extraídas de las entrevistas a los estudiantes;

E1: *“Intento llegar a un acuerdo de la forma más pacífica (...) Conversar y llegar a una solución que favorezca a los dos.”*

E2: *“Si es un problema por una tontera, creo que intento conversar con esa persona que tuve el problema.”*

E5: *“Cuando tengo una pelea con mis compañeros, yo les digo “No, no quiero pelear contigo, ya” y me voy porque no me gusta pelear”*

A la segunda instancia que recurren los estudiantes para poder resolver un conflicto con un compañero, es a buscar ayuda en un adulto. En cuanto a esto, se señalan que los docentes dentro de la escuela son los adultos más cercanos a los estudiantes, por lo que son a ellos quienes recurren en busca de ayudas, no obstante, los niños y niñas entrevistadas mencionan que en diversas ocasiones desde la escuela no han tenido una buena respuesta ni solución a su problema, por lo que deciden esperar al término de clases para buscar ayuda en sus padres. Además, enfatizan en que la primera reacción de ellos es conversar con sus compañeros y cuando esta situación se agrava y ya no poseen más herramientas, buscan ayuda en los adultos mencionados anteriormente.

E1: *“si es un problema menor, intento conversar, pero, por ejemplo, si la persona se niega a cambiar de opinión o a llegar a un acuerdo, lo mejor sería llamar a un adulto. Cuando es en el patio, siempre a un profesor que esté cerca, lo llamamos y casi siempre lo soluciona”*

E2: *“Si el problema es grave intento esperar llegar a mi casa y hablar con mi mamá y que ella vaya a hablar con las tías al colegio, ella siempre me ayuda.”*

E6: *“soy muy miedoso y me cuesta mucho hablar, pero si lo hablo con mis padres, que ahí no me escucha nadie más y no corro peligro de que me vuelvan a acusar y ellos empiezan a actuar. Recorro algunas veces a las profes para estar calmado, pero eso pasa muy poco.”*

No obstante, a raíz de la consulta sobre si han reaccionado de manera violenta para resolver un conflicto con sus compañeros, se observa una discrepancia con las respuestas anteriores, ya que más de la mitad de los entrevistados reconoce haber tenido una reacción violenta al momento de resolver un conflicto con otros, ejemplo de estas situaciones, se pueden ver a continuación;

E3: *“No, nunca (...) yo y la génesis tuvimos un conflicto con una niña que ya se fue de la escuela, nos guardaron una mentira y nos dijeron que esa persona era la que estaba mintiendo, entonces ahí, nosotras dos, fue cuando armaron el conflicto. Nosotras, nos defendimos pegándoles, si me mienten, yo les pego”*

E4: *“A veces, pero es cuando ya estoy muy hartito. A veces yo acusaba a alguien y seguían y seguían creo. Creo que empujé una vez a un compañero”*

c. Estrategias de resolución de conflictos en los espacios escolares

Al referirse a las diversas estrategias de resolución de conflictos que se dan en los distintos espacios escolares, se puede apreciar una gran diferencia entre los que sucede en el patio de la escuela con los conflictos que se generan dentro de la sala de clases. Los estudiantes establecen que aquellas problemáticas que surgen en el patio sin una mayor supervisión de adultos, son menos probables de solucionarse de manera pacífica que en las que pasan en el aula. Además, establecen que en el patio la mayoría de las personas no intervienen y se limitan a tan solo observar lo sucedido;

E1: *“Mayormente no termina tan rápido como las que son en el aula y terminan llegando más niños y más niños”*

E3: *“Se quedan todos mirando, parece como que a todos les gusta ver peleas”*

E5: *“Muchas veces cuando se están peleando, la multitud de gente y dicen “mira, mira, se están peleando” (...) todos se estaban quedando viendo y mirando y diciendo “Guau quien va a ganar”*”

En cambio, en aquellos conflictos que ocurren dentro de la sala de clases es menos probable que pase a una pelea violenta, ya que existe la intervención inmediata del profesor a cargo de la clase en ese momento;

E1: *“Cuando hay peleas dentro de la sala de clases el profesor interviene inmediatamente, jamás llega a mayores.”*

E2: *“Ahí no es lo mismo, ósea, si no está la tía cuando pelean todos miran igual hasta que llegue la tía a hacer clases. Pero si es en la sala mientras se hacen las clases, las tías o profesores se meten al tiro para que no peleen más”*


A raíz de lo expuesto por los estudiantes, se puede determinar que la gravedad de los conflictos escolares depende generalmente de los espacios en los que estos ocurren y a su vez, la manera en que estos se resuelvan están sujetas a los actores que están presentes, al ser en el patio, la mayoría de los que se encuentran ahí son estudiantes por lo cual no existiría una estrategia de resolución pacífica, si no todo lo contrario, en cambio, cuando sucede una situación conflictiva dentro del aula de clases, esto queda sujeto al actuar del docente.

d. ¿Cuál es la mejor manera de resolver un conflicto escolar?

Para el planteamiento de esta pregunta, se les solicita a los estudiantes que realicen un dibujo en relación a la manera de resolver un conflicto que ellos consideren que es la mejor. En esta pregunta, se puede observar que la resolución de conflictos que más satisfechos deja a los estudiantes, son aquellas que les permite establecer una conversación con la otra persona y que esto les permita resolver el problema y no dejarlo a la deriva. Además, la gran mayoría de las respuestas, se enfocan en la importancia de que las estrategias de resolución de conflictos, les permitan conservar la amistad con sus compañeros. A continuación,

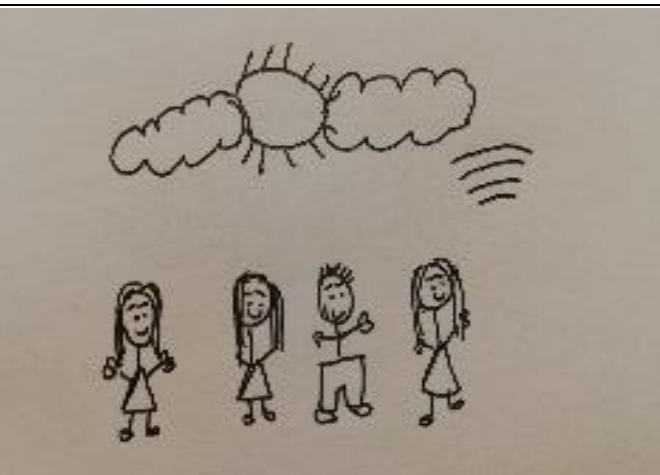
se expondrán los dibujos de algunos de los entrevistados y su correspondiente explicación, que reflejan lo dicho anteriormente;

E1:



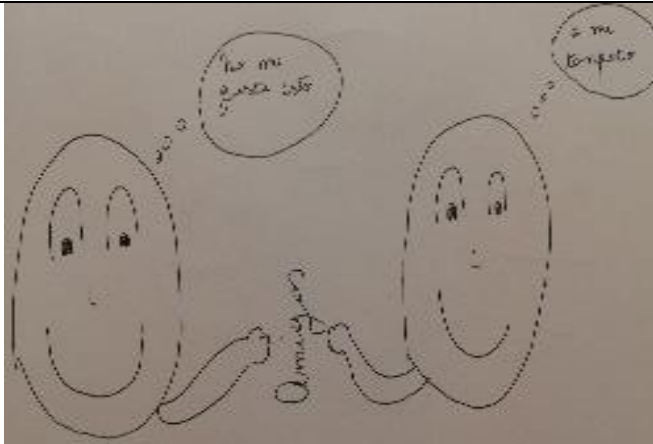
“La forma que me sentiría más cómoda resolviendo problemas es que no se vuelva a repetir y terminemos todos siendo amigos.”

E2:



“Ahí lo conversamos y nos arreglamos, no me dejaron sola y somos todos amigos.”

E4:



“Qué ahí conversamos y seguimos siendo amigos, el conflicto no creció porque lo solucionamos”

A pesar de que la mayoría de los estudiantes entrevistados señala que la mejor manera de resolver conflictos y aquella que los hace sentir más satisfechos esta relacionado con la conversación pacífica y la importancia de la conservación de la amistad entre los involucrados, se puede observar que uno de los estudiantes, aquel que ha recibido en mayor medida violencia y bullying dentro de la escuela, se sentiría mejor resolviendo un conflicto mediante la venganza y con mayor violencia, esto, se ve reflejado en la siguiente cita;

E6:



“Que yo me siento mejor con venganza, ahí estoy yo golpeándole la cara, me cuesta mucho enfrentar las situaciones con palabras ya que sé que si o si me van a golpear.”

8.2.4 En cuanto a la incidencia de los conflictos escolares en los aprendizajes de los estudiantes

Esta dimensión de análisis tiene por objetivo poder conocer desde la perspectiva de los estudiantes de quinto año básico, la incidencia que tienen los conflictos escolares en sus propios aprendizajes académicos, a su vez, se busca indagar sobre el sentir de los estudiantes en cuanto a las emociones que le general el hecho de volver a clase luego de vivir presenciar un conflicto escolar y desde esto, poder identificar si los conflictos escolares son un obstaculizador para los aprendizajes dentro de la escuela, para poder recabar esta información se establecieron dos preguntas fundamentales;

a. Sentir de los estudiantes al volver a clases luego de un conflicto escolar

Al referirse al sentir de los estudiantes en relación a las clases luego de enfrentarse a un conflicto escolar, se puede establecer que abundan los sentimientos negativos hacía la clase en la que están presente, señalando que no les gusta la idea de volver a clases por la generación de estas emociones negativas que los hace sentir mal, raros e incómodos estando en clases luego de una pelea o discusión, estableciendo que;

E1: *“No me gusta mucho, porque siento que después todos me observan y cuestionan lo que yo hice (...)Siento que esos sentimientos negativos de la discusión, yo también los tengo y no puedo poner atención”*

E2: *“No me gusta mucho volver a la sala porque están todos mis compañeros ahí y puede que me molesten y pregunten cosas que no quiero hablar”*

E3: *“Se siente incómodo (...) uno se siente con intriga tratando de saber lo que pasó”*

En relación con lo mencionado anteriormente, se puede establecer luego de presenciar o vivir una situación conflictiva dentro de la escuela, los estudiantes en las clases se sienten distraídos por quedar pensando de manera constante en lo

sucedido, pudiendo esto posiblemente afectar el rendimiento académico de ellos, tal como los estudiantes mencionan;

E1: *“Uno se queda pensando en lo que pasó y termina distraéndose de las clases, de repente preguntan algo y uno no sabe”*

E2: *“Puede que estemos en la clase y me estén preguntando y la tía nos puede retar por estar hablando y cuando me pregunten algo, no sepa que está hablando la tía y no entienda que es lo que está pasando y me vaya mal”*

E3: *“uno se queda pensando en eso en las clases”*

E5: *“Hasta que no lo converso me quedó pensando en clase sobre eso.”*

b. Incidencia de los conflictos en los aprendizajes de los estudiantes

De la pregunta anterior, se desprende un aspecto en común entre los estudiantes, señalando que se sienten distraídos en clases luego de un conflicto escolar vivenciado en la escuela. Al enfocarnos en la incidencia que estos tienen en los aprendizajes, a través de una pregunta a los entrevistados se les señala que ellos comenten qué les pasa después de enfrentarse a un conflicto con un compañero, las respuestas de los estudiantes demuestran que los conflictos escolares inciden de manera directa en los niveles de concentración de los estudiantes dentro de las clases, específicamente en las que ocurren de manera posterior a la problemática. Esta situación se observa tanto cuando los estudiantes son los involucrados directos del conflicto o son espectadores de estos, reconociendo que el elemento más afectado para la realización de las clases en la concentración, respondiendo de manera unánime que prestar atención les es muy difícil porque se quedan pensando en la clase el problema sucedido y de qué manera lo pudieron haber resuelto de mejor manera; estas situaciones se pueden observar en las siguientes citas extraídas de las entrevistas realizadas;

E1: *“Igual me cuesta concentrarme en las clases (...) luego se me mezcla la información con la pelea que tuve afuera y con lo que estuve escuchando en clases”*

E2: *“Me distraigo fácil de lo que está hablando la tía porque uno se queda pensando en lo que hice bien o hice mal o si pude hacer otra cosa”*

E3: *“No me puedo concentrar, porque sigo pensando en la discusión o en la pelea y no me puedo concentrar mucho”*

E4: *“también me pasa que me cuesta concentrarme después de haber tenido un conflicto (...) porque a veces me imagino que después va a pasar algo peor. Eso me da inseguridad.”*

A raíz de las respuestas de los estudiantes, en las cuales señalan de manera general que, luego de la presencia de un conflicto escolar dentro de la escuela, se les dificulta la concentración en las clases posteriores, se les plantea la pregunta de que si estas situaciones afectan sus capacidades de aprender, indicándose de manera general que efectivamente les cuesta más aprender a causa de lo mismo que se establece en el punto anterior, la desconcentración impide aprender de buena manera y prestar atención a los aprendizajes que los docentes desean que adquieras. Las respuestas de los estudiantes concuerdan totalmente con lo dicho por las docentes, las cuales establecen que uno de los aspectos más afectados de la escuela a raíz de los conflictos escolares, es la adquisición por parte de los estudiantes de aprendizajes significativos y mediante lo dicho por estos mismos se puede esclarecer que se dan por la falta de concentración y muchas veces de motivación ante las clases. A continuación, se presentan algunos citas extraídas de las entrevistas de los estudiantes que reflejan lo mencionado anteriormente;

P: *¿Consideras que te cuesta más aprender en las clases que te tocan después?*

E1: *“La verdad es que sí, porque uno se queda pensando “que triste” y no puede poner atención (...) Si, me cuesta más porque me quedo pensando en que si habrán encontrado la solución”*

E2: *“Si, es que igual me cuesta a mi aprender un poco, y si más encima estoy pensando en otra cosa que no es la clase, me cuesta muchísimo más”*

E3: *“Ahí sí, porque si yo pego o soy afectada siento que es muy pero muy difícil concentrarse en las clases (...) cuando yo soy afectada por un problema ahí siento que me cuesta mucho”*

E4: *“Si, porque me estoy desconcentrando del tema que me están explicando y esa inseguridad me hace pensar más en eso todavía”*

9. Conclusiones

9.1. Contextualización de la investigación.

En esta instancia que corresponde al término de la investigación, resulta necesario establecer algunos aspectos que permitan realizar una conclusión entre los elementos que emergieron en el transcurso del proceso investigativo y los objetivos centrales de este proyecto. Para ello es relevante volver a aquellos aspectos que originan esta investigación, problematizando los conflictos escolares y las escasas herramientas que poseen los estudiantes a nivel nacional para su resolución y el cómo estas inciden en los procesos de enseñanza-aprendizaje que se llevan a cabo en las escuelas. Esta situación es importante resaltarla en el contexto que se desarrolló la investigación y la práctica profesional, ya que en esta escuela se presentan grandes índices de violencia como resolución de conflictos escolares, presentando un clima escolar caracterizado por los comportamientos agresivos, esto, se observa que es resultado del escaso conocimiento por parte de los docentes y estudiantes de estrategias que permitan abordar los conflictos escolares de manera pacífica, afectado así el ambiente que se genera en la escuela, generando un espacio obstaculizador y poco propicio para los aprendizajes de los estudiantes.

A raíz de esta problemática presente en el establecimiento y, en base a las diversas investigaciones existentes en cuanto a la convivencia escolar y la importancia de un buen clima de aula para la adquisición de aprendizajes significativos, es que surge el cuestionamiento sobre si existe una incidencia de los conflictos escolares y la manera en que los estudiantes los resuelven, en los procesos de enseñanza-aprendizaje que imparte la escuela.

Por lo mencionado anteriormente, es que en este proyecto de investigación tiene como propósito la descripción de los principales conflictos escolares y la forma en que los estudiantes resuelven estos, estableciendo así, de qué manera esto incide en los procesos de enseñanza-aprendizaje que se llevan a cabo en la escuela. La descripción fue realizada en base a lo dicho por docentes y estudiantes

de segundo ciclo de la escuela. A continuación, se muestran las conclusiones en base a cada uno de los objetivos específicos propuestos en esta investigación:

El primero de los objetivos específicos de esta investigación corresponde a **describir los principales conflictos que surgen entre estudiantes de 2° ciclo**. A través de las entrevistas realizadas a las profesionales de la educación y a los estudiantes de segundo ciclo, se puede dar cuenta que existe una variabilidad de conflictos vivenciados en la escuela, entre ellos es posible rescatar dos conflictos más frecuentes, el primero de ellos está relacionado con la validación y naturalización de la violencia como manera de interacción entre los estudiantes, de aquí se desprende la identificación de los juegos basados en las agresiones físicas y ejecución de la fuerza bruta. En segunda instancia, se encuentran los conflictos basados en las faltas de respeto entre los estudiantes a causa de las diferencias de intereses, creencias y gustos, esto va de la mano con los conflictos emocionales relacionados a la etapa del desarrollo que se encuentran los niños y niñas, al estar en un proceso de identificación propia y determinación del grupo de amigos al que desean pertenecer, pasan por diversos procesos que hacen que se generen conflictos basados en sus diferencias.

El segundo objetivo específico, hace referencia a **caracterizar las causas de la generación de los conflictos escolares entre estudiantes de 2° ciclo**. En este sentido, se puede dar cuenta que una de las causas principales de los conflictos escolares están relacionadas con la validación de la violencia como dinámica de interacción entre los niños y niñas de la escuela, tal como se menciona en el punto anterior, pero además, se puede identificar que estos conflictos se causan en mayor medida en aquellos espacios que tienen una escasa supervisión por parte de los adultos de la escuela, existiendo una concordancia entre las docentes y estudiantes, en cuanto a que, el patio de la escuela es un escenario privilegiado para estas situaciones conflictivas, siendo este contexto en el cual se observar mayores índices de violencia dentro de la escuela.

El tercer objetivo específico consiste en **indagar cuáles son las estrategias que poseen los estudiantes de 2° ciclo para enfrentar los conflictos escolares**.

Según el análisis realizado para este objetivo, se puede concluir que los estudiantes de la escuela recurren al modelo competitivo explicado por la psicóloga María Cristi Bravo (2019) tomando como referencia a los autores Thomas & Kilmann (1974), el cual hace referencia a que los niños y niñas se preocupan en todo momento por satisfacer sus propias necesidades y canalizan su energía en objetivos personales sin importar perjudicar la otra parte involucrada. Con respecto a esto, es posible identificar las dos principales estrategias que utilizan los estudiantes frente a un conflicto escolar, en primer lugar, ellos apelan a los recursos verbales, pero con escasa consideración en elementos pacificadores, sino que recurren a la conversación violenta basada en los insultos y groserías. La segunda forma de respuesta ante un conflicto y una vez acabados los recursos verbales, estos recurren a la violencia física como elemento de autodefensa frente a la situación conflictiva con otro estudiante.

El cuarto objetivo específico corresponde a **identificar de qué manera los conflictos escolares inciden en el aprendizaje de los estudiantes de segundo ciclo desde la perspectiva de los profesionales de la educación**. En relación a lo dicho por las profesionales de la educación entrevistadas, se puede dar cuenta que efectivamente, desde su visión docente, a raíz de los conflictos escolares se ven afectados los procesos de aprendizaje, ya que se ve afecto el clima de aula en el que se desarrollan las clases, esto tiene total concordancia con lo que indica la UNESCO (2008) quienes afirman que *“el clima escolar es la variable que mayor influencia ejerce sobre el rendimiento de los estudiantes. Por tanto, la generación de un ambiente de respeto, acogedor y positivo es esencial para promover el aprendizaje entre los estudiantes”* (Pág.45) Pudiendo determinarse de esta manera, que los conflictos escolares y la predominación de prácticas violentas contribuyen de manera negativa a la existencia de aprendizajes significativos por dos grandes elementos, el primero está enfocado en la desmotivación de los estudiantes ante las clases presentes y el segundo elemento hace referencia de manera directa a la labor docente, viéndose estos afectados también con los conflictos de los estudiantes, debido a que se ve afectada su área emocional impactando en la motivación de los profesores ante la realización de una clase.

El quinto y último objetivo específico de este proyecto de investigación fue **identificar de qué manera los conflictos escolares dificultan los aprendizajes desde la perspectiva de los estudiantes de 2° ciclo**, con respecto a este objetivo se puede evidenciar que existe una concordancia con lo señalado por los docentes en relación a la incidencia de los conflictos escolares en los aprendizajes de los estudiantes según su perspectiva. Se observa que los niños y niñas reconocen ver afectada su concentración frente a las clases posteriores a un conflicto escolar, situación que respalda Benítez (2005) el que señala que *“Independientemente de los abusos sufridos por las víctimas, los efectos, tanto a largo como a corto plazo, pueden ser incontrolables y de diversa amplitud: depresión, ansiedad, insomnio, falta de concentración, disminución de la autoestima, absentismo escolar, bajo rendimiento escolar, ideas suicidas, suicido, etc.”* (pág. 72) Aquella secuela que los estudiantes identifican en mayor medida, son las dificultades en la concentración y para prestar atención a los contenidos en clases, repercutiendo esto en su rendimiento académico en un futuro, señalando de manera general que estas situación hacen que les cueste más aprender.

9.2. Consideraciones futuras.

En cuanto a los aspectos a considerar para investigaciones futuras que estén relacionadas con la temática presente, sería en primer lugar, tal como se tenía contemplado en el proyecto inicial y que debido a la pandemia del covid-19 que vive nuestro país y el mundo, no se pudo realizar, sería llevar esta investigación a la acción dentro de las escuelas, poder implementar en la escuela estrategias de resolución de conflictos que permitan que los estudiantes adquieran herramientas que sean facilitadoras para la creación de un ambiente de aula acogedor, seguro y propicio para los procesos de enseñanza-aprendizaje. De esta manera, la investigación estaría aportando a la mejora en la creación de escuelas más inclusivas, en donde exista un espacio para cada uno de los estudiantes y estos se enfrenten con seguridad y herramientas apropiadas al momento de vivir un conflicto escolar con otro compañero.

En cuanto a la investigación realizada, una de las consideraciones y mejoras que se debería tener presente a futuro sería, la ampliación de la cantidad de entrevistados, tanto de profesionales de la educación como de estudiantes, de esta manera se podría requerir de la participación de la coordinadora del proyecto de convivencia escolar para poder indagar desde su visión como encargada de esta área los elementos a investigar. Además, sería importante extender la cantidad de estudiantes entrevistados, debido a la escases de tiempo que se tenía en el contexto actual, se debió disminuir a los niños y niñas, disminuyendo de esta manera también, el conocimiento de las experiencias vivenciadas por el resto de los estudiantes de la escuela, pudiendo observar tan solo la visión seis estudiantes, pudiendo formarse una idea con la minoría de los actores de la comunidad educativa.

Otro aspecto que se considera necesario mejorar, es el hecho de poder comunicarle a la escuela los resultados de la investigación realizada, ya que en esta instancia por los tiempos acotados que se contaba, no se pudo establecer la oportunidad de conversación con la escuela acerca del análisis de lo investigado. A su vez, y en correspondencia con lo mencionado anteriormente, se considera importante el poder compartir los resultados obtenidos con la coordinadora de convivencia escolar, la orientadora y los profesores jefes, ya que les permitiría darse cuenta de la importancia de la adquisición de estrategias y herramientas de resolución de conflictos pacíficas dada la incidencia que esta tiene en los aprendizajes de los estudiantes, pudiendo a través de esto, mejorar los rendimientos académicos de ellos. Por esto mismo, en un futuro sería importante considerar la creación de talleres para toda la comunidad educativa, que permitan trabajar en torno al tema de los conflictos escolares y a adquirir nuevas y efectivas herramientas para su solución mediante estrategias pacificadoras.

Uno de los aspectos que se considera que es importante mantener en futuras investigaciones corresponde a la utilización de diversos recursos para poder recabar información por parte de los estudiantes, ya que, el aplicar una entrevista con tan solo preguntas unidireccionales puede ser monótono para ellos y quizás en

ocasiones no obtengamos la información que se desea tener. Por esto, es importante la utilización de otros recursos, tales como videos representativos de la información que se quiere recabar y a partir de eso realizar preguntas. Otro elemento que fue muy útil en esta investigación, fue la aplicación de estrategias extraídas de la “guía práctica para recoger opiniones del alumnado” la que permitió a través del dibujo, extraer información valiosa para los resultados de este proyecto.

9.3. Reflexión personal.

La investigación realizada a causa de este proyecto de titulación, significó un gran aporte en diversos sentidos a mi formación como profesora y aún más en el área de la educación diferencial, ya que me ha permitido visualizar que mi rol como docente vas más allá de transmitir conocimientos desde el saber académico, sino que se asume la responsabilidad de educar y aportar hacía una educación inclusiva desde todas sus aristas, tal como señala Álvarez-García (2010) los profesores son un modelo de conducta para los niños y niñas de la escuela, además, que poseemos la labor de intervenir de manera pacífica en aquellos conflictos que se generen dentro de la escuela, pudiendo tener las capacidades de frenar con las conductas violentas de los estudiantes.

Desde lo investigado en este proyecto, se me dio la oportunidad de conocer más a fondo acerca de la importancia de una buena convivencia escolar y para poder llevar los procesos de enseñanza-aprendizaje de la mejor manera posible, además, desde mi visión personal y de acuerdo a lo investigado a lo largo de este proyecto, considero que el tema de los conflictos escolares y la resolución de estos por parte de los estudiantes y los docentes, es uno de los elementos fundamentales que se debe mejorar y capacitar en las escuelas para poder poner en práctica una educación cada vez más inclusiva, creando un contexto educativo en la que toda la comunidad se sienta aceptado y seguro, desde los estudiantes, hasta los docentes, asistentes de aula, auxiliares de aseo, directivos y las familias. La creación de un ambiente acogedor que permita que todos se sientan aceptados, permitir que se genere un escenario adecuado para la práctica de aprendizajes significativos.

A raíz de lo anterior, puedo reconocer que esta experiencia de investigación fue muy significativa para mí y para mi formación profesional, debido a que pude aprender a observar la realidad que se vive dentro de las escuelas, reconociendo que no todo es objetivos de aprendizaje dentro del aula, sino que, me permitió darme cuenta que las escuelas son un espacio privilegiado y abundante de diversos aprendizajes para todos aquellos actores que la componen, que en muchas ocasiones se centra el concepto de escuelas como aquel escenario en el que se lleva a cabo la disciplina académica de los diversos saberes curriculares, pero a causa de la investigación nos podemos dar cuenta que no es así, que las escuelas son un espacio en donde los niños y niñas aprenden de valores, a compartir y relacionarse con otros, y a raíz de esto, surgen diversos conflictos y con la ayuda e intervención de los docentes se pueden transformar estos conflictos escolares en oportunidades valiosas para la entrega de herramientas pacificadoras que les permitirán a los estudiantes resolver cualquier tipo de problema dentro y fuera del contexto escolar. Por esta razón, me quedo con las ganas de poder aportar en mayor medida a la mejora de estas situaciones mediante la creación de talleres para la escuela que les permitan la adquisición de estrategias de resolución de conflictos que faciliten la creación de un ambiente escolar acogedor, apto y facilitador para los procesos de enseñanza-aprendizaje.

En este sentido, me siento muy agradecida de haber participado de este proyecto de investigación y de haber compartido una instancia de conversación con las profesionales de la educación y los estudiantes entrevistados, ya que fue una experiencia que me permitió conocer más en profundidad la realidad que viven muchos establecimientos educacionales y se pudo descubrir que el proceso de la construcción de escuelas inclusivas con una sana convivencia escolar no solo se le atribuye a las relaciones estudiantiles, sino que es un trabajo colaborativo entre todos los actores que componen la comunidad escolar, que si bien, es una tarea compleja, es totalmente necesario poder trabajar en esto, para así avanzar hacia una educación de calidad, inclusiva, segura y acogedora para todos.

10. Bibliografía

Agencia calidad de la educación (2018)

Ainscow, M. (2008). Por una educación para todos que sea inclusiva: ¿Hacia dónde vamos ahora?

Arnaíz Sánchez, P. (1996). Las escuelas son para todos

Alcocer, A., & Martínez, J. (2017). Inclusión y convivencia. *Revista digital de la Asociación CONVIVES*, 17, 1-13. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/0BwmG_rAXpAZfbG9XMnBkbFFpX1U/view

Arce, R., Buena-Casal, G., Fariña, F., Núñez, J. C., & Valle, A. (2010). Violencia en los centros educativos y fracaso académico. *Revista Iberoamericana de psicología y salud*, 1(2), 139-153. Recuperado de https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/8887/RIPS_DAG2010.pdf;jsessionid=2AAE7A59A188241F2E56E703C1BBE480?sequence=1

Booth, T., Ainscow, M., Black-Hawkins, K., & Vaughan, M. (2000). Índice de inclusión. Centro de los Estudios en la Educación

Blanco, R. (1999). HACIA UNA ESCUELA PARA TODOS Y CON TODOS

Banz, C. (2008). Convivencia Escolar, documento Valores UC. 1.

CEPAL y UNESCO. (2017). Seminario sobre violencias y convivencias en el espacio escolar.

Claro, Juan Pablo (2007). ESTADO Y DESAFÍOS DE LA INCLUSIÓN EDUCATIVA EN LAS REGIONES ANDINA Y CONO SUR. REICE *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5 (5), 179-187. [Fecha de consulta 19 de mayo de 2020]. ISSN:. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551/55121025026>

Costa, N. (2016). Autoconcepto, Autoimagen y Autoestima ¿Cuál es la diferencia? Son como somos. Recuperado de <https://soncomosomos.com/autoconcepto-autoimagen-y-autoestima/>.

Douillard, S. (2018). Autoestima escolar: ¿Cómo influye el éxito académico en la valoración de los jóvenes? Grupo Educar. Recuperado de <https://www.grupoeducar.cl/noticia/autoestima-escolar-como-influye-el-exito-academico-en-la-valoracion-de-los-jovenes>.

Eduardo y Gutiérrez-Méndez, David (2016). EL CONFLICTO EN LAS INSTITUCIONES ESCOLARES. *Ra Ximhai*, 12 (3), 163-180. [Fecha de Consulta 27 de Noviembre de 2020]. ISSN: 1665-0441. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461/46146811010>

Estévez, E., Martínez, B., & Musitu, G. (2006). La autoestima en adolescentes agresores y víctimas en la escuela: La perspectiva multidimensional. *Intervención Psicosocial*, 15(2), 223-232. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n2/v15n2a07.pdf>

Echeita, G. (2008). *INCLUSIÓN EDUCATIVA* (5). REICE - Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/661079/REICE_6_2_1.pdf?sequence

García Llamas, J. (2009). Aulas Inclusivas.

Geuz. (s. f.). Programas y estrategias para la convivencia escolar. Recuperado de http://www.leioa.net/vive_doc/guia_convivencia_cast.pdf

Ley sobre Violencia Escolar N° 20.536 (2011) Diario Oficial de la República de Chile, 17 de septiembre de 2011.

MINEDUC. (2006). *Conceptos claves para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar*. (1.ª ed.). Recuperado de <http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/07/Conceptos-claves-para-la-resolucio%CC%81n-paci%CC%81fica-de-conflictos-en-el-a%CC%81mbito-escolar.-Mineduc-2016.pdf>

MINEDUC. (2008). Marco para la Buena Enseñanza. Ministerio de Educación. Chile

MINEDUC. (2015). Política Nacional de Convivencia escolar. Ministerio de Educación, Chile.

MINEDUC, (2019). Política Nacional de Convivencia escolar. Ministerio de Educación, Chile.

MINEDUC (2018). Guía para la no discriminación escolar. Ministerio de Educación, Chile.

Mendoza Velez Guillermo. (2018). ¿Cuáles son los componentes de la Autoestima? Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/cuales-los-componentes-la-autoestima/>

OCDE, (2018). PISA 2018 Results. What 15-year-old students in Chile know and can do.

Sanchez, A. (2013). Familia y Autoestima. La importancia de la familia en una sana autoestima. Portal de educación infantil y primaria. Recuperado de <https://www.educapeques.com/escuela-de-padres/familia-y-autoestima>.

SERRCE y UNESCO. (2008). Los aprendizajes de los estudiantes de América Latina y el Caribe. Resumen Ejecutivo del Primer Reporte de Resultados.

Sarto & Venegas. (2009). Aspectos clave de la Educación Inclusiva.

Stainback, S.-Stainback, W. (1992). Aulas inclusivas: Un nuevo modo de enfocar y vivir el currículo.

Stake, R. E. (1998). Investigación con estudio de casos (Morata ed.). Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>

UNICEF (2019). UNICEF lanza campaña “convivencia escolar sin violencia”. Recuperado de <https://www.unicef.org/chile/comunicados-prensa/unicef-lanza-campa%C3%B1a-convivencia-escolar-sin-violencia>.

11. Anexos

11.1 Consentimientos

11.1.1 Consentimiento informado para profesionales de la educación (Anexo 1)

CONSENTIMIENTO **INFORMADO** **PARA** **DOCENTES**
Yo, _____, he sido invitada/o a participar en el proyecto “Estudio descriptivo sobre la incidencia de los conflictos escolares en los procesos de enseñanza-aprendizaje de estudiantes de 2° ciclo de una escuela particular Subvencionada de la comuna de Quinta Normal.”, cuya responsable es Fernanda Javiera Oróstica Gómez.

Entiendo que seré parte de las/os profesores que participarán de este proyecto, y que mi colaboración contempla autorizar la realización de:

- Una sesión de entrevista en la que relataré mi experiencia como profesora de Educación Básica durante el tiempo que llevo ejerciendo la profesión. Tendrá una duración aproximada de una hora, que será registrada con grabadora de audio.

Comprendo que toda información que aporte, de manera escrita o verbal; obtenida mediante cámaras, grabadoras u otro medio de registro, será tratada de manera confidencial y no será ocupada en objetivos ajenos a este estudio o que no hayan sido autorizados previamente por mi persona.

Entiendo que, en el informe final del proyecto, se resguardará mi anonimato, es decir, no se dará a conocer ningún dato que permita identificar mi nombre, el del establecimiento educacional donde trabajo, o el nombre de otras personas que se hayan entrevistado en el contexto de este estudio (jefes, profesores, pares, etc.). Este resguardo se garantizará a partir de la modificación de mi nombre, de los nombres de lugares, de personas e instituciones que contengan mis respuestas.

Mi participación en este estudio es voluntaria y no recibiré pago por ello. Además, tengo el derecho de rechazar esta invitación si así lo estimo, sin ninguna consecuencia sobre mí.

He leído y comprendo esta hoja de consentimiento. Acepto participar en el presente estudio

(Firma y Nombre)

Fecha: _____

Firma participante

11.1.2 Consentimiento informado para padres, madres y apoderados (Anexo 2)

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PADRES/TUTORES

Proyecto: “Estudio descriptivo sobre la incidencia de los conflictos escolares en los procesos de enseñanza-aprendizaje de estudiantes de 2° ciclo de una escuela particular Subvencionada de la comuna de Quinta Normal.”

Señor Apoderado/a:

Me dirijo a usted como estudiante en práctica profesional de la carrera de Educación Diferencial de la Universidad Alberto Hurtado. Mi nombre es Fernanda Javiera Oróstica Gómez y me encuentro realizando un proyecto de titulación sobre los conflictos escolares que se generan en la escuela y cómo estos inciden en la convivencia escolar de los estudiantes.

En este proyecto participarán aproximadamente 4 estudiantes de segundo ciclo, quienes participarán en la realización de un cuestionario y una entrevista que permitirá recolectar información valiosa para este proyecto de título. Su pupilo ha sido seleccionado para la participación en este proyecto ya que esta investigación realizará aportes que beneficiará el aprendizaje y participación escolar de su pupilo.

Por este motivo se solicita su autorización para realizar la entrevista personal, la cual será grabada a través de video por la plataforma zoom, esta intervención contribuirá directamente al aprendizaje del estudiante.

Es importante consignar que la participación de su hijo/a o pupilo en esta actividad es totalmente voluntaria, por ello puede realizar las preguntas que le parezcan pertinentes.

Nombre del apoderado/a: _____

Nombre del alumno/a: _____

Con fecha _____ he leído el procedimiento descrito arriba.

(Por favor, marque con una X la alternativa que corresponda)

Acepto la participación de mi pupilo en el proyecto

No acepto la participación de mi pupilio en el proyecto

Firma apoderado/a

11.2 Instrumentos de recolección de información

11.2.1 Entrevista para profesionales de la educación (Anexo 3)

Entrevista docente

Nombre del docente:

Edad:

Años de experiencia:

Fecha de la entrevista:

Saludo: Buenos días, mi nombre es Fernanda Oróstica, estudiante de último año de la carrera de educación diferencial de la universidad Alberto Hurtado. En primera instancia, quiero darle las gracias por acomodar sus tiempos y su disposición a la participación de esta entrevista.

Contexto y objetivo: Esta entrevista se enmarca en la realización del proyecto de título que estoy realizando, el que se titula “Estudio sobre la incidencia de los conflictos escolares en los procesos de enseñanza-aprendizaje de estudiantes de 2º ciclo” Este proyecto busca conocer los conflictos escolares más recurrentes que se generan en la escuela y cómo la manera en que los resuelven incide e impacta en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. Por lo cual, el objetivo de esta entrevista es poder recabar información sobre los conflictos escolares que se generan entre los estudiantes de 2º ciclo, las herramientas que ellos manejan para resolver aquellos conflictos y observar desde su perspectiva como docente la manera en que estos impactan en el aprendizaje de los estudiantes.

Esta entrevista tendrá una duración de 40 minutos aproximadamente, y cuenta con 4 dimensiones, datos sobre su experiencia como docente, conflictos escolares, resolución de conflictos escolares e incidencia de los conflictos escolares en los aprendizajes de los estudiantes

Dimensión	Preguntas
Datos sobre su experiencia como docente	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuántos años lleva desempeñándose como docente?2. ¿Cuántos años de experiencia tienen en el actual establecimiento?3. ¿Hace cuantos años se le designa la labor de profesor/a jefe?
Conflictos escolares	<ol style="list-style-type: none">1. Para comenzar, me gustaría que pudiésemos hablar sobre las relaciones entre los estudiantes de la escuela. A su juicio ¿Cómo se llevan los estudiantes de segundo ciclo? Cuénteme un poco sobre las relaciones que se generan entre ellos.2. Sabemos que los estudiantes se enfrentan a la convivencia con sus pares de forma diaria y que en estas pueden surgir diversos conflictos ¿Cuáles considera usted que son los conflictos más recurrentes entre

	<p>estudiantes de 2° ciclo? ¿Por qué cree que se da esta situación? ¿En qué contexto suelen darse?</p> <p>3. ¿Cuál considera ustedes que son las causas más frecuentes de los conflictos escolares entre estudiantes de 2° ciclo?</p> <p>4. Conociendo ahora los conflictos que suelen ocurrir entre los estudiantes ¿En qué escenarios suelen darse? ¿Por qué considera que en esos escenarios es más probable que se generen conflictos?</p> <p>5. Desde su experiencia como docente ¿Cuál considera usted que es un factor en común entre los estudiantes que recurrentemente se enfrentan a conflictos escolares?</p>
Resolución de conflictos escolares	<p>6. Ahora que conocemos aquellos conflictos más recurrentes en la escuela, me gustaría que me contará sobre la manera en que se suelen abordar estos conflictos. En primera instancia, desde su experiencia como docente ¿Cuál es la manera más recurrente en que los estudiantes resuelven un conflicto? ¿Por qué cree que recurren generalmente a esta manera de resolverlos?</p> <p>7. ¿Se da alguna intervención desde los adultos? ¿Cómo se dan esas intervenciones?</p> <p>8. ¿Cómo reacciona usted frente a una situación conflictiva entre estudiantes? En caso de no haber presenciado una ¿De qué manera reaccionaría usted al verse enfrentada a un conflicto escolar? ¿Por qué?</p> <p>9. Durante un conflicto escolar ¿De qué manera la escuela aborda estos conflictos? ¿Me podría contar alguna medida o herramienta que adopta la escuela para el abordaje de estos conflictos? ¿Cómo resulta este tipo de abordaje?</p> <p>10. Dentro del reglamento escolar de la escuela se indica que se sancionan aquellas conductas disruptivas de los estudiantes ¿Me podría mencionar algunas de esas sanciones que se llevan a cabo? ¿Qué objetivo considera usted que cumplen aquellas sanciones?</p> <p>11. ¿Cuáles considera usted que son las estrategias que le permiten resolver de mejor manera un conflicto entre estudiantes de 2° ciclo? ¿A qué atribuye esto?</p>

<p>Incidencia de los conflictos escolares en los aprendizajes de los estudiantes</p>	<p>12. Ahora que ya hemos conversado sobre los conflictos que viven los estudiantes y la manera en que estos los resuelven. Desde su perspectiva y experiencia en la escuela ¿Considera que esto afecta en la escuela? ¿De qué manera? ¿Qué aspectos de la escuela considera que se ven más afectados a raíz de los conflictos escolares?</p> <p>13. Según su experiencia como docente luego de un conflicto entre estudiantes ¿Qué pasa cuando estos llegan a la sala de clase? ¿Cómo se da la dinámica de la clase? ¿Considera que esto afecta en el aprendizaje de los estudiantes?</p> <p>14. ¿En qué área curricular considera que se ve más afectado el rendimiento escolar de los estudiantes que suelen enfrentarse a conflictos escolares? ¿Por qué considera esto?</p> <p>15. Luego de presenciar un conflicto escolar ¿Qué pasa con su clase? ¿De qué manera la desarrolla?</p> <p>16. ¿Con qué sensación se queda usted luego de presenciar un conflicto? ¿Considera que esto puede incidir en la enseñanza que usted lleva a cabo?</p> <p>17. ¿De qué manera las situaciones conflictivas vivenciadas por los estudiantes afectan su labor como docente?</p> <p>18. Sabiendo las herramientas que poseen los estudiantes para resolver los conflictos ¿Cuál consideraría usted que sería una herramienta favorable para los procesos de aprendizaje de los estudiantes? ¿De qué manera cree que esto aportaría a la enseñanza de los estudiantes?</p> <p>19. ¿En qué momento de los procesos de enseñanza-aprendizaje considera que se ven más afectados los estudiantes que suelen enfrentarse a conflictos escolares? Es decir, en las clases, en las evaluaciones, en los trabajos grupales, en actividades extracurriculares, etc. Y ¿Por qué?</p> <p>20. ¿Qué elementos considera usted que son necesarios para la creación de estrategias de resolución de conflictos que favorezcan los aprendizajes de los estudiantes?</p>

	21. ¿Considera que es necesario la creación de talleres para la creación de estrategias de resolución de conflictos pacíficos para los estudiantes?
--	---

11.2.2 Entrevista para estudiantes (Anexo 4)

Entrevista estudiante

Nombre:

Curso:

Edad:

Fecha de entrevista:

Saludo: Buenos días, mi nombre es Fernanda Oróstica y soy profesora en formación. Quiero darte las gracias por participar de esta entrevista y acomodar tus tiempos para poder asistir.

Contexto y objetivo: Te comento que esta entrevista será utilizada para la realización de un trabajo de la universidad.

Por esto, se realizará esta entrevista con la finalidad de conocer los conflictos escolares que se generan en la escuela y de qué manera ustedes los estudiantes los abordan. Y poder identificar de qué manera sus aprendizajes se ven impactados en base a los conflictos escolares. Me parece muy importante conocer su opinión y que es lo que piensas sobre los conflictos que pasan en la escuela y por qué se generan estos, de esta manera, se pueden buscar soluciones que ayuden a todos.

Antes de comenzar las preguntas, deseo contarte que esta es una conversación privada, por lo cual se resguardará tu identidad para el trabajo con la información que tú me otorgues, solo yo sabré lo que tú me dirás acá. Es importante que respondas con total sinceridad las preguntas que voy a realizar, esto no es evaluado. Primero hablaremos sobre los conflictos escolares, cuales son los que más se repiten en la escuela. Luego hablaremos sobre las maneras que conoces de resolver los conflictos y cuáles son las que los estudiantes utilizan y por último hablaremos sobre la sensación que generan los conflictos escolares en ti.

Dimensión	Preguntas
Conflictos escolares	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para comenzar, me gustaría que me comentes la relación que tienes con tus compañeros de la escuela ¿Cómo es tu relación con ellos? ¿Qué crees que ellos piensan de ti? ¿Por qué? 2. Pensemos en cuando íbamos a la escuela de manera presencial ¿Cómo consideras que era el comportamiento de tu curso? ¿Cómo describirías la relación entre compañeros? ¿Por qué? ¿En qué observabas eso? 3. ¿Cómo te sientes siendo parte de tu curso? ¿Te gusta ser parte de ese curso? ¿Por qué? 4. ¿Sientes que alguna vez tus compañeros de escuela han sido violentos contigo? ¿En qué ocasiones? ¿Qué hicieron que te hicieron sentir violentado? ¿Cómo te hizo sentir eso? ¿Cómo crees que se sintió tu compañero con esa actitud? 5. ¿Sientes que alguna vez tú has sido violento con algún compañero? ¿En qué ocasiones? ¿Por qué? ¿Cómo crees que se sintió esa persona con lo que tu hiciste? ¿Cómo te sentiste tú con lo que hiciste? 6. Según tus conocimientos ¿Qué consideras que es el bullying? ¿Cuándo considerarías tu que a un compañero le están haciendo bullying? ¿Has presenciado algún acto de bullying en la escuela? ¿Cuándo? Coméntame un poco de esa situación
Tipos de conflictos	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Qué considerarías tu que es un conflicto escolar? 8. Cuéntame un poco ¿Qué peleas existen en tu curso? ¿Por qué se dan estas peleas o discusiones? 9. Cuando hay problemas entre estudiantes de la escuela ¿Por qué se dan? ¿Cuáles son las más comunes? ¿Cuéntame algún problema que hayas visto? ¿Por qué se dio ese problema? 10. Cuéntame algún problema, pelea o discusión que hayas tenido tú con algún compañero ¿Por qué se dio esta situación?

	<p>11. ¿Cuáles son las pelias más comunes que se ven en la escuela? ¿Qué tipo de discusiones se dan entre estudiantes? ¿Por qué crees que se dan estas peleas?</p> <p>12. Según lo que tú has visto en la escuela ¿Dónde se dan más peleas o discusiones? En la sala, en el patio, en los recreos ¿Dónde?</p>
<p>Resolución de conflictos escolares</p>	<p>13. Ahora pensando en lo que pasa cuando hay una pelea entre tus compañeros ¿Cómo reaccionan ellos? ¿Qué hacen cuando tienen una discusión? ¿Qué haces tú cuando observas una pelea entre compañeros? ¿Haces algo o solo los miras?</p> <p>14. Ahora, cuando tú tienes una pelea con otro compañero ¿Cómo reaccionas? ¿Qué haces?</p> <p>15. Cuando te has tenido un problema con un compañero ¿Sientes que han actuado de manera violenta contigo para resolverlo? Coméntame un poco esa situación ¿Has actuado tú de manera violenta para resolverlo? ¿Por qué? ¿Qué hiciste?</p> <p>16. Cuando te enfrentas a un problema con un compañero ¿De qué manera lo resuelves? ¿recurre a alguien para que te ayude? ¿A quiénes? ¿Por qué a ellos?</p> <p>17. Cuando has sido participe de una pelea con un compañero ¿Arreglan el problema? ¿Cómo lo arreglan? En caso de no solucionarlo ¿Por qué no lo solucionan? ¿Qué hacen?</p> <p>18. Cuando existe una pelea o discusión en el patio de la escuela ¿Qué pasa? Cuéntame un poco que es lo que pasa ahí ¿Cómo lo arreglan?</p> <p>19. Cuando existe una pelea o discusión en la sala de clases ¿Qué pasa? Cuéntame un poco que es lo que pasa, ¿cómo lo resuelven? ¿Intervienen adultos o no?</p>
<p>A continuación, se les presentará a los estudiantes un video que muestre como estudiantes resuelven un conflicto escolar de manera violenta y se les realizarán las siguientes preguntas:</p>	

<p>Resolución de conflictos escolares</p>	<p>20. A partir del video que acabamos de ver ¿Qué podemos observar en el video? ¿Qué problema tuvieron los estudiantes? ¿Por qué se generó un problema entre ellos?</p> <p>21. ¿De qué manera lo resolvieron? ¿Cómo consideras que es la manera en que lo resolvieron?</p> <p>22. ¿Te ha pasado algo así en la escuela? ¿Has visto que pase algo así en la escuela? ¿Cuándo? ¿Qué pasó? Me puedes comentar un poco de esa situación.</p> <p>23. ¿Qué hubieses realizado tú en lugar de esos estudiantes? ¿De qué manera lo hubieses resultado?</p> <p>24. ¿Cuál consideras tu que es la mejor manera para resolver un problema o discusión con tus compañeros? ¿Por qué?</p>
<p>Cómo afectan los conflictos escolares en mis aprendizajes</p>	<p>25. Cuando te enfrentas a un problema en la escuela ¿Cómo te sientes después cuando vuelves a la sala? ¿Conversas con alguien o tan solo te olvidas?</p> <p>26. Cuando existe un problema en el curso, una pelea o discusión ¿Qué pasa con las clases que vienen después? ¿Cómo te sientes tú? ¿Cómo crees que se sienten tus compañeros?</p> <p>27. Cuando yo me enfrento a un problema o discusión, después me cuesta mucho concentrarme en las clases ¿Qué te pasa a ti después de enfrentarte a una discusión? ¿Qué te pasa cuando observar una pelea? ¿Cómo te sientes en la sala de clases?</p> <p>28. Luego de presenciar una situación conflictiva en la escuela ¿Sientes que te cuesta más prestar atención a las clases? ¿Por qué crees eso? ¿Qué sentimiento te genera eso?</p> <p>29. Después de tu ser partícipe de una situación conflictiva ¿Consideras que te cuesta más aprender en las clases que te tocan después?</p> <p>30. Cuando te toca realizar trabajos en grupo dentro de la escuela ¿Cómo te sientes? ¿Por qué? ¿Alguna vez has</p>

	<p>quedado solo para realizar algún trabajo? ¿Has visto que a algún compañero lo dejan solo?</p>
--	--

Para finalizar esta entrevista y conversación que ha estado muy interesante. Te voy a pedir que vayas a buscar una hoja blanca y lápices de colores.

Con todo lo conversado me doy cuenta que existen diversos conflictos en las escuelas y esto a ti y a tus compañeros les genera diversas emociones.

En la hoja blanca, necesito que dibujes en un lado **cómo te sientes tú al enfrentarte a un problema con tus compañeros** Y al otro lado, dibujaras **la manera que mejor te hace sentir a ti al momento de resolver un problema con tus compañeros.**

11.3 Cuadros de dimensiones para el análisis de entrevistas

11.3.1 Cuadro análisis entrevista profesionales de la educación (Anexo 5)

Dimensión		N° de pregunta
I.	Conflictos escolares	1, 2, 3, 4 y 5
II.	Resolución de conflictos escolares	6, 7, 8, 9, 10 y 11
III.	Labor docente y conflictos escolares	16 y 17
IV.	Incidencia de los conflictos en los aprendizajes de los estudiantes	12, 13, 14, 15, 18, 19 y 20

11.3.2 Cuadro análisis entrevista estudiantes (Anexo 6)

Dimensión		N° de pregunta
I.	Percepción sobre el grupo curso e interacción con sus pares	1, 2, 3, 4 y 5
II.	Conflictos escolares	6, 7, 8, 9 10, 11 y 31
III.	Estrategias de resolución de conflictos	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 32
IV.	Incidencia de los conflictos en los aprendizajes escolares	25, 26, 27, 28, 29 y 30


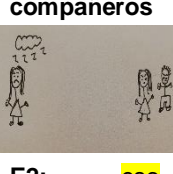

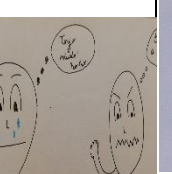
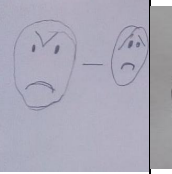
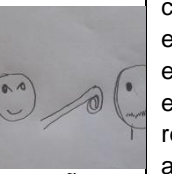
11.4 Matrices de análisis

11.4.1 Ejemplo matriz de análisis entrevista profesionales de la educación (Anexo 7)

Dimensión: Conflictos escolares				
Preguntas	Docente 1 CG	Docente 2 PT	Orientadora LR	Análisis
<p>¿Cómo se llevan los estudiantes de segundo ciclo?</p> <p>Bien, no hay mayores problemas Existen diversos conflictos</p>	<p>“los quintos yo me daba cuenta que eran muy respetuosos en la opinión de sus compañeros, era muy diferente lo que se ve por zoom por ejemplo en los sextos, que no se respetan, se retan, no respetan el poder hablar del otro (...) pero siento que igual hay conflictos que cuestan mucho y encuentro yo que ahí el rol del profesor jefe es fundamental en eso”</p>	<p>“en general la relación de los niños es buena (...) hay niños que tienen bastantes conflictos, porque si bien, tú sabes que es una escuela que tenemos bastantes niños vulnerables, por lo tanto, eso hace que existan muchos niños que vienen con vacíos familiares y hace ahí que la convivencia sea un poco más difícil pero en general”</p>	<p>“Yo creo que es buena, salvo por algunos focos de algunos niños que, bueno, tienen problemas de resolución de conflictos, un descontrol emocional y que ellos de alguna manera transgreden a sus compañeros, son más violentos, incluso han llegado, así como al matonaje, a las amenazas, pero son focos, no es todo el grupo curso, son focos en los cursos, eso se ha dado”</p>	<p>A partir de lo señalado por los profesionales de la educación, se muestra que la relación entre los estudiantes de segundo ciclo en general es buena, pero existen ciertos focos de estudiantes que generan conflictos escolares.</p>
<p>¿Cuáles considera usted que son los conflictos más recurrentes entre estudiantes de 2º ciclo?</p> <p>En relación a la competencia de notas Normalización de la violencia. Violencia de género Conflictos de la edad</p>	<p>“Yo creo que los conflictos más grandes van en relación a temas como las comparaciones de las notas, las calificaciones (...) hay tema de rivalidades, del que me gusta, el amor, en las amistades también (...) los conflictos en segundo ciclo, pasan más por su tema emocional, por el tema también de la edad, del tema etario, yo creo que</p>	<p>“son siempre los mismos niños, mucha pelea, mucho golpe, niños que abusan de niños que son de carácter más débiles, eso se ve mucho (...) peleas de golpes, insultos, harto garabato y una especie de Bulliying que se les hace a los niños. Lo más común, son estas peleas de palabras, amenazas”</p>	<p>“validar el relacionarse de forma violenta entre ellos (...)lo otro es el tema de género, los varones tienden a violentar a las niñas o verlas como inferior y que las niñas validan esto”</p>	<p>Se puede observar que los profesionales de la educación perciben distintos tipos de conflictos entre escolares, pero lo más común que evidencian ellos es la validación de la violencia entre las relaciones estudiantiles.</p>

	por ahí va más el conflicto”			
<p>¿En qué contextos suelen darse?</p> <p>En los recreos En redes sociales En la sala de clases</p>	<p>“cuando no los vemos (...) en los recreos, en los momentos cuando ellos están compartiendo (...) ahora en las redes sociales, si, antes yo pensaba solo en el recreo, pero ahora las redes sociales también se usan en el recreo”</p>	<p>“en la sala de clases pasa harto (...) en los recreos más todavía (...) en las redes sociales ahora, las redes sociales son un arma peligrosa.”</p>	<p>“en la sala de clases, fuera del colegio, a través de las redes sociales hemos visto que se agreden, por Instagram por Facebook (...)se da eso bastante en la sala y que después se lleva al recreo y son mucho peores porque no los estamos viendo.”</p>	<p>Mediante lo dicho por los profesionales de la educación, consta que los conflictos escolares suelen darse en mayor medida en los recreos y a través de las redes sociales, ya que son instancias que no cuentan con supervisión de adultos.</p>
<p>¿Cuál considera usted que es un factor en común entre los estudiantes que recurrentemente se enfrentan a conflictos escolares?</p> <p>Son aquellos niños que quieren liderar e impactar en otros Aquellos que validan la violencia</p>	<p>“es aquel que está luchando por quien es el que causa mayor impacto en sus compañeros, para bien o para mal”</p>	<p>“son niños que tienden a querer ser líderes, son estos niños que crean y provocan los conflictos son los niños que quieren ser líder”</p>	<p>“son aquellos niños que tienen una validación de la violencia, se valida el tema de las relaciones interpersonales, de la familia, se valida las conductas violentas, como que es natural solucionar los conflictos desde la violencia”</p>	<p>A raíz de esta pregunta se puede determinar que aquel factor que predomina entre los estudiantes que suelen enfrentarse a conflictos escolares, son aquellos de alguna manera desean generar un impacto en el resto de sus compañeros, ya sea este un impacto negativo o positivo.</p>

11.4.2 Ejemplo matriz de análisis entrevista estudiantes (Anexo 8)

Dimensión: Sentir de los estudiantes al enfrentarse a un conflicto con un compañero						
Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5	Estudiante 6	Análisis
<p>E: cómo te sientes tú al enfrentarte a un problema con tus compañeros</p>  <p>compañeros</p> <p>E1: yo me quedo pensando en la situación y no puedo concentrarme en clases pensando en cómo puedo solucionarlo y que no se vuelva a repetir</p>	<p>E: cómo te sientes tú al enfrentarte a un problema con tus compañeros</p>  <p>E2: eso significa que me siento sola y triste cuando peleó con otros o cuando otros se burlan de mi mientras que los otros se sienten bien o con poder juntos.</p>	<p>E: cómo te sientes tú al enfrentarte a un problema con tus compañeros</p>  <p>con tus compañeros</p> <p>E3: El niño rojo es que está molestando, entonces la persona azul es la que se siente muy triste, se siente muy triste, lo hice muy chiquitito a la persona azul porque se siente casi invisible.</p>	<p>E: cómo te sientes tú al enfrentarte a un problema con tus compañeros</p>  <p>compañeros</p> <p>E4: Porque esa es la cara que me recuerda cuando yo me siento raro.</p>	<p>E: cómo te sientes tú al enfrentarte a un problema con tus compañeros</p>  <p>compañeros</p> <p>E5: cuando estoy en medio del conflicto me siento molesto, enojado, molesto y cuando se acaba el conflicto y se acaba nuestra amistad me siento triste, porque terminé con un amigo</p>	<p>E: cómo te sientes tú al enfrentarte a un problema con tus compañeros</p>  <p>compañeros</p> <p>E6: me siento muy tenebroso, tengo mucho miedo cuando me enfrento a estas situaciones porque no tengo las capacidades físicas para resistir los golpes o evitarlos.</p>	<p>Se puede observar que la respuesta a más común entre los estudiantes es respecto a su sentir ante un conflicto con un compañero es que esta situación los hace sentirse solitarios, tristes y diversas emociones consideradas negativas por ellos.</p>