

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE
Facultad de Educación y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social



“CONVIVENCIA ESCOLAR: LA REALIDAD DE LA INTERACCION
ENTRE LOS ALUMNOS DEL COLEGIO ADVENTISTA DE CHILE -
CHILLAN”.

Seminario presentado en cumplimiento parcial
de los requisitos para obtener el Título de
Trabajador Social y grado de Licenciado en Trabajo Social.

Por:

Jacqueliney Gomes da Cruz
Natalia Ximena Herrera Padilla
Natalia Noelia Villar Muñoz
Sandra Lorena Yañez Vergara

Profesor Guía: Dan Belmar Zúñiga

Chillán, Noviembre de 2008

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a nuestro querido Padre Celestial por darnos la oportunidad de finalizar esta importante etapa, por otórganos la sabiduría, los medios y por preparar los caminos que nos ha tocado recorrer. Agradecemos a nuestras familias por ser la fuente de energía y de inspiración en cada esfuerzo realizado, por el amor, la confianza, por su apoyo y respaldo incondicional en cada paso dado. También agradecemos a nuestros amigos por su cariño, compañía, dedicación y tiempo, son ellos quienes representan nuestros mejores recuerdos de la universidad. Y finalmente agradecemos al equipo de trabajo, especialmente al profesor Dan Belmar, por guiar con paciencia nuestro trabajo y la Sra. Maritza Padilla, por su buena disposición para la realización de esta investigación. A todos ellos dedicamos este logro que es el fruto de muchos aportes y la síntesis de muchos sueños.

Jacqueliney Gomes da Cruz

Natalia Herrera Padilla

Natalia Villar Muñoz

Lorena Yáñez Vergara

RESUMEN

Dada la relevancia de la convivencia escolar, como aspecto transversal en la formación de alumnos/as íntegros y entendiendo que este es el marco básico para entender las relaciones que se establecen al interior del CACH; se desarrolla una investigación de carácter descriptivo - cuantitativo, con la finalidad de conocer la realidad de tan importante dimensión; para tal efecto se realizó un muestreo aleatorio simple del 62% de los alumnos/as de enseñanza media, quienes respondieron un cuestionario auto administrado, que incluyó ítems relativos al abordaje de conflictos, estrategias de solución y valoración general de la convivencia escolar.

De acuerdo a los antecedentes es posible precisar que en general la convivencia escolar es buena; no obstante al profundizar en la temática se visualizan aspectos que la dificultan, como lo es el estilo competitivo manifestado en las interacciones comunicacionales; el segundo estilo presente esta relacionado con el compromiso, esta actitud se refleja en la participación en diálogos para llegar a acuerdo; el tercer estilo presente es la evitación, se considera este ultimo como debilidad puesto que la omisión o negación del conflicto los agudiza. La política interna del colegio subyace de los principios cristianos por lo cual se implementan estrategias de solución frente a situaciones antagónicas entre los alumnos con dicha orientación.

Palabras claves: Convivencia Escolar – Conflicto - Comunicación

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Agradecimientos.....	02
Resumen.....	03
Introducción.....	07

Capítulo I

Antecedentes y Naturaleza del Estudio

1.1. Planteamiento del Problema.....	09
1.2. Declaración del Problema.....	09
1.3. Limitación del Estudio.....	10
1.4. Objetivos de la Investigación.....	10
1.5. Justificación.....	11
1.6. Definición de Términos.....	12

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Marco Referencial.....	14
2.2. Fundamentación Teórica.....	18
2.3. Marco Empírico.....	34

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1. Tipo de Investigación.....	38
3.2. Población de Estudio y Cálculo de la Muestra Representativa.....	38
3.3. Operalización de variables.....	40
3.4. Técnica de Investigación.....	45
3.5. Instrumento de Medición.....	45
3.6. Técnicas de Análisis de los Datos.....	46

Capítulo IV

Presentación de los resultados

4.1. Análisis Gráficos.....	47
-----------------------------	----

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones.....	66
------------------------	----

5.2. Propuestas desde la Perspectiva del Trabajo Social	68
---	----

5.3. Convivencia Escolar y Trabajo Social	70
---	----

Lista de Referencias	72
----------------------------	----

Anexos.....	73
-------------	----

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
01: Edades en que Fluctúan los Estudiantes Encuestados	47
02: Distinción de género de alumnos encuestados	48
03: Calidad de Convivencia al Interior del Establecimiento	49
04: Preocupación del colegio por enseñar a relacionarse positivamente.	50
05: Frecuencia de la utilización de diálogo expresado en porcentajes	51
06: Intervención de un mediador en situación de conflicto	52
07: Utilización de medios tecnológicos audiovisuales para insultar o herir a otros compañeros/as	53
08: Existencia de rumores, chuchines o pelambres entre compañeros/as	54
09: Episodios de burlas por parte de los compañeros	55
10: Episodios de malas palabras, insultos y apodosos entre compañeros	56
11: Presencia de amenazas entre compañeros	57
12: Frecuencia de peleas, golpes y empujones	58
13: Actitud que adopta el alumnado en las peleas.	59
14: Percepción de los alumnos conflictivos en el colegio	60
15: Consideración de la opinión del alumnado en la resolución de problemas.	61
16: Personas que intervienen cuando ocurre un problema	62
17: Actitud de los docentes frente a los episodios conflictivos entre los alumnos.	63
18: Utilización de tutorías individuales para resolver conflictos.	64
19: Aplicación de castigos y sanciones frente a conflictos entre los alumnos.	65

INTRODUCCIÓN

Los establecimientos educativos constituyen un lugar en donde los individuos adquieren conocimientos y habilidades que posibilitan su desarrollo intelectual. Sin embargo, aquí no radica su única función, puesto que se configura como un espacio de socialización secundaria, en donde los sujetos aprenden a comunicarse, a interactuar con sus pares, compartiendo puntos de vista, opiniones, valores, entre otros aspectos que benefician el crecimiento y desarrollo de la persona como ser social.

En ocasiones tales interacciones convergen en una convivencia escolar enmarcada en conflictos, sobre todo, cuando no se han adquirido y fortalecido, las habilidades y destrezas necesarias para enfrentarlos. Lo anterior sin duda alguna, produce efectos dañinos tanto para la escuela como para el alumno, puesto que perjudica la imagen que ésta proyecta en su entorno social más cercano, y dificulta un adecuado clima de convivencia escolar que posibilite y favorezca la tarea de formación que le está encomendada en el establecimiento educativo.

Actualmente la convivencia escolar, constituye una de las principales preocupaciones tanto de las autoridades gubernamentales como educativas. Es por esto que se ha implementado una política ministerial que sirve como base para ir en mejora del sistema, evaluando los establecimientos educativos y permitiendo contextualizar la realidad de nuestro país con respecto a este tema.

Por esta razón que la presente investigación pretende dar cuenta de la realidad vivenciada por lo propios estudiantes, teniendo por finalidad caracterizar principalmente como se da la convivencia escolar, los estilos de conflictos que se suscitan, y las estrategias de abordar estos, por el Colegio Adventista de Chillán.

Corresponde a un estudio de carácter descriptivo en la medida que valiéndose de la estadística inferencial busca dimensionar la realidad que manifiestan los alumnos, con respecto a la convivencia entre pares y como el establecimiento aborda los conflictos existentes.

En su estructura el informe contempla en su primera parte, la naturaleza de la presente investigación, en lo específico se introduce los aspectos principales a desarrollarse durante el estudio.

En una segunda parte se enuncian detalladamente, el marco teórico y además del levantamiento del estado del arte. En lo específico la teoría utilizada y estudios descriptivos con respecto al tema.

En una tercera parte se desarrolla en profundidad el marco metodológico y diseño utilizado por las investigadoras. En lo específico, tipo de estudio, procedimientos de muestreo utilizados, técnicas de recolección.

En la última fase se exponen el análisis de datos finalizando con la materialización de conclusiones y propuestas desde la perspectiva del trabajo social.

CAPITULO I

ANTECEDENTES Y NATURALEZA DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento del problema.

¿Cómo manifiestan los alumnos de la enseñanza media la convivencia escolar, considerando la dimensión de conflicto entre sus pares, en el año 2008 en el CACH-Chillán?

1.2 Declaración del problema.

La educación guarda estrecha relación con la manera de moldear las formas de conductas y de pensamientos de una nación, de la formación de ciudadanos íntegros, y no está demás mencionar que la educación es el único medio de ascensión social en Chile.

El eje central son los alumnos y la interacción con sus pares, la importancia de esto radica en la opinión que tendrán frente a la apreciación de las estrategias aplicadas actualmente en el ámbito de la convivencia escolar. Parte sensible de esta temática de estudio se relaciona con los planteamientos preopuestos por el Ministerio de Educación, la forma en que se educa en el área de los valores, de lo ético, y como estos conceptos se materializan en la manera en que los estudiantes abordan los conflictos y por otra parte las soluciones que se entregan frente a los mismos según los criterios institucionales.

Las directrices del Ministerio de Educación, apuntan a poder rescatar dentro del establecimiento, las políticas de convivencia escolar y es ahí también donde la investigación hará uso de herramientas para detectar las falencias que se pudieran producir.

Las relaciones y actitudes de los alumnos, que son los beneficiarios directos con este estudio, serán consideradas a cabalidad y tratadas de la manera que corresponde. La idea de poder verificar como se produce el desarrollo humano en el colegio, el vivir en armonía, que los alumnos se puedan sentir seguros, la aplicación y puesta en marcha de lo ético son factores de estudio y análisis del ámbito de lo social.

Considerar entonces, todas las interrogantes de los educandos, el aspecto y desenvolvimiento social de estos en el colegio será la forma precisa de llevar a buen puerto el presente estudio, así se estará en condiciones de poder asegurar que dicha labor logró su objetivo y el tiempo invertido fue retribuido al momento de ver los resultados, pero por sobre todas las cosas el conocimiento recibido, permitirá verificar si la educación cumple con la realidad educacional planteada por el MINEDUC en sus políticas de convivencia escolar.

1.3 Limitación del estudio.

El estudio abarcará el período comprendido entre marzo y octubre del año en curso, es decir en este tiempo se analizarán los datos que la muestra arroje .

El ámbito espacial de la investigación es el territorio Chileno; sin embargo, con una finalidad metodológica, se considera geográficamente la comuna de Chillán, debido a la proximidad de los investigadores y de la muestra, la que será focalizada por intermedio de una muestra representativa de los alumnos que conforman la enseñanza media del Colegio Adventista de Chile.

1.4 Objetivos de la investigación.

Objetivo General:

“Conocer como se manifiestan los conflictos entre los alumnos/as de primero a cuarto medio, y como estos se desarrollan en el marco de convivencia, al interior de la comunidad educativa, del CACH-Chillán durante el año 2008.

Objetivos Específicos:

“Conocer los estilos de abordaje de conflictos que predominan en la interacción entre los alumnos/as del Colegio Adventista de Chillan”.

“Identificar cuales son las soluciones que se entregan frente a los diferentes conflictos, de acuerdo a los parámetros estipulados en el manual de convivencia escolar del CACH-Chillán”.

“Describir las interacciones del alumnado del Colegio Adventista de acuerdo a los axiomas de la comunicación humana”.

1.5 Justificación de la investigación.

La educación chilena se encuentra en un periodo de transición, en virtud de ello el Ministerio de Educación ha impulsado orientaciones políticas y metodológicas para desarrollar procesos que apunten al mejoramiento de la calidad de la convivencia escolar, y a fortalecer competencias institucionales y profesionales para que estos procesos de solución de conflictos sean liderados desde la gestión escolar, buscando el crecimiento del alumnado y de sus profesionales, fortaleciendo así el trabajo de la comunidad educativa en pro del aprendizaje de valores, habilidades y conocimientos para aprender a vivir juntos.

La Política de Convivencia Escolar, busca la construcción colectiva y dinámica de interrelaciones humanas entre los actores educativos al interior de un establecimiento; dentro de las diferentes dimensiones que mencionada política aborda, se encuentran los conflictos que se desarrollan en la comunidad educativa.

Los conflictos son partes inherentes de la convivencia entre personas; considerando que los actores son diferentes, piensan diferentes y presentan distintos intereses, actitudes y preferencias, es inevitable que surjan conflictos en la convivencia cotidiana.

En la medida que los agentes educativos conozcan y refuercen conductas orientadas al mejoramiento de las relaciones interpersonales entre alumnos, como también las actitudes que ellos manifiestan frente al conflicto, avanzará en la enseñanza en términos de “aprender a convivir”.

Sin duda, lo anterior requiere un trabajo cooperativo de las partes involucradas, quienes mediante el reconocimiento e internalización de dicha temática darán sentido ético y valórico, los que fundamentaran la visión – misión de la institución, en base a estos se configuran la relación entre los actores como también los criterios y procedimientos relativos a los conflictos.

Cuando los valores compartidos, logran plasmarse en la vida cotidiana del establecimiento se puede decir que es consistente, es decir, que no existe disonancia entre los valores declarados y la vivencia de quienes la integran.

El Trabajo Social, busca complementar y potenciar a las comunidades educativas, por intermedio de su metodología. La comunidad escolar, se verá beneficiada en la elaboración de la investigación bajo los criterios estipulados por el MINEDUC en las políticas de Convivencia Escolar, además del aporte interdisciplinario que mencionada profesión puede favorecer a las nuevas estrategias de acción frente a los cambios que sean necesarios en el área de conflictos y su óptima intervención.

1.6 Definición de términos

Objetivos Fundamentales Transversales: hacen referencia a las finalidades generales de la educación, es decir, a los conocimientos, habilidades, actitudes, valores y comportamientos que se espera que los alumnos desarrollen en el plano personal, intelectual, moral y social, deben contribuir a la formación ética de la persona, a orientar el proceso de crecimiento y auto afirmación personal y a orientar la forma en que la persona se relaciona con otras y con el mundo.

Convivencia escolar: Es una dimensión del currículo escolar que involucra a todos los actores educativos. La convivencia es el marco básico para entender el tipo de relaciones que se establecen en la institución educativa y la capacidad que ésta desarrolla para comprender y acoger a sus diversos miembros. En este sentido, no se trata de un ámbito aislado en la vida institucional, sino de una dimensión transversal a todas las actividades y prácticas que se desarrollan en el establecimiento escolar. El estilo de convivencia que exista al interior de cada unidad educativa marcará fuertemente el carácter inclusivo o exclusivo de ésta.

Interacciones: Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra aspectos como: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos.

Conflicto: Tipo de enfrentamiento en el que cada parte involucrada desea ocupar una posición incompatible parcial o más general con los objetivos e intereses de la otra parte. La percepción de incompatibilidad de los objetivos determinan la manera en que los miembros de una parte llegan a considerar y a tratar los miembros de la otra, sus respectivos miembros desarrollan actitudes hostiles entre ellos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Marco referencial.

2.1.1. Ministerio de Educación Chileno (MINEDUC)

El Ministerio de Educación Chileno, frente al proyecto de modernización de estado, en este caso, en el ámbito de la educación, tiene como finalidad mejorar la calidad de la enseñanza en todos los niveles existentes desde e año 1990. Dicho proyecto busca también la equidad y la inserción de toda la sociedad civil en las diferentes comunidades educativas. El MINEDUC, se ha hecho cargo de sus responsabilidades estatales, ejecutando sus políticas mediante estrategias de colaboración con el Estado, a través de incentivos regulados por las normativas previamente instauradas, teniendo presente el contexto de descentralización y la participación activa de los ciudadanos.

En la estructura organizacional del MINEDUC, se encuentra la misión que persigue mencionado departamento estatal, que es:

“Desarrollar un sistema educativo capaz de responder a las necesidades del país, que sea equitativo en cuanto a proporcionar aprendizajes de calidad para todos los niños/as y jóvenes en edad escolar, que fomente el desarrollo de una educación diversificada y de excelencia en todos sus niveles, asegure a toda la población el acceso a la Enseñanza General Básica y ofrezca una Enseñanza Media que permita la inserción de los jóvenes en la educación universitaria y en la vida del trabajo.”

2.1.2. Objetivos transversales de la educación actual.

El proceso educativo constituye una oportunidad para que los alumnos visualicen sus horizontes, preparándose de la mejor manera para enfrentar la vida, en esta etapa es precisamente donde la búsqueda de identidad y dignidad, juega un rol fundamental. Frente a este aspecto es de vital importancia considerar indicadores que generen una educación humanizadora y personalizada, donde todos los estudiantes sientan el llamado de superarse y de encontrar el camino que decidirán recorrer.

La ciencia y la técnica explican el cómo hacer las cosas para vivir mejor, pero ellas no explican el sentido de la existencia. No basta un rendimiento positivo en el área intelectual y profesional para ser feliz, si el aprendizaje no incluye desafíos en el ámbito de lo humano, de la afectividad y de las relaciones interpersonales no se podría hablar de una educación de calidad, ni de una educación para la vida; vanos son los esfuerzos y muy escasos los logros cuando el profesor no integra lo afectivo, lo valórico en su quehacer. (Convivencia Escolar: metodología de trabajo para escuelas, MINEDUC, 2006.)

En la enseñanza media se plantean los Objetivos Fundamentales Transversales, los cuales aluden a los principios de la educación en Chile, es decir, a los conocimientos, habilidades, actitudes, valores y comportamientos que se espera que los estudiantes desarrollen todas las áreas de su vida. Dichos objetivos están orientados a contribuir en la formación ética de los alumnos potenciando el auto concepto de los mismos y de esta manera facilitando la comunicación y por ende las relaciones interpersonales que desarrollaran con sus pares.

La Política de Convivencia Escolar (2006), presenta los Objetivos Fundamentales Transversales que se trabajan a través de temáticas en las diferentes áreas para la enseñanza media y básica, cada uno de ellos contiene sus respectivos objetivos fundamentales transversales. Expuestos a continuación:

Formación ética: buscar que los jóvenes afiancen su capacidad y voluntad para auto regular su conducta y autonomía. Se persigue aquí el desarrollo de juicios morales en función de una comunicación éticamente formada en el sentido de su trascendencia, su vocación por la verdad y servicio, el respeto por el otro.

Crecimiento y autoafirmación personal: estimular rasgos y cualidades potenciales de los jóvenes que conforma y afirman su identidad personal, en el acto de pertenecer y participar en grupos sociales de diversas índoles y servir a otros en la comunidad; como también profundizar en el sentido y valor del amor y la amistad favoreciendo el conocimiento emocional.

La persona y su entorno: se refiere al mejoramiento de la interacción personal, familiar, social y cívica, contextos en los que deben regir valores al respeto mutuo, ciudadanía activa, identidad nacional y convivencia democrática.

Desarrollo del pensamiento: busca que los alumnos/as profundicen en las habilidades ligadas con la generación, clasificación y evaluación de ideas, progresen en su habilidad de experimentar y aprender a aprender, adquieran mayor destreza en la capacidad de predecir los resultados de las propias acciones.

2.1.3. Política de convivencia escolar.

La Política de Convivencia Escolar en un futuro pretende ser un referente a seguir para las acciones que el Ministerio de Educación realice en favor del objetivo de aprender a vivir juntos. De esta forma, esta Política cumplirá un rol orientador y articulador del conjunto de acciones que los actores educativos emprendan en favor de la formación de valores en convivencia como: el respeto por la diversidad, participación activa en la comunidad, colaboración, autonomía y solidaridad. Tiene además un carácter estratégico, ya que por una parte ofrece un marco de referencia que otorga sentido y coherencia a dichas acciones, y por otra parte, investiga como promover y estimular las acciones específicas que vayan teniendo lugar en los distintos sectores.

La forma de la política de Convivencia Escolar responde a distintas necesidades como los son: fortalecer el desarrollo y logro de los Objetivos fundamentales transversales que están en el currículo, así también lo están los principios de convivencia democrática, participativa y solidaria crean un paradigma de la visión del país.

Con el conocimiento de los valores y de las formas de relación que se sustentan en ellos, es importante que los alumnos y alumnas del Colegio Adventista aprendan todos los días aspectos tales como: prácticas de enseñanza y aprendizaje; clima organizacional y de relaciones humanas; actividades recreativas; sistema de disciplina escolar entre otros factores relevantes, para que así, estos experimenten día a día en su comportamiento dentro del colegio.

Dicha política de convivencia contiene además orientaciones éticas, valóricas y operativas, que ayudan al establecimiento a disponer de un instrumento de planificación efectivamente sistémico que permitirá instalarse en la gestión Educativa, estas acciones serán de responsabilidad de cada persona perteneciente a la ciudad educativa, deben trabajar con orientaciones valóricas que las orientan, confeccionar un conjunto de acciones que deben cumplirse con la adaptación de compromisos.

Es necesario que el colegio internalice estos propósitos como de ellos en el marco de su proyecto educativo, y de esta forma utilicen todos los apoyos y acompañamientos que se expresan a través de esta política. Es necesario señalar que dichos compromisos solo se pueden llevar a cabo en la medida de que se trabajen de forma separada o independiente, asegurando eficiencia y eficacia en la protección de una convivencia sana y estimulante que favorece pleno desarrollo de alumnos y alumnas, ya sea en las relaciones interpersonales como en el mejoramiento de los aprendizajes, en su formación con la ciudadanía y en la forma en que le den sentido a su que hacer diario.

2.1.4 Mecanismos de resolución de conflictos entre los alumnos, según CACH

Muchas de las formas de comportamiento que los alumnos pueden tener, no necesariamente afecta a la relación alumno-profesor. Se puede inferir que en muchos de los casos es en la convivencia entre los pares donde los conflictos se hacen más latentes. Frente a estos conflictos, los alumnos deben ser disciplinados, por las actitudes asumidas con sus demás compañeros y así aprender a vivir en sociedad, asumiendo sus deberes y haciendo valer sus derechos. Mencionados conflictos pueden ser percibidos por los profesores y para llegar a la solución del conflicto, es necesaria la implementación de dos diferentes mecanismos:

El mecanismo de mediación-negociación, se refiere a cuando los conflictos latentes se manifiestan. Este mecanismo, de acuerdo al Manual de Convivencia del CACH, dice que, esta es la forma que debería existir al interior de cada curso, mediante la conformación de un comité de mediación-negociación, conformado por los mismos alumnos, los cuales asumirían un rol de facilitadores, frente los conflictos manifiestos, buscando así entregar una solución oportuna al grupo curso.

El mecanismo de explícita intervención, menciona que cuando los conflictos están ocultos, influyen en la convivencia diaria o bien derivar en un conflicto manifiesto. Con respecto a este segundo mecanismo, se refiere a que el profesor jefe, debería realizar un rol playing, de la situación problema, generando así una grafica de la situación conflictiva vivenciada por los alumnos y de esta forma se pueda analizar las variables que favorecieron el problema

2.1.5 Procesos de adquisición de habilidades para construir relaciones interpersonales satisfactorias.

En algunos casos los alumnos, podrán carecer de habilidades propias de relaciones interpersonales, generando así múltiples problemas de orden psicosocial. La política de convivencia escolar, busca que los alumnos puedan interiorizar mencionadas habilidades sociales, que favorezcan las positivas relaciones entre los estudiantes. Para ello, es relevante la planificación de actividades acordes al aprendizaje de las habilidades, que sean con una adecuada sistematización y ejecuta con un proceso metodológico y eficaz.

Existen personas que están encargadas de la implementación de estas actividades, en el CACH, son el orientador y el departamento de Capellanía en conjunto con los profesores jefes, los que busquen que el aprendizaje de las habilidades sociales favorezcan al desarrollo psicosocial de los diferentes alumnos que conforman la Institución educativa.

2.2 Fundamentación teórica.

2.2.1 Teoría del Conflicto

Los conflictos son inevitables durante el proceso de la vida de los seres humanos. También es parte del desarrollo del vivir, el ingenio de las formas de solucionar estos problemas. A lo largo de la historia, se podría analizar que ha habido dos formas de solucionar los conflictos: de forma violenta y de forma pacífica o amigable.

En este apartado se describen algunos conceptos con respecto al conflicto que sustentan la presente investigación y que la enmarcan dentro del contexto en el cual es de interés común indagar, para tal efecto, se considerara la visión de educación que plantea Maturana, la cual señala:

“Educar es crear, realizar y validar en la convivencia, un modo particular de convivir”, puesto que desde los planteamientos fundamentales del trabajo del autor mencionado, los seres humanos en la convivencia, actúan de acuerdo al espacio donde convergen las dos dimensiones de la existencia humana: lo social y lo individual (H. Maturana, 1999).

2.2.1.1 Definición del conflicto.

De acuerdo al diccionario de la Lengua de la Real Academia Española, la palabra conflicto proviene del latín *conflictus*, que significa lo más rígido o severo frente a un combate. Es donde aparecen implícitamente posiciones antagónicas y oposiciones de los intereses de las personas involucradas.

Para conceptualizar el conflicto, es necesario tener presente que para ser latente un conflicto, las partes involucradas deben distinguirlo frente a la relación en la cual se encuentran viviendo, y que el interés de una de las partes o de ambas se vea afectado. Según Stephen Robbins, estudioso de los conflictos, el conflicto es: “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”.

Se refiere que el conflicto implica necesariamente la presencia de dos o más personas o grupos que interactúen, es decir, que tienen una relación donde A se comunica con B y B se comunica con A., ambas partes poseen intereses, que son enfrentados, lo que genera problemas en la relación desencadenando un conflicto entre los involucrados.

2.2.1.2 Conflictos funcionales y conflictos disfuncionales.

La teoría actual de los conflictos menciona que éstos no son ni buenos ni malos sino que serán las consecuencias las que determinaran el efecto de la controversia.

Conflictos funcionales: Los conflictos funcionales son aquellos que cuando se encuentran latentes son de intensidad moderada, que mantienen y mejoran la funcionalidad de las partes. Un ejemplo de ello podría ser cuando en un colegio se plantea la posibilidad de concursar, mediante la propuesta de un determinado proyecto de mejoramiento escolar, premiando la mejor idea con un estímulo del interés del alumnado, solucionando así una carencia o problema existente. En los conflictos funcionales, se encuentran insertos los conflictos que facilitan la liberación de las tensiones acumuladas en el mismo y la evaluación de las partes frente a la situación latente y las posibilidades de cambios.

Conflictos disfuncionales: Por otro lado, se encuentran presentes en las relaciones humanas, los conflictos que afectan severamente una relación limitándola e impidiendo la continuidad del desarrollo de la relación existente entre las partes.

Mencionados problemas generan situaciones negativas, que no benefician ninguna de las partes involucradas, ya que afecta el equilibrio emocional, físico, de los mismos, como por ejemplo, el stress, la frustración, los temores, el deseo de agresión, etcétera. Estos conflictos, generan autodestrucción de los ideales de las partes, una baja en el rendimiento escolar y en la eficacia personal, tienden a romper los lazos existentes entre los compañeros/as, entre amigos/as u otros vínculos.

Se puede precisar que, de acuerdo a las consecuencias y los efectos que los conflictos generen, estos serán clasificados como bueno o malo, funcional o disfuncional, y así será percibido por las partes involucradas.

2.2.1.3 Niveles del conflicto.

Un conflicto determinado puede darse en diferentes niveles, descritos a continuación:

Nivel Intrapersonal: lo experimenta una persona consigo misma, el problema no es con otra persona, en este ámbito se pueden generar desajustes emocionales, frustraciones, temores, entre otros.

Nivel Interpersonal: entre dos o más personas, involucra otras personas, que tienden a enfrentar sus intereses y posturas.

Nivel Intragrupal: conflictos que se generan al interior de un grupo, en el cual se enfrentan diferentes posturas e intereses, y en muchos de los casos, se genera división del grupo principal.

Nivel intergrupal: la presencia de conflictos entre dos o más grupos.

Estos niveles pueden y en muchos casos se cruzan entre sí, ya que existen probabilidades de que si un individuo tiene ciertos desajustes emocionales, puede generar algún tipo de problema al interior del grupo en el cual se encuentra inserto, por otro lado, si un grupo no está satisfecho con las normas de un establecimiento, puede generar más de algún conflicto en contra de aquellos que sí están a gusto con las normas establecidas.

2.2.1.4 Tipología del conflicto.

Los conflictos se pueden identificar de acuerdo a la cantidad de integrantes, a las causas o fuentes, el interés por el otro, la flexibilidad, el tema o contenido, la existencia o no del conflicto y como se ha construido el mismo.

Según la cantidad de Integrantes: entre individuos y/o al interior de los grupos, depende de la cantidad de personas insertas en una relación determinada, se puede generar problemas de los diferentes intereses y actitudes de los mismos y como estos manifiestan.

Según las causas o fuentes: las personales, el sistema de valores individual y las características de la personalidad que explican el temperamento, el modo de ser y las diferencias individuales; las derivadas de las comunicaciones, malentendidos, desinformación, problemas semánticos, comunicaciones poco claras o transmitidas a través de terceros, etc.; las estructurales o del entorno, como la carencia de actividades extraprogramáticas, la baja calidad del servicio educacional o un trato desigual para con los alumnos.

Según el interés por el otro, de acuerdo al estilo que utilice para abordar un conflicto:

a).- Estilo competitivo: Hace mención a cuando una de las partes involucradas en un determinado conflicto, busca favorecer solamente su interés sin tener consideración hacia la otra parte. Elegir esta forma de abordaje de conflicto, significa asumir un enfoque controversial. Las formas de actuar de acuerdo a este estilo, son excluyendo a los demás, discriminando, aislando, imponiendo a través de la fuerza, agrediendo, abusando de la eventual autoridad que la persona pueda tener, lo que finalmente, en muchas situaciones se traduce en la disputa.

b).- Estilo evitativo: Este estilo se refiere a cuando una de las partes involucradas, elude en su actuar omitiendo el conflicto latente, en algunos casos, no quieren darse cuenta del conflicto. Lo que genera, una situación de mayor tensión, ya que invalida los intereses de ambas partes, generando así conflictos crónicos en la relación, generando así un conflicto mayor.

c).- Estilo acomodativo: El presente estilo de abordaje del conflicto, se refiere a la renuncia de una de las partes de sus intereses, validando así los intereses del otro. Este estilo de abordaje, muchas veces favorece la permanencia del conflicto en el tiempo, debido a la permisividad que dicho estilo implica. La actitud acomodativa, muchas veces está ocultando otros problemas de igual complejidad, como lo son los abusos en sus diferentes tipologías, la violencia, entre otros.

d).- Estilo compromiso: Ambas partes buscan la salida para el conflicto latente. En muchos de los casos, se realiza a través de la negociación que ambos generan, para ello ambas partes ceden en sus intereses y buscan satisfacer ambas necesidades, de acuerdo a lo posible.

e).- Estilo cooperativo o de colaboración: En este estilo, las dos partes del conflicto, tienen la disposición de transformar sus actitudes y pensamientos diferentes, en formas compatibles de llegar a un acuerdo. Se espera que ambos ganen con la elección de este estilo de abordaje de conflicto.

Según la flexibilidad, se generan dos posturas: los No flexibles, las partes narran sus versiones en forma cerradas, sólo están interesados por si mismos (o los de su grupo) y Flexibles, las partes involucradas narran sus versiones en forma abierta, hay interés por si mismo, por el otro y por los otros.

Según el tema o el contenido: presencia de conflictos motivados por conflicto de objetivos, centrado en lo que se quiere lograr; los conflictos de valores la posición de cada parte se basa en un valor diferente; conflicto de creencias, basado en el sistema interno de creencias; conflicto de principios, estas son las “pautas implícitas o explícitas para la adopción de decisiones”, son absolutos y rígidos.

Según existencia o no del conflicto: en esta tipología no se toma en cuenta la complejidad de la comunicación, ni el contexto social en el cual se encuentran insertos, por ello se clasifica en conflictos irreales, las partes enfrentan problemas de comunicación y los conflictos reales. Las partes enfrentan problemas estructurales.

2.2.1.5 Formas de manejar un conflicto.

Ganar – Perder: Confrontación total, eliminar o incapacitar al otro, violencia física y/o verbal.

Perder – Perder: si no logro ganar, no dejo que el otro lo haga. Latencia del conflicto.

Ganar – Ganar: Ceder para poder ganar como conjunto. Negociación y comprensión del otro.

¿Cuál es el problema? ¿En qué estamos de acuerdo? ¿En qué estamos en desacuerdo?

2.2.1.6 Formas de resolver un conflicto.

Un conflicto surge de las inquietudes, intereses, insatisfacciones y tensiones implicadas en las relaciones interpersonales y no debe ser visto como un problema, dificultad o costo, sino como una oportunidad para el crecimiento personal de los estudiantes, posibilitando el desarrollo de las partes involucradas.

Un conflicto puede solucionarse de tres formas: poder, derecho o intereses, a continuación se describen cada forma de solución de conflictos.

Poder: la resolución de conflictos sobre la base del poder significa recurrir a la coerción. El conflicto es resuelto a favor de quien tiene mayor fuerza, poder económico o autoridad al interior del establecimiento educativo.

Derecho: La práctica de los derechos en situaciones conflictivas consiste esencialmente en determinar posiciones, es decir quien tiene la razón o el mérito suficiente para salir beneficiado en su postura. El manual de convivencia escolar, constituye una guía en términos de resolución de conflictos, para tal efecto se explicitan ciertas estrategias que facilitan la obtención de habilidades para dichos casos.

Intereses: considera las necesidades, deseos, aspiraciones miedos y preocupaciones de las partes, intentando descubrir aquellos intereses comunes o convergentes que subyacen a las posiciones que éstas sustentan.

2.2.1.7 Conflictos según la Política de Convivencia Escolar.

En la medida que las personas se diferencian en pensamientos, intereses, actitudes y referencias distintas los unos de los otros, es ineludible la presencia de conflictos en la convivencia escolar.

Existe una creencia de la sociedad en general, que los conflictos son aspectos negativos y las personas que los manifiestan, son rotuladas como “conflictivas”. Esto ha generado actitudes de temor y desconfianza, que favorecen los desacuerdos y por ende los conflictos, lo que amenaza la estabilidad entre los alumnos.

En las diferentes relaciones es normal que surjan discrepancias, sin embargo no todos los desacuerdos conforman un conflicto. Este aparece cuando una de las partes, o ambas partes, se dan cuenta que el otro (sus intereses, pensamientos, costumbres u otros) constituye un obstáculo para alcanzar las propias metas.

No todos los desacuerdos, se pueden y deben resolver, pero sí reflexionar con respecto a aquellos conflictos que constituirán una amenaza para uno o para todos los que están de una u otra forma relacionados. Los conflictos cuando son abordados de forma positiva, pueden transformarse en una oportunidad de aprendizaje y crecimiento para las personas involucradas.

Los conflictos entre dos o más alumnos se generan siempre de acuerdo a la historia de la relación entre los involucrados, y es relevante tener presente este aspecto al momento que se aborda el conflicto. De igual forma ocurre en el contexto institucional y con las situaciones específicas en que se busca el abordaje de un determinado desacuerdo. Se puede decir que los contenidos que existen desacuerdo, involucran varios factores que influyen en la situación problema y también en las posibles soluciones.

2.2.1.8 Contextos que facilitan el abordaje de los conflictos.

De acuerdo al marco de la Política de Convivencia Escolar, se pueden mencionar diferentes contextos que facilitan el abordaje de los conflictos, los cuales son descritos a continuación.

Contextos en que muestran que la presencia de conflictos son propias de las interacciones humanas debido a la diversidad existente entre los alumnos/as. En estos espacios se puede reconocer y mencionar los conflictos sin que nadie se sienta amenazado.

Contextos en los cuales existe explícitamente la voluntad de abordar y solucionar el conflicto latente. Además se deja claro cual conflicto será resuelto y de forma respetuosa, sin dejar de lado las diferencias, las emociones, los sentimientos y/o la capacidad de escuchar a la contraparte.

Contextos en los cuales la apreciación personal considera al conflicto como parte natural e inevitable en las interacciones humanas. Dicho contexto, posibilita la elección de las conductas y actitudes frente a un conflicto, transformando estos problemas en aspectos positivos que favorecen el crecimiento, siempre y cuando sean abordados con una mirada de crecimiento y desarrollo personal, es decir, con altura de miras.

2.2.2 Teoría de la Comunicación Humana, Paul Watzlawick

La teoría de la comunicación humana esta dirigida a todos los estudiosos de aquellos campos donde se enfrentan problemas de interacción sistémica en el más amplio sentido del término.

Se plantea la teoría de la comunicación humana como un factor determinante frente a las diferentes interacciones entre los agentes educativos y como estas podrían verse reflejadas en la actitud de los alumnos en situaciones complejas o conflictivas.

Se considera la premisa de que el conflicto es una condición sine qua non del ser humano y que además no existen conflictos buenos ni malos, será entonces de acuerdo a la perspectiva del participante, la actitud que asuma respecto de la interacción existente.

La teoría de la comunicación en su dialéctica sistémica plantea los cinco axiomas de la Comunicación Humana.

2.2.2.1 La imposibilidad de comunicarse

Se puede suponer que el intento de no comunicarse pudiera existir en cualquier contexto en el cual se desea evitar el compromiso inherente de toda comunicación. Para efecto explicativo se cita a Paul Watzlawick, 2002:

Partiendo de la premisa que es imposible no comportarse, se acepta que toda conducta en una situación tiene un valor mensaje, es decir, es comunicación, se deduce que por mucho que alguien lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje e influyen sobre los demás, quienes a su vez no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y por ende también comunican (Watzlawick, 2002:50).

De acuerdo a lo anterior se puede precisar que frente a una situación compleja los estudiantes podrían manifestar su disconformidad con la interacción mediante las siguientes actitudes:

- a).- Rechazo de la comunicación: un alumno podría comportarse de manera descortés con otro, demostrando que no le interesa conversar y que se siente mejor no hablando, necesitara valor para hacerlo puesto que este acto es considerado mala educación, de esta forma dará lugar a un silencio más bien tenso y muchas veces incómodo.
- b).- Aceptación de la comunicación: el alumno terminaría por ceder y entablar conversación con su contraparte. Probablemente tendría un sentimiento negativo hacia el mismo y hacia su compañero.
- c).- Descalificación de la comunicación: el estudiante podría defenderse mediante la técnica de la descalificación esto es; puede comunicarse de modo tal que las opiniones del otro queden invalidadas. Las descalificaciones abarcan variados fenómenos comunicacionales, tales como: auto contradicción, cambios de tema, incongruencias, oraciones incompletas o malentendidos.
- d).- El síntoma como comunicación: podría darse también que un determinado alumno pueda entregar una respuesta a uno de sus compañeros con la finalidad de defenderse podría fingir sordera, somnolencia, ignorancia frente al tema, entre otras. La teoría de la comunicación concibe un síntoma como un mensaje no verbal, no sea el individuo quien quiere o no hacer esto, sino algo fuera de su control.

2.2.2.2 Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo clasifica el primero y es, por ende, una meta comunicación.

En la comunicación dada entre los estudiantes no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone una conducta o un comportamiento. Toda comunicación implica un compromiso y por ende define la relación.

En cuanto a las relaciones en donde se generan situaciones que podría generar conflictos entre el alumnado, es cuando se confunde el nivel de relación por el nivel de contenido. Ambos niveles requieren una consonancia en la transmisión del mensaje, de lo contrario el contenido será alterado por componentes relacionales o viceversa; esta situación es posible que suceda entre cursos o tribus que aún cuando existan intereses comunes, se dificulte la comunicación por mera rivalidad o conflictos de relación latentes o manifiestos con anterioridad.

Según Bateson (pp. 179-181), estas dos operaciones se conocen como los aspectos “referenciales” y “conativos”, respectivamente de toda comunicación, el aspecto referencial de un mensaje transmite información, por ende la comunicación humana es sinónimo de contenido del mensaje. Puede referirse a cualquier cosa que sea comunicable al margen de que la información sea verdadera o falsa, válida, no válida o indeterminable. Por otro lado el aspecto conativo se refiere a que tipo de mensaje debe entenderse, que es por consiguiente la relación entre los comunicantes (Watzlawick, 2002:52).

Es importante aclarar que las relaciones rara vez se definen deliberadamente o con plena conciencia; de hecho mientras más espontánea y sana es una relación, más se pierde en el trasfondo el aspecto de la comunicación vinculada con la relación.

Lo importante para este estudio es la conexión que existe entre los aspectos de contenido (lo referencial) y relacionales (lo conativo) en la comunicación. El primero transmite los datos de la comunicación y el segundo como debe entenderse dicha comunicación. La relación también puede expresarse en forma no verbal: gritando, sonriendo o de muchas otras maneras.

Esta última apreciación (aspecto relacional) resulta idéntico al concepto de meta comunicación. La capacidad para meta comunicarse en forma adecuada constituye no solo una condición, ya que no se genera solo una comunicación eficaz, sino que también esta íntimamente relacionada con el complejo problema concerniente a la percepción del self y del otro.

Frente a una situación determinada los estudiantes pueden estar en desacuerdo al nivel del contenido y también al de relación, por ende, los alumnos buscarán lograr un acuerdo con un determinado contenido en sus comunicaciones y la definición de su relación.

Entre ambas situaciones hay formas entrelazadas de relevancia:

- a) Los alumnos están en desacuerdo en el nivel del contenido, pero ello no perturba su relación. En otras palabras, acuerdan estar en desacuerdo.
- b) El alumnado está de acuerdo en el nivel del contenido pero no en el relacional. Esto significaría que la estabilidad de la relación entre los alumnos se vería amenazada en cuanto deje de existir la necesidad de acuerdo en el nivel de contenido.

2.2.2.3. La naturaleza de una relación depende de la puntuación de la secuencias de comunicación entre los comunicantes.

Según Watzlawick, la puntuación de la secuencia de los hechos es una característica básica de la comunicación y refiere directamente con la interacción, es decir, el intercambio de mensajes entre los comunicantes.

No es posible determinar si la puntuación de la secuencia comunicacional es en general buena o mala, pues resulta evidente que la puntuación organiza los hechos de la conducta y por ende resulta vital para las interacciones en marcha. Desde el punto de vista cultural, se comparte muchas conversaciones de puntuación que, si bien no son ni más ni menos precisas que otras versiones de los mismos hechos, sirven para reconocer secuencias de interacción comunes e importantes. La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de los hechos es la causa de incontrolables conflictos en la relación humana. (Watzlawick, 2002:57)

Las diferencias en la puntuación de los mensajes entre los comunicantes (en este caso los alumnos) es un factor de controversia, pues no es posible determinar tajantemente cual es la secuencia real del mensaje, esto va a depender del pensamiento del emisor que por lógica será diferente al de su contrincante.

En la raíz de los conflictos de puntuación existe la convicción establecida, de que solo hay una realidad, el mundo tal como cada alumno/a percibe y que cualquier visión que difiera tiene que deberse a la irracionalidad o a la mala voluntad de la otra parte involucrada.

Lo que se busca observar en casi todos los estados de comunicacionales es que constituyen círculos viciosos que no se pueden romper a menos que la comunicación misma se convierta en el tema central, en otras palabras que los alumnos estén en condiciones de meta - comunicarse, para ello tendrán que colocarse fuera del círculo de interacciones.

2.2.2.4 Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente.

Según Watzlawick, el lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa, pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica, pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones. Como se menciona anteriormente el lenguaje puede manifestarse de manera: digital el que se transmite a través de símbolos lingüísticos o escritos, y será el vehículo del contenido de la comunicación; o analógico el cual vendrá determinado por la conducta no verbal (tono de voz, gestos, etc.) y será el vehículo de la relación (Watzlawick, 2002:61).

Definir la relación entre los alumnos, implica una información sobre la comunicación, es decir, una "meta comunicación". Esta comunicación servirá para definir la relación cuando la comunicación haya sido confusa o ambivalente, entre los estudiantes y sus pares.

Watzlawick manifiesta, que estas expresiones de comunicación, de acuerdo a sus objetivos, se pueden representar por un símil, tal como un dibujo, o bien mediante un nombre. Estos dos tipos de comunicación, uno mediante una semejanza auto-explicativa y, el otro, mediante una palabra, son equivalentes a los conceptos analógicos y digitales.

La comunicación analógica coincidiría con la comunicación no verbal, entendiendo por comunicación no verbal: los movimientos corporales (kinesia), la postura, los gestos, la expresión facial, el ritmo, la cadencia de las palabras, el silencio y los indicadores comunicacionales que aparecen en el contexto.

El ser humano se comunica de manera digital y analógica. De hecho, la mayoría de los logros civilizados resultarían impensables sin el desarrollo de un lenguaje digital. Ello asume particular importancia en lo que se refiere a compartir información acerca de los objetos. Sin embargo, existe un vasto campo donde se utiliza en forma casi exclusiva la comunicación analógica, se trata del área de la relación. Así pues, el aspecto relativo al "nivel de contenido" en la comunicación se transmite en forma digital, mientras que el "nivel de relación" es de naturaleza predominantemente analógica. (Watzlawick, 2002: 62)

En la necesidad de combinar estos dos lenguajes, el ser humano, en este caso los estudiantes, sea como receptor o como emisor, debe traducir constantemente de uno al otro. La dificultad inherente a traducir existe en ambos sentidos. No sólo sucede que la traducción del modo digital al analógico que implica una gran pérdida de información, sino que lo opuesto también resulta sumamente difícil: hablar acerca de una relación requiere una traducción adecuada del modo analógico de comunicación al modo digital.

Es probable que los alumnos frente a una situación comunicacional puedan introducirse en el proceso de traducción, al modo digital, la clase de digitalización será de acuerdo a la naturaleza de la relación, que posean con sus pares.

Según Watzlawick, al emisor no sólo le resulta difícil verbalizar sus propias comunicaciones analógicas, sino que, si surge una controversia interpersonal en cuanto al significado de una comunicación analógica particular, es probable que cualquiera de los dos participantes introduzca en el proceso de traducción al modo digital, la clase de digitalización que concuerde con su imagen de la naturaleza de la relación. El hecho de traer un regalo, por ejemplo, constituye sin duda una comunicación analógica. Pero según la "visión" que tenga de su relación con el dador, el receptor puede entenderlo como una demostración de afecto, un soborno, o una restitución. (Watzlawick, 2002: 64)

Cuando existe una disociación entre el mensaje digital y análogo, es decir por el canal verbal transmite un contenido explícito y por el canal no verbal lo contradice, la comunicación perderá sentido, razón por la cual el mensaje no será de total entendimiento para el receptor, pudiendo generar una falsa interpretación de la situación.

Las manifestaciones comunicacionales que realizan los alumnos van a depender de las creencias, ideologías y cosmovisiones que estos tengan respecto a un asunto determinado, de acuerdo a ello sus códigos serán de carácter digital o analógico, facilitando u obstaculizando la comunicación con otros alumnos/as o grupos con diferente pensamiento.

Frente a estas manifestaciones se puede generar algunos errores básicos, en el que se asume un supuesto de que un mensaje es por naturaleza afirmativo o denotativo, tal como lo son los mensajes digitales.

Todos los mensajes analógicos invocan significados a nivel relacional, y que por lo tanto, constituyen propuestas acerca de las reglas futuras de la relación. Mediante una conducta un alumno puede estar queriendo manifestar amor, odio, pelea, etc., pero su compañero, es el que atribuye futuros valores de verdad positivos o negativos a la propuesta que se está recibiendo. Ésta es sin duda, una de las causales más frecuentes de innumerables conflictos entre pares.

Otro factor que puede generar confusión es cuando el mensaje ha sido alterado dentro del canal. Aún cuando la intención de los comunicantes es transmitir correctamente el mensaje, los agentes externos a ellos pueden afectar de manera negativa la transmisión; en el contexto educativo, esto es posible que ocurra cuando las condiciones no son dadas para abordar el conflicto.

2.2.2.5 Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios según estén basados en la igualdad o en la diferencia.

En cuanto a la expresión todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios según estén basados en la igualdad o en la diferencia, Watzlawick (2002) postula que:

Todas las relaciones se podría agruparlas en dos categorías: Son relaciones basadas en la diferencia (complementarias), o en la igualdad (simétricas).

En el primer caso, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro; en el segundo caso, los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca y así su interacción puede llamarse simétrica.

En una relación complementaria hay dos posiciones distintas. Un participante ocupa lo que se ha descrito de diversas maneras como la posición superior o primaria mientras el otro ocupa la posición correspondiente inferior o secundaria. Estos términos son de igual utilidad en tanto no se los identifique con "bueno" o "malo", "fuerte" o "débil". Una relación complementaria puede estar establecida por el contexto social o cultural (como en los casos de maestros y alumnos), o ser el estilo idiosincrásico de relación de una díada particular. En cualquiera de los dos casos, es importante destacar el carácter de mutuo encaje de la relación en la que ambas conductas, disímiles pero interrelacionadas, tienden cada una a favorecer a la otra. Ninguno de los participantes impone al otro una relación complementaria, sino que cada uno de ellos se comporta de una manera que presupone la conducta del otro, al mismo tiempo que ofrece motivos para ella, sus definiciones de la relación encajan.

En una relación simétrica no existen dos posiciones ya que está basada en la igualdad. La relación simétrica puede estar definida por el contexto social, como por ejemplo, la relación entre compañeros/as. También puede ser el estilo propio de una díada particular.

En la relación simétrica existe el peligro de la competencia o rivalidad. Cuando se pierde la estabilidad en una relación simétrica, se produce una "escapada" de uno de los miembros; el otro intentará equilibrar la relación, produciéndose, a partir de aquí, el fenómeno conocido como "escalada simétrica".

Los conceptos de complementariedad y simetría se refieren simplemente a dos categorías básicas en las que se puede dividir a todos los intercambios comunicacionales. Ambas cumplen funciones importantes y por lo que se sabe por las relaciones sanas, cabe llegar a la conclusión de que ambas deben estar presentes, aunque en alternancia mutua o actuando en distintas áreas. Ello significa que cada patrón puede estabilizar al otro siempre que se produzca una escapada en uno de ellos; así mismo, es posible y necesario, que los dos participantes se relacionen simétricamente en algunas áreas y de manera complementaria en otras.

En el contexto educacional los comportamientos de los alumnos se pueden entender de acuerdo a ambas interacciones, estas relaciones se pueden manifestar de la siguiente forma:

a).- Interacción simétrica: Cuando los alumnos tienden a igualar su conducta recíproca, ya sea en el caso de agresión o por el contrario en una situación de simpatía o compañerismo; la igualdad puede mantenerse en cualquiera de estas áreas. Esta relación se caracteriza por la igualdad y la diferencia mínima presente en la interacción entre los estudiantes.

b).- Interacción complementaria: La conducta de uno de los alumnos complementa a la del otro (su contraparte). Esta relación está basada en un máximo de diferencia. En una relación complementaria hay dos posiciones distintas, ya que un alumno ocupa una posición superior o primaria, mientras que el otro estudiante asume una posición inferior o secundaria. En ambos casos, es relevante hacer mención del carácter de mutuo encaje de la relación en las que ambas conductas, disímiles pero interrelacionadas, tienden a favorecer una a la otra, estas tipo de interacciones es dada cuando un alumno adopta un estilo acomodativo frente a otro compañero.

2.3 Marco empírico.

Este capítulo constituye el aporte del conocimiento acumulado respecto a los estudios de Convivencia Escolar y Bullying, en distintos establecimientos educativos, en Chile. Permitiendo contraponer las informaciones resultantes con la presente investigación.

2.3.1 “Primer estudio Nacional de Convivencia Escolar”.

El estudio de convivencia escolar, busca diagnosticar el clima de convivencia en los establecimientos educacionales, determinando los tipos de conflictos que ocurren en las escuelas a nivel nacional, permitiendo identificar factores que facilitan y/o dificultan la convivencia escolar; generando información relevante para la elaboración de políticas educativas centradas en la prevención de la violencia escolar para la mejora de la convivencia escolar. El análisis se orientó bajo la percepción de clima escolar; agresión y/o maltrato; conflictos y entorno siendo la estructura de investigación, la siguiente:

- a).- Valoración de la Convivencia Escolar: El estudio de la percepción de Convivencia Escolar se planteó en torno a tres categorías: relaciones sociales, normas y participación. De estas, la más valorada por profesores y alumnos es la de las relaciones sociales, luego las normas y en tercer lugar la participación del alumnado.
- b).- Niveles de agresión y/o maltrato
 - Maltrato entre alumnos
 - Maltrato de alumnos a profesores
 - Maltrato de profesores a alumnos
- c).- Los conflictos en los establecimientos educativos: en general las causas de los conflictos coinciden entre alumnos y profesores. Así se puede señalar que los estudiantes consideran mayoritariamente que el origen de los conflictos está en el comportamiento de los propios alumnos, ya sea por su conflictividad, el no respetar la autoridad de los profesores o por factores familiares de permisividad.

Al analizar la variable dependencia se observa que es en el sistema municipal donde alumnos y profesores señalan con mayor frecuencia que no se respeta la autoridad de los profesores. El análisis por la variable SIMCE indica que en los establecimientos con puntaje inferior a 230 puntos es donde existe menos respeto a la autoridad del docente. Por otra parte en las respuestas de los profesores se observa que en establecimientos con puntaje inferior a 230 puntos y los del sistema municipal es donde se manifiesta la mayor frecuencia de atribución de responsabilidad a la familia en los conflictos

Formas de abordar los conflictos: La mayoría de los profesores (80%) considera estar de acuerdo en que los conflictos en su establecimiento se resuelven en forma justa. Sin embargo los estudiantes manifiestan en un 70% estar en desacuerdo con dicha afirmación. Profesores (70%) y estudiantes (74%) consideran que deben tomarse medidas más estrictas con los alumnos que causan problemas; siendo los estudiantes quienes más las solicitan.

Los docentes declaran solucionar sus conflictos principalmente por la vía del diálogo (94%) frente a un 73% señalado por los alumnos. Aún así, son los estudiantes quienes manifiestan con mayor frecuencia el uso del castigo y la sanción, con un 53% ante un 40% admitido por los profesores.

Disociación en la percepción de la familia en docentes y alumnos: los alumnos mayoritariamente reconocen a la familia como un elemento de apoyo y de constante preocupación hacia ellos en sus estudios. Esta apreciación dista mucho con la percepción de familia que señalan los docentes, ya que atribuyen a la permisividad de las familias como la causa principal de los conflictos ocurridos en los establecimientos educacionales. Esta percepción se potencia al señalar la mitad de los docentes que los padres no prestan suficiente atención a sus hijos, que existe poca comunicación entre padres e hijos y que la convivencia en las familias se ha deteriorado en los últimos años.

2.3.2 “Bullying” el acoso escolar entre pares.

Este estudio aborda el Bullying o acoso escolar entre pares, el cuál, es un fenómeno escolar de actualidad, aunque escasamente estudiado en el contexto latinoamericano, por tal motivo, este estudio caracteriza dicho fenómeno configurando su prevalencia, motivaciones, reacciones y consecuencias desde la perspectiva de las víctimas, los agresores y espectadores; caracterizando el fenómeno del Maltrato Escolar y/o Bullying al interior de los establecimientos educacionales de la ciudad de Chillán.

En sus resultados en cuanto a la percepción que tienen los sujetos en relación a la situación de la convivencia actual, se observa que sólo el 56% la califica de buena o muy buena. Ello implicaría que tan sólo uno de cada dos estudiantes percibe la existencia de un buen clima escolar en los establecimientos educacionales. En la medida que los establecimientos son lugares de interacción social no ajenos a los conflictos, roces o desavenencias, se estima que en estos centros existirían adecuados mecanismos de resolución de conflictos sin recurrir a la violencia, existencia de buenas relaciones interpersonales, con reglas y sanciones claramente establecidas para aquellos quebrantadores de las normas de convivencia.

Tipología de violencia:

Violencia Física: confrontación, principalmente utilizada por el sexo masculino.

Violencia Verbal: Confrontación, utilizada por ambos sexos.

Violencia Psicológica: Confrontación, principalmente estilada por el sexo femenino.

La percepción de la escuela como un espacio de interacción cada vez mas violento es una opinión también constatada por los agentes externos a la comunidad educativa. Los datos que existen de la opinión pública respecto a la violencia en las escuelas chilenas, apuntan a que un porcentaje importante de la población percibe que en la escuela existen relevantes fuentes de violencia, especialmente en los niveles socioeconómicos más bajos, entre los cuales un 82% afirma la ocurrencia de problemas por robo, un 75% violencia entre los alumnos y un 43% percibe abusos de parte de los profesores.

Según los encuestados, los tipos de violencia que observan con mayor frecuencia al interior de sus respectivos establecimientos educacionales, corresponden principalmente a: burlas entre pares, problemas entre grupos de estudiantes, sobrenombres entre compañeros, groserías e insultos en clases y entre compañeros, lo anterior denota un mayor predominio de la violencia verbal y psicológica, por sobre la violencia física.

Este estudio, no presenta una tipología de conflicto propiamente tal, pero la violencia, si hace parte de la tipología presente, en la investigación actual, cabe dentro formas de abordar los conflictos, en la sub dimensión de la confrontación. Además este estudio, expone que dado los resultados de la Convivencia Escolar presente en estos centros educativos, de cada dos alumnos uno percibe una Convivencia Escolar positiva, denota una gestión acertada en la resolución de los conflictos. Aspecto que destaca la investigación.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación dice relación con un estudio de carácter descriptivo, puesto que la finalidad es especificar las propiedades del fenómeno presentado anteriormente. La presente investigación se fundamentará bajo el paradigma cuantitativo, ya que se busca obtener información cuantificable, para describir o explicar la dimensión de conflicto que surge de las interacciones dentro de un contexto de convivencia escolar.

Según Guillermo Briones (2002) la encuesta social es el tipo de investigación cuantitativa más conocido y de mayor uso en las ciencias sociales y en la educación, razón por la cual de forma general es definida como un conjunto de técnicas específicas destinadas a recoger, procesar y analizar características y variables que se dan en el Colegio Adventista de Chile-Chillán, elegido por los investigadores.

Son numerosas las informaciones que se pueden recoger mediante la encuesta social entre las cuales se destacan las opiniones de los alumnos referentes al conflicto dentro del centro educacional.

3.2 Población de estudio y cálculo de la muestra representativa.

La población total de estudiantes de la enseñanza media del CACH-Chillán, es de 649 alumnos, divididos en niveles de primero a cuarto medio.

Para la realización de este estudio, se tomará en consideración una muestra aleatoria simple del 62,1% de los alumnos que conforman la Institución Educativa, para la aplicación del instrumento correspondiente a esta investigación.

Mencionada muestra posee un 95% de confianza, con un margen del 3% de error, las cuales fueron calculados con las siguientes formulas estadísticas:

Cálculo del tamaño de la muestra para proporciones

$$n_0 = \frac{(Z)^2 p(1-p)}{E^2}$$

Nivel de confianza del 95%, implica un $Z = 1,96$

Utilizando un margen de error para la estimación del 3%

Como las proporciones iniciales son desconocidas, se utilizará un $P = 0,5$, donde el tamaño de la muestra alcanza su valor máximo.

$$n_0 = \frac{(1,96)^2 0,5(1-0,5)}{0,03^2}$$

$$n_0 = 1067$$

Como el tamaño de la población es finito conocido (649 alumnos) se utilizará la siguiente formula

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n = \frac{1067}{1 + \frac{1067}{649}}$$

$$n = 403$$

El tamaño final de la muestra es 403 alumnos, que equivale al 62,1% de la totalidad de estudiantes del CACH-Chillán.

Se espera conocer la opinión de parte de la comunidad estudiantil y de esta forma realizar un análisis acabado y detallado de la realidad vivenciada en este colegio frente a la temática de estudio.

3.3 Operalización de las Variables.

INDICADORES	ITEMS
Definición Operacional: Manual de Convivencia Escolar, CACH- Chillán.	Variable A: Solución de Conflictos
Proceso de adquisición de habilidades para construir relaciones interpersonales satisfactorias.	01.- Actualmente ¿Cómo es la convivencia que existe en tu colegio? Muy mala Mala Regular Buena Muy buena
Mecanismos de resolución de conflictos entre los alumnos.	02.- En el establecimiento es importante enseñar a los/as alumnos/as relacionarse de forma positiva. Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
Proceso de adquisición de habilidades para construir relaciones interpersonales satisfactorias.	03.- En tu colegio se utiliza el dialogo para llegar a acuerdos?. Nunca Rara vez A veces Muchas veces Siempre

<p>Mecanismos de resolución de conflictos entre los alumnos.</p>	<p>04.- ¿En mi curso tienen en cuenta las opiniones de los/as alumnos/as para resolver los problemas?.</p> <p>Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo</p> <p>05.- En situaciones de conflicto ¿Interviene un mediador ?</p> <p>Nunca Rara vez A veces Muchas veces Siempre</p>
<p>Proceso de adquisición de habilidades para construir relaciones interpersonales satisfactorias.</p>	<p>06.- Los alumnos/as usan Internet para insultar o herir a otros compañeros/as.</p> <p>Nunca Rara vez A veces Muchas Veces Siempre</p>

<p>Definición Operacional: Tipología de abordar conflicto de acuerdo al interés por el otro.</p>	<p>Variable B: Formas de abordar los conflictos.</p>
<p>Confrontación: Cuando una persona persigue sólo los objetivos personales a costa de la otra parte, centra su energía en sus propios intereses sin detenerse a pensar en el otro u otra. Decidir por este estilo es ubicarse en un enfoque controversial. Excluir, discriminar, aislar, imponer a través de la fuerza, agredir, hacer abuso de poder son actitudes y comportamientos que se asocian a este estilo de abordaje, lo que muchas veces se traduce en no abordar la disputa por tanto no se logra resolver.</p>	<p>07.- Hay alumnos/as que hacen circular rumores, cahuines, pelambres o chismes para dañar a otros compañeros/as.</p> <p>Nunca Rara vez A veces Muchas Veces Siempre</p> <p>08.- ¿Los alumnos/as se pelean, se dan golpes y empujones?</p> <p>Nunca Rara vez A veces Muchas Veces Siempre</p>
<p>Evitación: cuando la persona actúa sin afrontar o sin querer ver el conflicto. Lo que implica no tomar en consideración a sí mismo ni a los demás. Se manifiesta bajo interés por sí mismo y bajo interés por los demás. Generalmente esta actitud facilita la presencia de conflictos latentes y/o crónicos en la relación. Al no asumirlo, se arriesga que el conflicto se encadene en un problema mayor.</p>	<p>09.- Los alumnos/as se burlan, ridiculizan de algún compañero/a.</p> <p>Nunca Rara vez A veces Muchas Veces Siempre</p>

	<p>10.- Malas palabras, groserías, insultos, apodos en clases entre los alumnos/as.</p> <p>Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Muchas Veces</p> <p>Siempre</p>
<p>Compromiso Cuando ambas partes tienen la voluntad de crear una salida al conflicto. Generalmente es a través de la negociación. Esto implica que ambas partes ceden en sus intereses y logran a su vez una Satisfacción parcial de sus necesidades.</p>	<p>11.- Existen alumnos/as que amenazan a otros compañeros/as.</p> <p>Nunca</p> <p>Rara vez</p> <p>A veces</p> <p>Muchas Veces</p> <p>Siempre</p>
<p>Definición Operacional: Manual de Convivencia Escolar, CACH- Chillán.</p>	<p>Variable A: Solución de Conflictos</p>
<p>Mecanismos de resolución de conflictos entre los alumnos.</p>	<p>12.- En las peleas entre el alumnado ¿Qué actitud adoptas con mayor frecuencia?</p> <p>a) Intervienes en el momento del conflicto</p> <p>b) Avisas a un profesor/a, o a directivos</p> <p>c) No haces nada, eres indiferente</p> <p>d) Animas al agresor/a o agresores</p> <p>e) Defiendes al compañero/a agredido.</p> <p>13.- Hay algunos alumnos/as muy conflictivos.</p> <p>Si</p> <p>No</p>

	<p>14.- ¿Quién interviene generalmente para ayudarte cuando ocurren estos problemas de convivencia?</p> <p>a) No ha sido necesario porque no has tenido estos problemas.</p> <p>b) Algún amigo o amiga.</p> <p>c) Un profesor/a.</p> <p>d) Alguien de tu familia.</p> <p>e) Nadie.</p> <p>15.- ¿Para resolver conflictos utilizan los castigos y sanciones?</p> <p>Nunca</p> <p>Rara vez</p> <p>A veces</p> <p>Muchas veces</p> <p>Siempre</p>
<p>Proceso de adquisición de habilidades para construir relaciones interpersonales satisfactorias.</p>	<p>16.- En los conflictos entre el alumnado ¿Qué actitud adoptan los profesores e inspectores del establecimiento?</p> <p>a) Intentan intervenir mediante actividades reflexivas.</p> <p>b) Aconsejan a los alumnos conflictivos</p> <p>c) No hacen nada, son indiferentes</p> <p>d) Llaman a los apoderados de los involucrados en el conflicto</p> <p>e) Establecen algún tipo de castigo para los involucrados</p> <p>f) Culpan al agredido ya que piensa que el se lo buscó</p>

Mecanismos de resolución de conflictos entre los alumnos.	17.- Realizando tutorías individuales. Nunca Rara vez A veces Muchas veces Siempre
---	--

3.4 Técnica de investigación.

La aplicación de la encuesta y la recolección de informaciones se efectuará mediante el uso de un *cuestionario*, el cual los alumnos contestarán directamente (cuestionario auto-administrado).

En esta investigación, la encuesta está orientada al servicio de objetivos descriptivos (encuestas descriptivas), la cual tendrá como finalidad describir la interrelación entre los educandos del CACH-Chillán, buscando así determinar cuáles son los factores que influyen positiva o negativamente en la convivencia escolar.

3.5 Instrumentos de medición.

A la población objetivo se aplicará el método de recolección de datos mediante una encuesta, cuya modalidad será un cuestionario de autoaplicación. El cuestionario se adaptó en base a otros instrumentos validados y aplicados en estudios previos de convivencia escolar, los cuales fueron extraídos: el primero de un estudio de convivencia escolar a nivel nacional realizado el año 2005 y el segundo fue una investigación de bullying realizado en la ciudad de Chillán en enero del año 2008.

La adaptación de los instrumentos, así como la modalidad de aplicación obedeció a criterios de flexibilidad, estructuración, además de garantizar mayor rigor en la información proporcionada, omitiendo la intervención de los encuestadores. Ello posibilitará la reducción del sesgo o efecto entrevistador así como otros errores en la recolección de la información.

El rol del encuestador se traducirá en una breve descripción de objetivos y alcances de la investigación a autoridades administrativas de los establecimientos y alumnos encuestados, además de las pertinentes instrucciones para la debida completación del instrumento.

Módulos del instrumento:

La encuesta se constituye por 19 preguntas cerradas de diversa estructura de respuesta. El instrumento se segmenta en cuatro módulos a saber:

- a- Identificación del alumno: mediante este se conoce la edad y genero de los encuestados.
- b- Formas de abordar los conflictos: este acápite pretende indagar la actitud por parte del alumno encuestado y del establecimiento respecto a las situaciones de conflicto.
- c- Solución de Conflictos: mediante este ítem se pretende identificar las soluciones que se entregan a los conflictos entre alumnos al interior del establecimiento.
- d- Valoración general de los alumnos respecto a la convivencia escolar: preguntas criterio que entregan conclusiones generales del alumno encuestado.

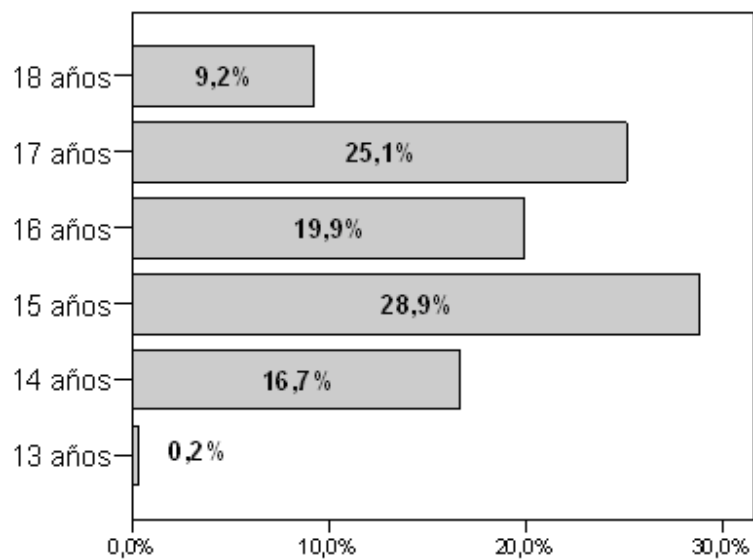
3.6 Técnicas de análisis de los datos.

La codificación y tabulación se realizará mediante el uso del paquete estadístico SPSS en su versión 15.0, para lo cual se realizará una base de datos, estableciéndose primero la estructura de la misma, utilizando codificación de carácter numérica, para luego realizar su proceso de completación en base a las respuestas consignadas en el instrumento.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

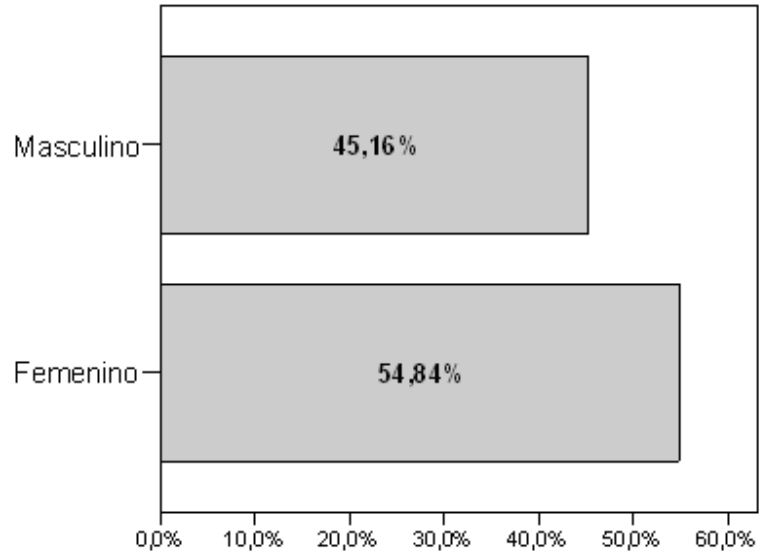
3.7 Análisis de los resultados.

Gráfico 01. Edades en que fluctúan los estudiantes encuestados



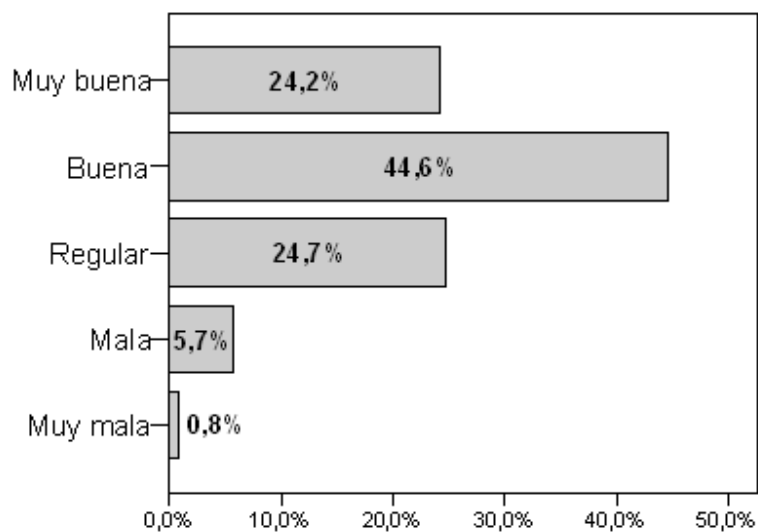
Según los datos recogidos de 403 alumnos y alumnas encuestados, estos se distribuyen de la siguiente manera: 1 alumno/a de 13 años de edad, significando un 0,2 %; 67 alumnos/as de 14 años de edad, lo que representa un 16,7%; 116 alumnos/as de 15 años de edad, representando un 28,9 %; 80 alumnos/as de 16 años de edad, ostentando un 19,9 %; 101 alumnos/as de 17 años de edad, reflejando un 25,1 %; 37 alumnos/as de 18 años de edad, expresado en un 9,2 %

Gráfico 02. Distinción de género de alumnos encuestados



La descripción de acuerdo al género es similar en porcentajes; la recogida de este antecedente pretende definir el porcentaje de participación en la investigación de ambos géneros; no obstante, no constituye un dato de análisis, razón por la cual se omitirán las distinciones entre las opiniones emitidas por hombres y por mujeres.

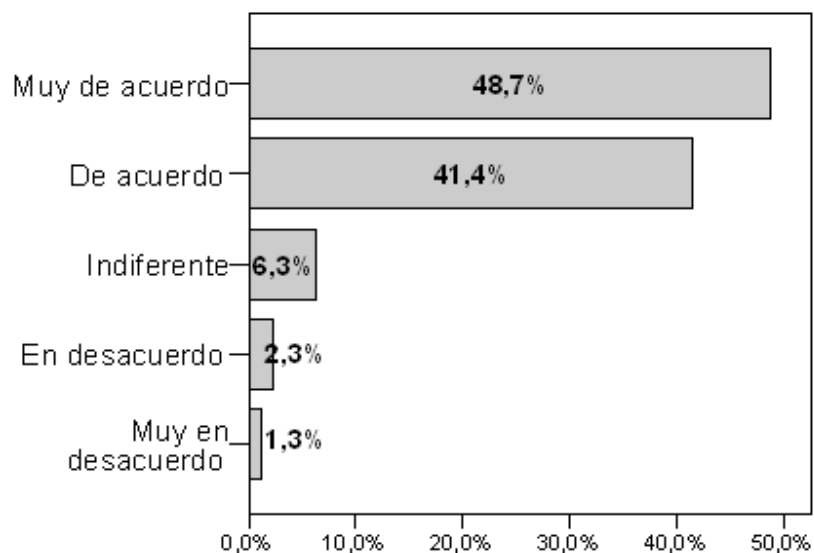
Gráfico 03. Calidad de convivencia al interior del establecimiento



Frente a la pregunta: ¿Como es la convivencia que existe en tu colegio? La percepción de los alumnos con respecto a la convivencia escolar del colegio, es buena, así lo afirma un 44,6% de la muestra. Aspecto que se contrapone con la realidad mediática en Chile, donde cada vez los alumnos son más violentos, lo cual dificulta la convivencia escolar, sin embargo de los alumnos del CACH, solo un 5,7% afirma que la convivencia escolar es mala en su colegio y cifra inferior aún el 0,8% afirma que es muy mala.

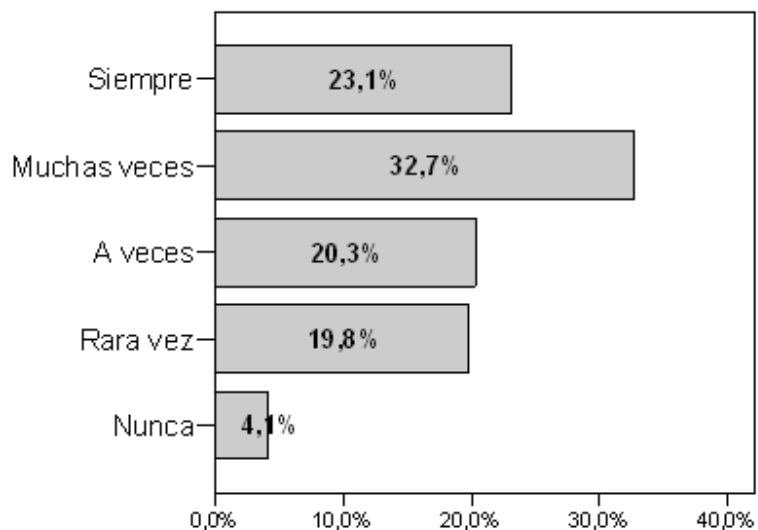
Que exista una buena convivencia en el establecimiento, da cuenta que el tipo de relaciones que se establecen en la institución educativa son positivas así como la capacidad que ésta desarrolla para comprender y acoger a sus diversos miembros. En este sentido, no se trata de un ámbito aislado en la vida institucional, sino de una dimensión transversal de las actividades y prácticas que se desarrollan en el establecimiento escolar. Mostrando que el tipo de convivencia existente genera un carácter inclusivo en el ambiente educativo.

Gráfico 04. Preocupación del colegio por enseñar a relacionarse positivamente



En cuanto a la importancia que el establecimiento educativo otorga, en enseñar a sus estudiantes, habilidades sociales que les permitan relacionarse en forma positiva con sus pares, los alumnos manifiestan estar de acuerdo y muy de acuerdo en un 90,1%, en dicha afirmación. Aspecto que se puede vincular con la serie de principios básicos de la convivencia escolar basados en la educación Adventista; la implicancia de los mismos apunta directamente en influir en el carácter del alumno, en su estilo de vida, y en adquirir habilidades satisfactorias. Quienes están a cargo de promover estos principios y el proceso de adquisición de habilidades satisfactorias son los inspectores, los profesores jefes, el capellán y orientador del colegio.

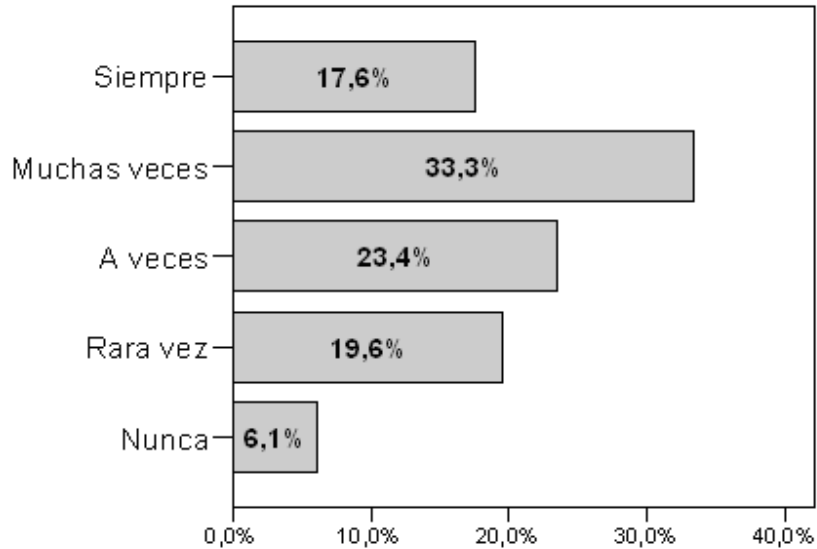
Gráfico 05. Frecuencia de la utilización de diálogo expresado en porcentajes



Un 55,8% de los alumnos afirma que siempre y muchas veces, resuelven sus conflictos dialogando y llegando a acuerdos. La comunicación ocupa un rol fundamental, en cuanto a este aspecto, y el diálogo cabe en la categoría de la aceptación de la comunicación, siendo el estilo de abordaje imperante el de colaboración, ya que se encuentra la disposición de transformar sus actitudes y pensamientos, en formas compatibles de llegar a un acuerdo.

Aun cuando, los porcentajes positivos demuestran mayor representatividad de la muestra, es preciso señalar que existe un 19,8% que manifiesta que “rara vez” se dialoga y un 4,1% refiere que “nunca” se utiliza dicho mecanismo para la resolución de conflictos; por último el 20,3% restante manifiesta que solo “a veces” llegan a acuerdos mediante el diálogo. La sumatoria de las últimas valoraciones descritas, permiten inferir que existe una alta frecuencia de respuestas que difieren con la mayoría que considera el diálogo y los acuerdos, como herramientas cercanas entre los estudiantes.

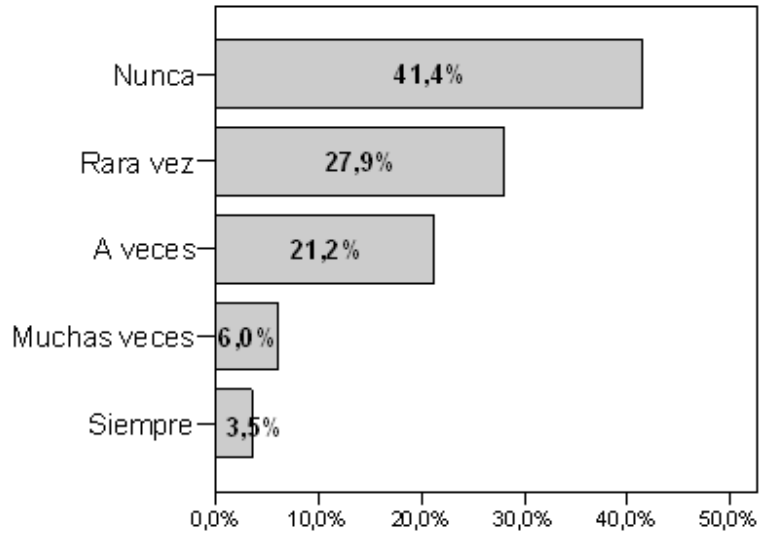
Gráfico 06. Intervención de un mediador en situación de conflicto



En cuanto al estilo de abordaje predomina el colaborativo, ya que 50,9% de los alumnos exponen que “siempre” y “muchas veces” interviene un tercero, un 43% afirma que “a veces” o “rara vez”, y solo un 6,1%, que “nunca”. El estilo colaborativo da cuenta de la disposición de las partes de transformar sus actitudes y pensamientos diferentes, en formas compatibles de llegar a un acuerdo. En este caso particular con la ayuda de un tercero.

Se debe tomar en consideración, que en el colegio existe un recurso humano adicional a otros establecimientos no confesionales, que es un capellán, como parte importante de promover habilidades y estrategias en conflictos, todas estandarizadas, en un contexto Cristiano.

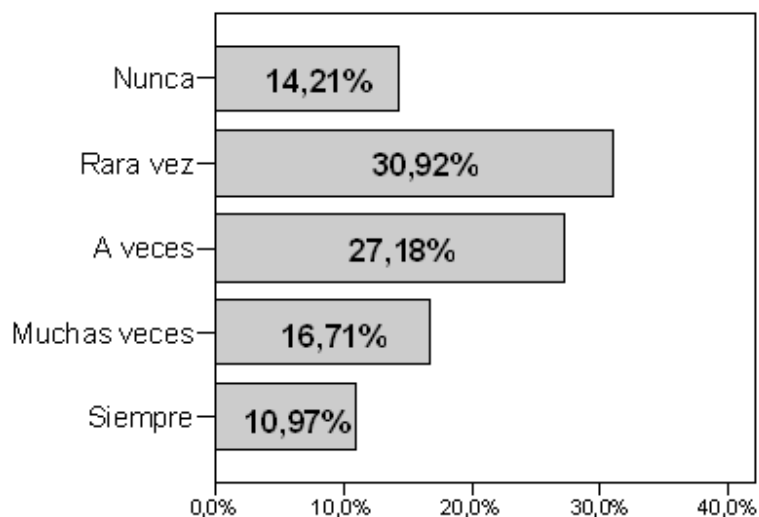
Gráfico 07. Utilización de medios tecnológicos audiovisuales para insultar o herir a otros compañeros/as



Dentro del factor comunicación, se contempla la presencia de instrumentos tecnológicos como lo es internet, lo cual facilita la comunicación constante mediante este medio, pudiendo propender a la divulgación de mensajes, generando de esta forma problemas por malos entendidos y/o provocaciones entre los estudiantes, aspecto que se explica en la teoría de la comunicación, considerando los aspectos de contenido y de relación, siendo este ultimo el que determine el carácter del mensaje explicito en canal de comunicación.

De acuerdo al instrumento aplicado, se puede referir que los alumnos, en su mayoría manejan de forma asertiva el uso de Internet, y no utiliza para fines que generen conflictos, en las relaciones entre compañeros.

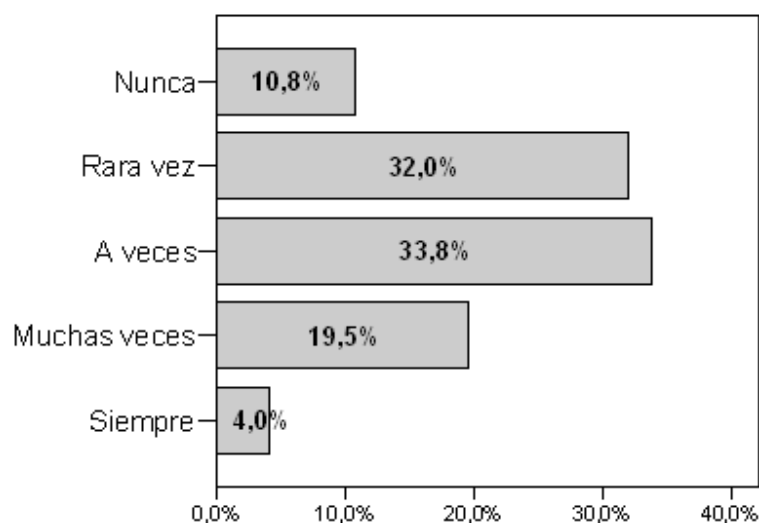
Gráfico 08. Existencia de rumores, chismes o pelambres entre compañeros/as



En las respuestas señaladas por los alumnos, respecto a los rumores, chismes y otros, la opinión es diversa; desde la perspectiva de los axiomas de la comunicación humana, dicha actitud está compuesta por un aspecto de contenido, es decir, rumores, chismes, pelambres, chismes; y un aspecto de relación, este último determina el contenido del mensaje y le otorga una connotación negativa con la finalidad de perjudicar a otro alumno/a. Este es un fenómeno comunicacional recurrente entre personas que se conocen y conviven; en este caso las cifras demuestran un alto porcentaje de alumnos que consideran la existencia de rumores y pelambres, siendo la minoría que los niega la ocurrencia de dicho fenómeno.

Por otra parte dicha actitud o forma de manejar el conflicto, dice relación con un estilo controversial en el que claramente prioriza sus intereses teniendo bajo o nulo interés por la integridad de su compañero/a. El manejo de conflictos mediante agresiones psicológicas, cargadas de emotividad, suelen profundizar la disputa, sin dar pasos a la resolución. Este tipo de agresión también es percibida como la carencia de manejo de otras herramientas para expresar los sentimientos, necesidades e intereses en la relación con otros.

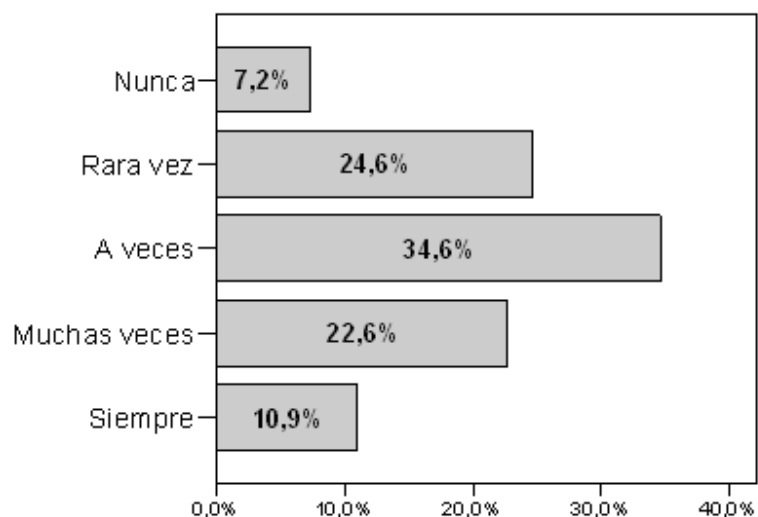
Gráfico 09. Episodios de burlas por parte de los compañeros



En el gráfico anterior se refleja una clara similitud entre las valoraciones “rara vez” y “a veces” representadas con aproximadamente un tercio de la muestra encuestada, lo cual refleja una dualidad en las respuestas mayoritarias; no obstante la tendencia mayor está orientada a la existencia de burlas y ridiculizaciones.

En ocasiones la carencia de habilidades para enfrentar de manera eficaz los conflictos de convivencia escolar, se manifiestan mediante burlas y la ridiculización, estos son recursos que utilizan algunos alumnos/as para menoscabar a sus compañeros/as. El desarrollar la capacidad de empatía entre los alumnos disminuye la prevalencia de estas expresiones que afectan psicológicamente a quienes son víctimas de estas situaciones. Dicho contexto puede considerarse de dos formas: la primera como un detonante del conflicto en cuestión y la segunda como una actitud frente al conflicto, ambas consideraciones hacen referencia a un estilo competitivo en el cual reflejan bajo interés por el otro compañero/a priorizando los intereses e intenciones de quienes emiten estos mensajes. Desde la perspectiva de los axiomas de la comunicación humana, dicha situación denota una alteración tanto en el aspecto relacional como en el de contenido, a su vez la víctima de la burla puede responder de la misma forma generando una retroalimentación negativa, o por el contrario rechazar la comunicación ignorándolo.

Gráfico 10. Episodios de malas palabras, insultos y apodos entre compañeros

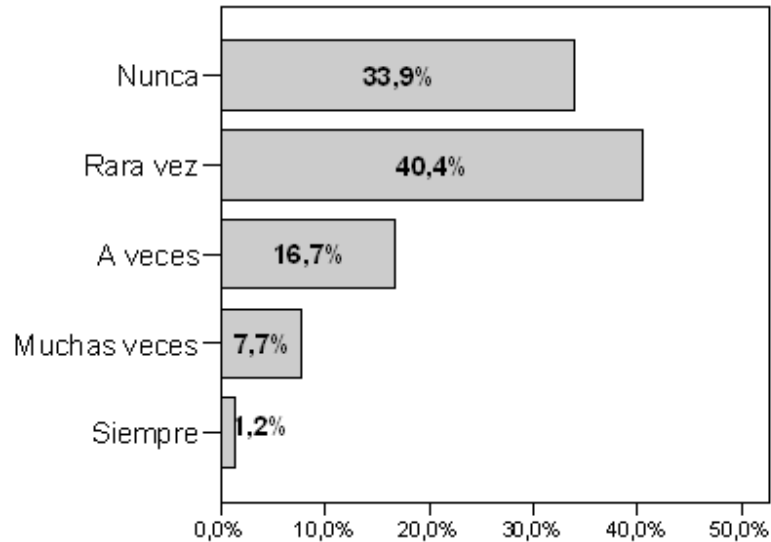


Aún cuando la opinión es diversa respecto de este punto los porcentajes afirman en alguna medida que existe la presencia de malas palabras e insultos entre pares al interior del colegio.

La comunicación que se da en la situación señalada es de carácter digital debido a que se emiten mensajes explícitos. Uno de los principales componentes involucrado al interior de la comunidad educativa, es la relación interpersonal que se establece entre pares, si en dicha relación predominan los insultos y agravios demuestran principalmente un estilo confrontacional en el que denotan bajo interés por el otro, priorizando sus propias intereses.

De acuerdo la normativa del CACH las agresiones verbales se consideran como falta que ameritan una amonestación; es fundamental que la cultura escolar posibilite el diálogo, el acuerdo, la escucha activa y el discernimiento de tal manera que estas se constituyan en herramientas cercanas para los estudiantes.

Gráfico 11. Presencia de amenazas entre compañeros

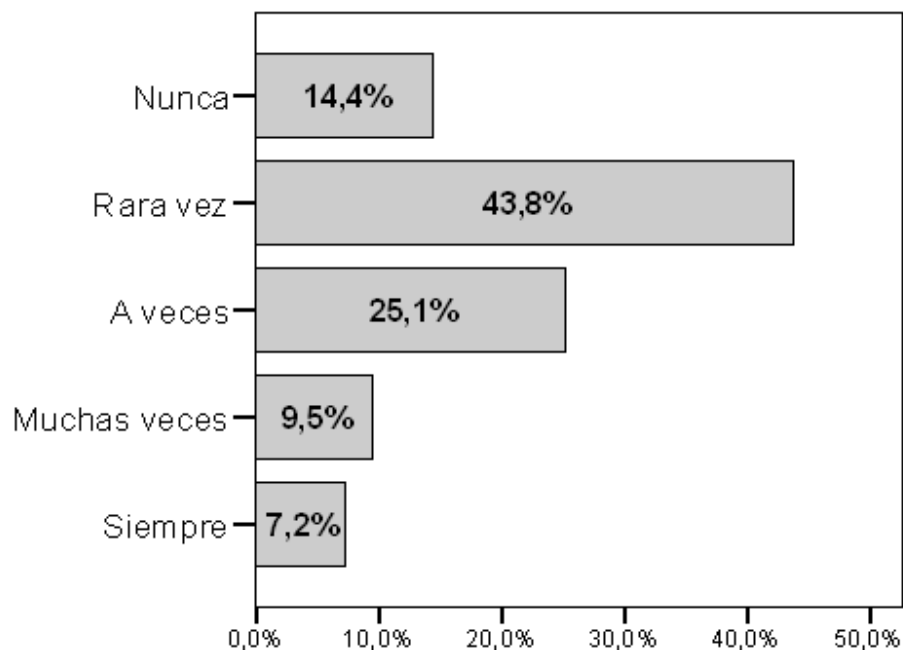


La violencia también puede ser comprendida como un acto que expresa la intención de daño. De esta forma puede ser considerada como la consecuencia de un proceso más largo de hostilidad y/o agresión entre dos o más personas la que puede incluir amenazas.

Considerando las valoraciones “a veces”, “muchas veces” y “siempre”, el porcentaje que suma es 25,6%, lo cual de todas maneras es inferior a los que consideran que “rara vez” sucede, representado por un 40,4%; la diferencia restante representada por el 33,9% refiere que “nunca” suceden hechos de amenazas.

El estilo de abordaje de conflicto en el presente caso es competitivo, que se refiere a cuando una de las partes imponiendo por intermedio de la fuerza busca validar su postura mediante actitudes de confrontación.

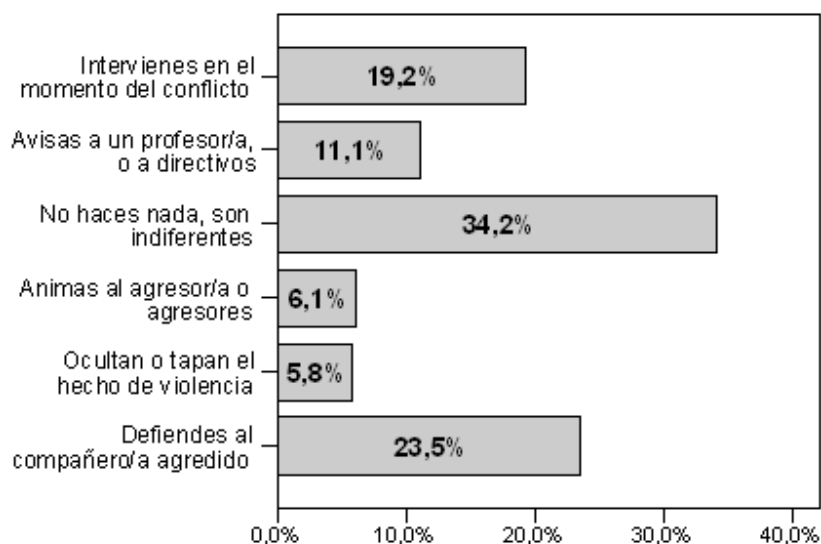
Gráfico 12. Frecuencia de peleas, golpes y empujones



Como en la mayoría de los casos la opinión de los alumnos será diversa de acuerdo al nivel de exposición que tenga respecto de la situación. La violencia se puede entender como la situación de desborde y trasgresión más allá de la agresión con que se enfrentan situaciones que generan malestar o dificultades; tales casos se acercan mucho más a un conflicto en el que es difícil regresar a una situación de orden y respeto de las normas de convivencias establecidas.

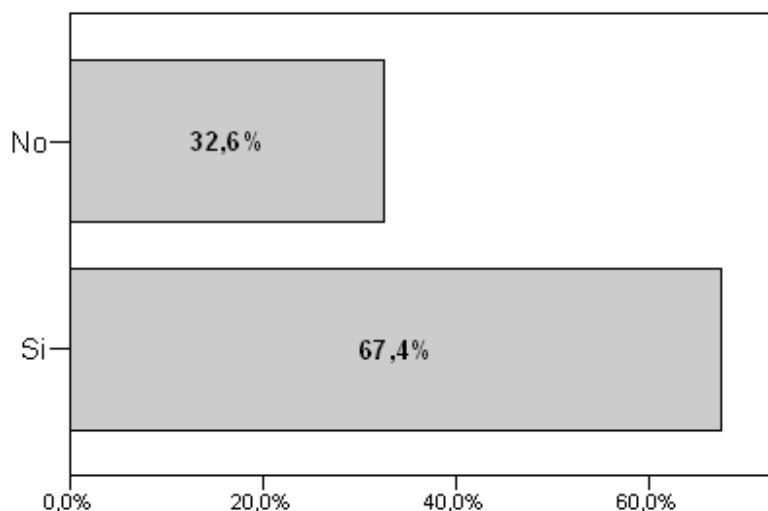
Los golpes y otras agresiones son respuestas a diferentes situaciones, son maneras de abordar un conflicto, esta actitud confrontacional imposibilita el dialogo y otras instancias que permitan colocar fin a la contrariedad, de acuerdo a los datos respecto a esta situación se puede inferir que el nivel de agresión física es minoritario, por lo cual no significa un detonante, ni una actitud frente al conflicto.

Gráfico 13. Actitud que adopta el alumnado en las peleas



Frente a una situación de conflicto, la forma de abordaje que predomina, según este gráfico, es principalmente el estilo evitativo ya que el 32,2 % opina que no hacen nada si ven una pelea entre sus compañeros, porcentaje que representa la opinión de 135 alumnos. Sin embargo, también se encuentra la presencia del estilo de abordaje confrontacional ya que el 23,5% de los alumnos defiende al compañero agredido; por otro lado, el 19,2% asegura haber intervenido en el momento del conflicto siendo, en este caso, posiblemente el estilo de conflicto el colaborativo. Un menor porcentaje manifiesta avisar al profesor en caso de conflicto, representado en un 11,1%, estos alumnos y alumnas prefieren la acción de un tercero (un mediador). Los porcentajes más bajos, se refieren a ocultar el conflicto (5,8%) o animar al agresor (6,1%). Ambos aspectos generan características negativas de la convivencia escolar.

Gráfico 14. Percepción de los alumnos conflictivos en el colegio

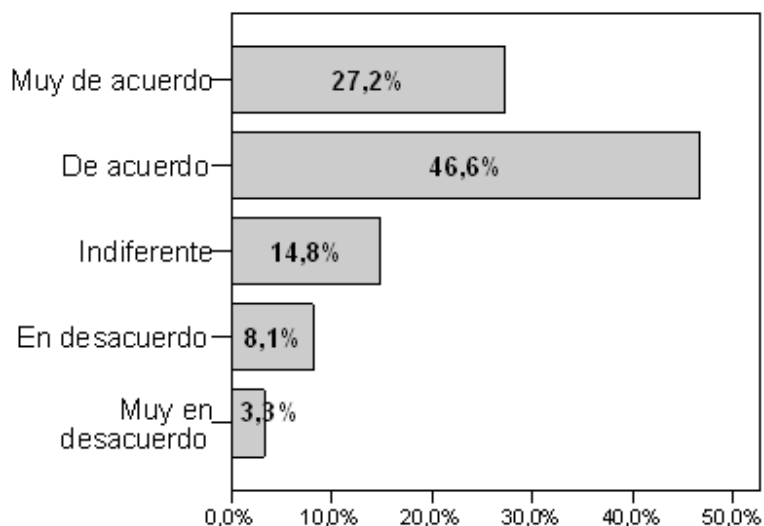


De acuerdo a la política de convivencia escolar los conflictos generados al interior del establecimiento educativo deberán pasar por un proceso de reflexión para generar un ambiente de aprendizaje y lograr el cambio del estigma negativo que poseen los conflictos.

Se puede inferir que, si bien es cierto los alumnos aprecian que en su colegio, la convivencia escolar, es “buena”, existen algunos alumnos que dificultan las diferentes relaciones existentes en el establecimiento educativo. Lo que favorece el aprendizaje de los alumnos frente a una situación de conflicto, cumpliendo así con parte del objetivo de la actual política de convivencia escolar.

En las relaciones interpersonales, existen distintas variedades de problemas que generan conflictos interpersonales, y que en su complejidad llevan a que los alumnos puedan enfrentar los problemas de una forma poco asertiva. Además en la etapa que se encuentran viviendo los estudiantes (adolescencia), el aprendizaje de las habilidades sociales son de vital importancia para que las relaciones sean oportunas.

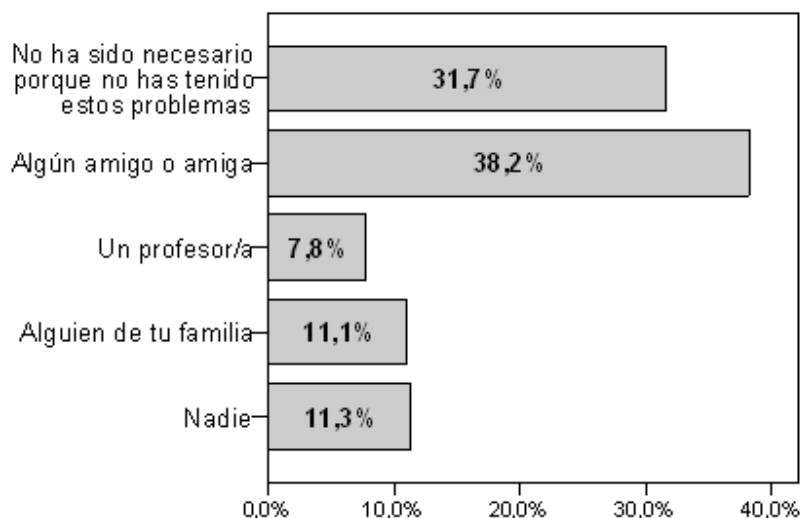
Gráfico 15. Consideración de la opinión de los alumnos para resolver los problemas



En cuanto a la resolución de conflictos, el colegio ha incorporado en su manual de convivencia, integrar a los alumnos en la solución de estos. Para ello, en cada curso existe un comité encargado de la convivencia, los cuales velan por resolver los problemas de su entre compañeros/as, ya sea directamente con las partes afectadas, o en caso de ser un problema grupal, con todo el curso, incorporando cada punto de vista de las partes; desarrollando una forma de abordar los conflictos como posición colaborativa, aspecto que se ve reflejado en la respuesta de los alumnos que refieren estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” en que en el curso tiene en cuenta la opinión de los alumnos para resolver los problemas, representando el 73,8% los alumnos,

En este sentido las respuestas de los alumnos encuestados, refleja que los mecanismos para la resolución de conflictos se caracterizan por ser de carácter inclusivos, donde las opiniones de las partes son fundamentales para llegar a un consenso entre los participantes. Se observa también que las relaciones entre los alumnos que integran el grupo curso son principalmente simétricas, basadas en la igualdad si se abordan con un estilo colaborativo.

Gráfico 16. Personas que intervienen cuando ocurre un problema

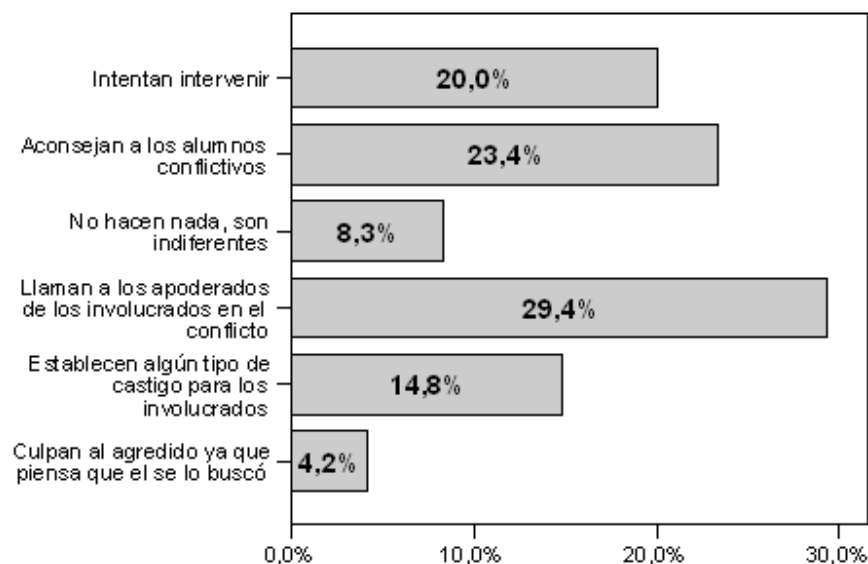


En función de lo señalado por los alumnos se deduce que son sus pares (38,2%) los cuales presentan mayor apoyo frente a una situación de conflicto en la comunidad educativa; la segunda mayoría refiere que no ha requerido ayuda pues no ha tenido problemas; en tercer lugar un 11,3% manifiesta que nadie lo apoya, a continuación se ubica el apoyo familiar con el 11,1% de las respuestas y solo el 7,8% de los encuestados recibe apoyo de los profesores.

Lo que menciona en el manual de convivencia del CACH, es que debería ser el profesor jefe de cada curso o los inspectores, los que debieran intervenir frente a una situación de conflictos, ya que en este se encuentran capacitados para intervenir. Claramente se puede inferir que no siempre que los alumnos enfrentan algún tipo de problema, existe la confianza o interés por parte de los alumnos en comunicarlo a sus profesores, lo que debería ser trabajado de forma más asertiva por parte de la dirección del establecimiento.

Considerando que el mayor apoyo en situaciones complejas, es por parte de los pares, es fundamental validar a los alumnos/as con roles protagónicos para intervenir en los conflictos mediante el comité de disciplina de cada curso, transformando esta herramienta en una fortaleza para el establecimiento en términos de convivencia escolar.

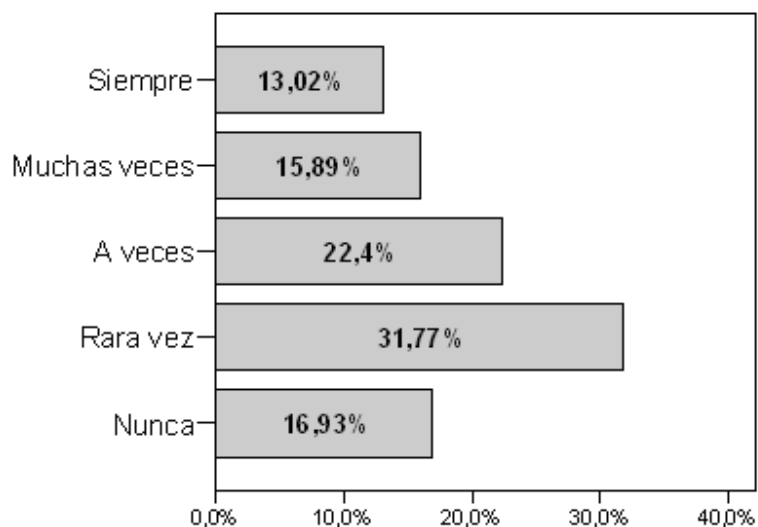
Gráfico 17. Actitud de los docentes frente a los episodios conflictivos entre los alumnos



En la convivencia escolar tal como expone el manual del CACH, los principales responsables, del manejo de conflictos son los profesores jefes e inspectores. A través del gráfico se muestra las principales actitudes que estos adoptan frente a un conflicto; las respuestas de los alumnos encuestados, reflejan que la primera medida es llamar a los apoderados (29,4%); en segundo lugar esta con un 23,4% el aconsejar a los alumnos conflictivos, misión encargada por los profesores jefes, capellán y orientador del colegio; un 20% afirma que intentan intervenir; por otra parte un 14,8% afirma que establece un castigo; un 8,3% afirma que no hacen nada, por último 4,2% refieren que culpan al agredido.

La mayoría de las estrategias que se visualizan aluden actitudes de coacción, lo cual es un contexto que dificulta el abordaje de conflictos, pudiendo transformarse en un factor que obstaculice la capacidad de abordar conflictos colaborativamente y dando paso a una actitud evitativa por parte de los alumnos, con la finalidad de eludir dichas situaciones.

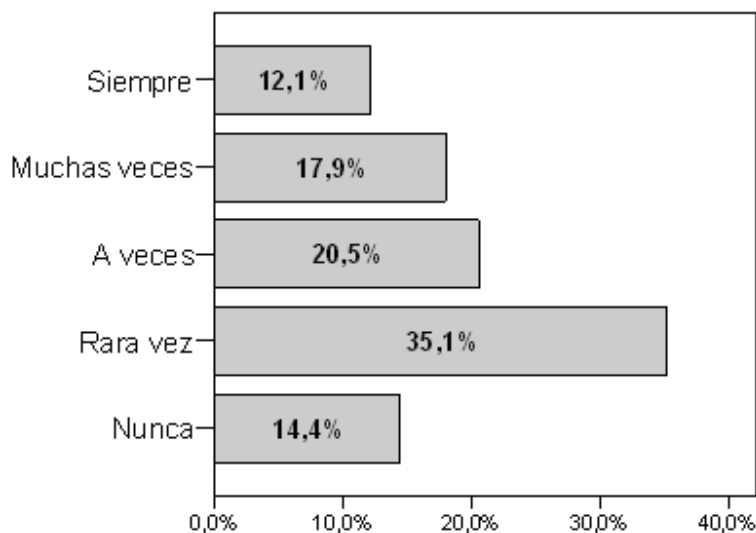
Gráfico 18. Utilización de tutorías individuales para resolver conflictos



De acuerdo a las formas de solucionar un determinado conflicto, planteadas en el manual de convivencia escolar del CACH, se puede mencionar la realización de tutorías con los alumnos que presenten una situación problemática.

Según el gráfico en análisis, se puede inferir que en la mayor cantidad de opiniones, manifiestan que habitualmente realizan tutorías (entrevista individual). Lo cual facilita la comunicación directa entre los alumnos/as y sus profesores u orientadores, permitiendo la reflexión mutua de las problemáticas vivenciadas; dicha instancia permite una retroalimentación entre los actores educativos, si a dicha estrategia se canaliza de la forma correcta se transforma en una oportunidad de crecimiento para los participantes.

Gráfico 19. Aplicación de castigos y sanciones frente a conflictos entre los alumnos



En el manual de convivencia del CACH, se encuentran los deberes y derechos de los alumnos y alumnas. Para que estas normativas puedan materializarse en el quehacer de la comunidad educativa y contribuir a una sana convivencia escolar, el CACH, ha limitado, las normas y el proceso disciplinario que las acompaña. Este proceso disciplinario hace alusión principalmente cuando existe conflicto entre la institución y el alumno.

Según al documento del CACH, los conflictos entre pares son abordados por intermedio de la mediación - negociación, o en instancias reflexivas.

De acuerdo al presente gráfico, la realidad percibida por los estudiantes es la siguiente: afirman que el 35,1%, que rara vez en situación de conflicto son castigados y sancionados, porcentaje que representa el total de 137 alumnos. Un 20% afirma que a veces existe sanciones para las situaciones de conflicto, porcentaje correspondiente a 80 alumnos, el 17% dice que muchas veces existen sanciones (70 alumnos), y el 14,4% manifiesta que nunca existen castigos, representando un total de 56 alumnos, porcentaje un tanto similar con el 12,1%, que manifiesta que siempre los conflictos son resueltos con sanciones o castigos, representando a 47 alumnos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

El objetivo fundamental transversal “aprender a convivir”, propicia el dialogo, la participación y el respeto mutuo en las relaciones que se establecen entre el alumnado y la comunidad educativa; su fin es la entrega de herramientas para afrontar la vida, estableciendo relaciones interpersonales satisfactorias respetando la diversidad de la sociedad actual.

En este contexto es posible encontrar coincidencia, cercanía, identificación y reciprocidad con otras personas o grupos, no obstante a lo anterior, también son recurrentes emociones, sensaciones y experiencias que tienen dirección opuesta, que impactan en el fondo y forma de las interacciones interpersonales.

La adolescencia es una etapa en la cual las influencias grupales son un fuerte componente en las relaciones interpersonales, razón por la cual resulta necesario que en tan importante etapa del ciclo vital, se pueda adquirir habilidades sociales para cuando se encuentren frente a una situación adversa, se tome la alternativa correcta para la resolución del conflicto.

El conocimiento de si mismo, el manejo adecuado de las emociones y la tensión, la capacidad de tomar decisiones y la comunicación asertiva, son habilidades que favorecerán las formas de abordar los conflictos, una actitud colaborativa, que distinga y considere los intereses, emociones y expectativas de ambas partes en conflicto, contribuirá a fortalecer las relaciones interpersonales entre alumnos, desarrollando la capacidad de superar situaciones antagónicas.

Como se ha planteado en el marco teórico la comunicación que se establece entre los estudiantes esta compuesta de diversas características, las cuales determinaran las relaciones interpersonales y los vínculos que se generan entre el alumnado. En función de ello, es preciso considerar que los canales de emisión generan una información que el receptor en muchos de los casos comprende y analiza de acuerdo a su vivencia, cuando no existe aceptación entre los miembros de la comunicación, se crean o se agudizan los conflictos.

Como todo problema social, en el conflicto es necesario analizar las variables internas que lo configuran, es decir las manifestaciones del alumnado; y las variables externas que condicionan la forma de cómo este se expresa en el tiempo, esto es, las técnicas o estrategias que la institución implementa para abordar los conflictos de manera satisfactoria. En función de lo anterior se recogieron los datos de la investigación, de la cual se precisaran las siguientes conclusiones:

La convivencia escolar, percibida por los alumnos del Colegio Adventista de Chillan, tras la investigación realizada, da cuenta que en general es positiva. Dando lugar a exponer que en el establecimiento, los alumnos se comportan y conviven en forma adecuada.

En cuanto al abordaje de conflictos, para el establecimiento educacional es importante enseñar a los alumnos a relacionarse en forma positiva con sus compañeros, ya que se da importancia a los conflictos presentes entre alumnos.

Para ello la institución desarrolla estrategias entre las cuales considera la opinión de los alumnos, lo cual permite que los alumnos implicados en el conflicto se hagan parte en la resolución del mismo, sin embargo al momento de ocurrir un conflicto, los alumnos no recurren al colegio en primera instancia, prefieren acudir a un amigo por lo que el colegio no se entera inmediatamente de la existencia del mismo. No obstante el establecimiento al abordar el conflicto llama al apoderado no solucionando el problema solo con los alumnos implicados, aspecto que no permite que el abordaje del conflicto, sea resuelto principalmente por las partes implicadas; posterior a esto se realizan tutorías, lo que disminuye la probabilidad de castigos y sanciones.

Las estrategias que el colegio implemente para abordar los conflictos orientarán los estilos que los alumnos adopten para enfrentar los problemas.

El estilo competitivo, se expresa principalmente mediante agresiones verbales, materializándose a través de groserías, ridiculizaciones y rumores; en las preguntas en las cuales se planteaban dichas situaciones, la mayor frecuencia apuntaba a la existencia regular de estas, representando en todas ellas a un tercio (valor aproximado) de la muestra encuestada. De acuerdo al manual de convivencia escolar las agresiones verbales se consideran como falta que ameritan una amonestación; no obstante es fundamental que la cultura escolar posibilite el diálogo, el acuerdo, la escucha activa y el discernimiento de tal manera que estas se constituyan en herramientas cercanas para los estudiantes.

Otro de los estilos presentes es el de compromiso dado en las interacciones de los alumnos/as, específicamente en situaciones en las que se toman en consideración las opiniones de los alumnos con la finalidad de llegar a acuerdos mediante el dialogo.

Es preciso señalar que el estilo de abordaje evitativo, es un aspecto preocupante, ya que es uno de los factores que generan conflictos crónicos por no ser realmente abordado ya que en su mayoría no se asume que existe, o puede ser por temor a enfrentarlo, en definitiva este estilo no es una forma positiva de enfrentar los conflictos.

Aun cuando en términos generales la convivencia se considera buena, los alumnos exponen que existe un alto índice de estudiantes conflictivos, lo que da cuenta que existen gran cantidad de conflictos, que no son positivamente abordados por los alumnos.

Para finalizar, es preciso mencionar que la aplicación de estrategias para la resolución de conflictos y los procesos de adquisición de habilidades que la comunidad educativa implemente, marcará la diferencia en el tipo de convivencia que se desarrolle al interior de la misma; la cual tendrá estrecha relación con la misión institucional y los principios que la orientan.

5.2 Propuestas desde la perspectiva del Trabajo Social.

En primer lugar es importante rescatar el concepto de pertenencia de la institución educativa, ya que se genera una labor compartida, no solo la dirección, los alumnos, los profesores y los asistentes de la educación, sino toda la comunidad educativa, asume un rol de extrema relevancia, en la mejoría de la calidad educativa.

Además hoy en día se considera de extrema importancia la entrega de conocimientos socialmente validos y políticamente necesarios para que los alumnos y alumnas puedan desempeñarse en el mundo globalizado en el cual se vive en la actualidad. De esta manera, es vital recuperar lo pedagógico y la especificidad de la escuela como institución social, ya que constituye una tarea que se aborda con la presencia e intervención de un equipo multidisciplinario (profesores de las diferentes disciplinas, trabajadores sociales, psicólogos, orientadores, entre otros).

Por otro lado, se puede analizar que un colegio, es un lugar de encuentro e intercambio de cultura, de creencias, de valores, de actitudes entre otros factores que modifican y externaliza la convivencia de los alumnos que se encuentran insertos en un determinado contexto educativo.

Partiendo de esta primicia, el intercambio sociocultural al interior de un colegio, que se refleja en la convivencia escolar entre la comunidad educativa, es de extrema relevancia que el Trabajador Social pueda realizar estudios de la realidad vivida por el colegio, a través de la realización del diagnóstico institucional comunitario, buscando así conocer las situaciones de conflicto que interfieren en el desarrollo de una positiva convivencia escolar.

Una vez que se conozca la realidad en la cual se encuentra inserta el colegio, se podrá dar inicio al proceso de planificación y programación estratégica que motiven a la creatividad y la participación de todos los agentes educativos en el cambio de la situación en la cual se encuentran insertos. Desde esta afirmación, el rol que asume el trabajador social va enfocado a la desobstaculización de los aspectos sociales que interfieren en el desarrollo del área pedagógica, potenciando así las capacidades y posibilidades que posee la comunidad educativa de mejorar su calidad educativa, y por ende los aspectos claves para una óptima convivencia escolar.

Posteriormente es vital, la ejecución oportuna y metodológica de las actividades que buscarán de alguna forma lograr las metas establecidas. Es importante mencionar, que mientras se realiza las intervenciones propuestas, es muy necesario que el profesional a cargo de mencionado proceso, pueda sistematizar en forma coherente la experiencia práctica contratando así con la teoría aprendida en el aula, para potenciar la intervención y realizar la profesionalización del área.

Toda intervención social, debe culminar con la evaluación de los resultados obtenidos, y de los resultados esperados. Para ello, es relevante que se pueda llevar a cabo una evaluación previa, (ex ante), otra evaluación de proceso (ex dure), y finalmente una evaluación después de concluida la intervención desarrollada (ex post), para realmente conocer los resultados de la intervención realizada.

Mediante el seguimiento y la adecuada ejecución del proceso metodológico, es relevante que los Trabajadores Sociales, insertos en esta área puedan validar la profesión como una herramienta fundamental para el proceso de aprendizaje educativo, y sobre todo en el proceso de aprendizaje de habilidades sociales que permitirán contribuir para la enseñanza de aprender a vivir juntos y juntos aprender, que propone el MINEDUC. Teniendo claro, que estas habilidades permitirán el adecuado posicionamiento de los alumnos en la sociedad compleja actual.

Se considera que se hace imprescindible que los Trabajadores Sociales, integren al equipo de profesionales de un establecimiento educativo, ya que sus capacidades y disciplina serían de gran ayuda a las carencias de la comunidad educativa. Esto significaría recuperar y trabajar el concepto social, que es una condición inherente de los seres humanos, no visualizar el problema como una característica negativa del proceso educativo, sino más bien, como una oportunidad de crecimiento y aprendizaje por parte de los alumnos y de todos los agentes educativos de potenciar el aprendizaje de habilidades sociales, mejorado así los aspectos visualizados que obstaculizan el positivo desarrollo de la convivencia escolar.

5.3 Convivencia escolar y Trabajo Social.

Las políticas educacionales, además de entregar conocimientos curriculares relevantes, también busca la satisfacción de las necesidades sociales de los alumnos y alumnas, que cada día se integran a los establecimientos educativos a lo largo del país.

El Trabajo Social, es una profesión que con el pasar de los años, ha ido desarrollando diferentes formas de potenciar el aprendizaje de las personas frente a determinadas coyunturas sociales. Mencionada profesión busca la autogestión de los individuos, frente a una situación problema, para que así los nuevos aprendizajes puedan quedar internalizados en cada persona involucrada.

El trabajador social puede complementar la educación, y la correcta ejecución de las políticas curriculares y de los objetivos transversales. El aporte de este profesional puede ser en la identificación e propuesta de alternativas a los factores sociales, culturales, económicos entre otros que a diario los individuos se ven insertos.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que el Trabajo Social es una disciplina que permite una oportunidad de intervención con los vínculos existentes en una determinada comunidad educativa. El Trabajador Social, se encuentra capacitado para actuar como un agente clave en la búsqueda de la mejoría de la convivencia escolar del CACH, ya que abarca un proceso metodológico completo, desde el origen del problema, hasta sus posibles consecuencias si se mantienen en el futuro.

El profesional del Trabajo social, puede integrar lo pedagógico a la realidad cotidiana de los alumnos, tanto como integrar la realidad cotidiana de los alumnos en lo pedagógico, ya que este profesional, asume un rol de facilitador entre los procesos académicos y los procesos de carácter social.

LISTA DE REFERENCIA

- Colegio Adventista de Chile, Chillán (2008) *Manual de convivencia escolar*. Chile.
- Gobierno de Chile (2008, 14 de Abril) *Educación Transversal*, [documento de WWW] http://www.mineduc.cl/index.php?id_portal=1&id_seccion=1872&id_contenido=4754
- Gobierno de Chile (2008, 08 de Mayo), *Convivencia escolar* [documento de WWW] URS http://www.mineduc.cl/biblio/documento/934_CONVIVENCIA.pdf
- Josep Redorta (2004) *Mediación*. Barcelona- Buenos Aires- México: Paidós.
- Kathryn Girard/ Susan J. Koch (1997) *Resolución de conflictos en las escuelas: Granica*.
- Marinés Suares (1996) *Mediación*. Barcelona- Buenos Aires- México: Paidós.
- Moix Manuel (2006) *La práctica del trabajo social*. Madrid España: Síntesis S.A.
- Norma Corrosa (1993) *Hacia un nuevo enfoque del trabajo social*: Narcea s.a. de Ediciones.
- Norma Corrosa, Edith López, Juan Martin Monticelli. (2006) *El trabajo social en el área educativa / espacio*.
- Paul Watzlawit (2002) *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder
- Robbins, Stephen P (1994) “*Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*”, Edit. Prentice Hall, Sexta Edición.
- Sampieri Roberto (1991) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

ANEXO 1

CONVIVENCIA ESCOLAR – CACH – CHILLAN

En tu colegio se esta realizando un estudio para conocer la convivencia escolar desde la perspectiva de los conflictos entre los alumnos, por esta razón te solicitamos que leas muy atentamente y respondas las preguntas que se plantean.

Te contamos además que la información será 70% confidencial y la investigación será utilizada para mejorar las interacciones al interior de la comunidad educativa.

Tu opinión es muy importante para realizar este estudio, por lo cual te agradecemos que respondas según como concibas la realidad de tu colegio.

Objetivo:

Obtener información veraz y confiable de los alumnos del CACH –CHILLAN, en relación a los conflictos que se generan en el contexto de convivencia escolar entre pares.

Método de instrumento:

Cuestionario auto aplicado.

Universo:

El universo de estudio considera una muestra del 70% de los alumnos del colegio, con la finalidad de obtener mayor confiabilidad a la investigación en cuestión.

I. IDENTIFICACIÓN:

Sexo: _____ Edad: _____

II. CAUSA DE LOS CONFLICTOS ENTRE PARES.

Marca con una X la alternativa que mas se acerque a la realidad de tu colegio (Para cada frase marca sólo una opción).

¿Cuánto se repiten las siguientes situaciones en tu colegio?	Nunca	Rara vez	A veces	Muchas veces	Siempre
1. Malas palabras, groserías, insultos, apodos en clases entre los alumnos/as.					
2.- Los alumnos/as se burlan, ridiculizan de algún compañero/a.					
3.- Hay alumnos/as que hacen circular rumores, cahuines, pelambres o chismes para dañar a otros compañeros/as.					
4.- Existen alumnos/as que amenazan a otros compañeros/as.					
5.- Los alumnos/as usan Internet (Chat, Correo electrónico o fotolog) para insultar o herir a otros compañeros/as.					
6.- Los alumnos se pelean, se dan golpes y empujones					

Los conflictos que se producen en tu establecimiento se deben a que:	Si	No
(marca con una X)		
7.- Hay algunos alumnos/as muy conflictivos.		

III. FORMAS DE ABORDAR CONFLICTOS. (Encierra una sola opción)

8.- ¿Quién interviene generalmente para ayudarte cuando ocurren estos problemas de convivencia?

- a) No ha sido necesario porque no has tenido estos problemas.
- b) Algún amigo o amiga.
- c) Un profesor/a.
- d) Alguien de tu familia.
- e) Nadie.

9.- En las peleas entre el alumnado ¿Qué actitud adoptas con mayor frecuencia?

- a) Intervienes en el momento del conflicto
- b) Avisas a un profesor/a, o a directivos
- c) No haces nada, son indiferentes
- d) Animas al agresor/a o agresores
- e) Ocultan o tapan el hecho de violencia
- f) Defiendes al compañero/a

10.- En los conflictos entre el alumnado ¿Qué actitud adoptan los profesores e inspectores del establecimiento?

- a) Intentan intervenir.
- b) Aconsejan a los alumnos conflictivos
- c) No hacen nada, son indiferentes
- d) Lllaman a los apoderados de los involucrados en el conflicto
- e) Establecen algún tipo de castigo para los involucrados

IV SOLUCION DE CONFLICTOS.

Según las alternativas: Cuando hay conflictos de convivencia en el establecimiento se resuelven.	Nunca	Rara vez	A veces	Muchas veces	Siempre
11.-Dialogando y llegando a acuerdos.					
12.- Con castigos y sanciones.					
13.- Realizando tutorías individuales.					
14.- Interviene un mediador (una tercera persona).					

V. PERCEPCION GENERAL DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

15.- Actualmente ¿Cómo es la convivencia que existe en tu colegio?

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
De acuerdo a las alternativas del recuadro, señala tu grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes frases que se refieren a tu establecimiento educacional.				
16.- En el colegio es importante enseñar a los/as alumnos/as cómo relacionarse de forma positiva con los demás.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Muy en desacuerdo
17.- En mi curso tienen en cuenta las opiniones de los/as alumnos/as para resolver los problemas.				

